



FACULTAD DE ACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N ° 1645-2014/PS3**

**PRESENTADO POR  
MAYRA ALEJANDRA CIPRIANO ANTARA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N ° 1645-2014/PS3**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Denunciante** : FRESCIA BELEN RODRIGUEZ RUIZ

**Denunciado** : LINIO PERÚ S.A.C

**Bachiller** : MAYRA ALEJANDRA CIPRIANO ANTARA

**Código** : 2010137588

**LIMA – PERÚ**

**2020**

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en materia de Protección al Consumidor. La denuncia fue impuesta por la señora Frescia Rodríguez Ruíz contra la empresa Linio Perú S.A.C. ante el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección del Consumidor, por presunta infracción de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La denunciante refirió que trabajaba en una empresa perteneciente al Grupo Romero, quien como parte de su política corporativa ofreció a través del Club de Beneficios, la promoción denominada “Precio in-perdible”, a través de la cual se podía adquirir en la plataforma virtual de Linio, una consola de Play Station 4 con un cupón de descuento de S/.500.00. Asimismo, refiere que al ingresar a la página web de Linio advirtió que existía otra promoción, en la cual la consola venía con una gift card por el valor de S/. 400.00, si es que el consumidor pagaba los gastos de envío, por lo que procedió a realizar la compra de dicho producto; sin embargo, señala que la gift card nunca le fue entregada; y que luego de verificar a más detalle las letras pequeñas se percató que dicha promoción se encontraba vencida, situación que la indujo a error.

La denunciada refirió que no procedía la entrega de la gift card, pues en los términos y condiciones que la denunciante previamente aceptó antes de realizar la compra, se indicaba que las promociones no eran acumulables entre sí; asimismo indica que se señaló claramente en la publicidad la vigencia de la promoción, por lo que no se habría inducido a error a la denunciante.

El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes tales como los conceptos de consumidor y proveedor, la relación de consumo, el comercio electrónico, los deberes de información e idoneidad de los proveedores, la responsabilidad administrativa del proveedor, medidas correctivas, graduación de la sanción pecuniaria, entre otros.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi resolvió declarando Fundada la denuncia y sancionó a Linio Perú S.A.C. con un multa ascendente a 0.50 UIT por haber incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que la negativa en la entrega de la Gift Card no se encontraba justificada; por lo que ordenó a Linio como medida correctiva que cumpla con entregar la gift card y el pago de costas a favor de la señora Rodríguez; asimismo, resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Linio Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi resolvió el recurso de apelación interpuesto por la denunciada, revocando la resolución emitida por el OPS que halló responsable a Linio Perú S.A.C por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, reformándola la declaró Infundada y declaró el archivo de dicho extremo de la denuncia; por lo que dejó sin efecto la sanción y la medida correctiva impuesta.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el recurso de revisión interpuesta por la denunciante, declarándolo Improcedente pues la recurrente no cumplió con sustentar la existencia de errores de derecho.

## INDICE

1. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES SUCEDIDOS .....	Pg.02
1.1. DENUNCIA.....	Pg.03
1.2. INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.....	Pg.04
1.3. DESCARGOS.....	Pg.04
1.4. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.....	Pg.05
1.5. RECURSO DE APELACION.....	Pg.06
1.6. RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA.....	Pg.06
1.7. RECURSO DE REVISION.....	Pg.07
1.8. RESOLUCION DE RECURSO DE REVISIÓN.....	Pg.07
2. IDENTIFICACION Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.....	Pg.08
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	Pg.10
4. CONCLUSIONES.....	Pg.12
5. BIBLIOGRAFIA.....	Pg.14
6. ANEXOS.....	Pg.16
A. DENUNCIA DE LA SRA. RODRIGUEZ.....	Pg.17
B. RESOLUCION DE INICIO DE PAS.....	Pg.26
C. DESCARGOS DE LINIO.....	Pg.32
D. RESOLUCIÓN N° 307-2015/PS3.....	Pg.41
E. RESOLUCIÓN N° 189-2016/CC2.....	Pg.54
F. RESOLUCION N° 2012-2016/SPC-INDECOPI.....	Pg.66

## **A. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES SUCEDIDOS**

## RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS SUCEDIDOS

### Denuncia:

Con fecha 20 de noviembre de 2014, la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz (en adelante la Sra. Rodríguez o la denunciante) interpuso denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi, contra Linio Perú S.A.C. (en adelante Linio o el denunciado) por haber incurrido en presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes motivos:

- La Sra. Rodríguez señala en su denuncia que trabaja en la empresa Ransa Comercial S.A., el cual es una empresa del Grupo Romero, quien como parte de su política corporativa ofrece a sus trabajadores diversos descuentos en servicios y/o productos a través de un Club de Beneficios.
- En ese contexto, en el mes de setiembre le llegó un correo con una promoción, en la cual se ofertaba una consola de Play Station 4 de S/. 1,999.00 con un descuento de S/. 500.00 a S/. 1,499.00; para ello se le entregaba al trabajador un código que generaba el descuento en la página web de Linio, dicha promoción se encontraba vigente del 12 al 19 de setiembre de 2014.
- La Sra. Rodríguez ingresó a la página web de Linio con la finalidad de realizar la compra de la consola de Play Station 4, sin embargo, verificó que existían dos opciones:
  - i) Play Station 4 más una gift card (tarjeta de regalo) de S/. 400.00 a S/. 1,999.00 más el pago por el costo del envío.
  - ii) Play Station 4 con el costo de envío gratis, a S/. 1,999.00.
- Ante esas opciones, indica que leyó todas las letras de la página web, y el 16 de setiembre decidió comprar la Play Station 4 ofertada en la primera opción, señala además que durante el proceso de compra verificó que el cupón de descuento por S/. 500.00 y la gift card por S/. 400.00 aparecían en conjunto, por lo que al finalizar la compra pagó el monto de S/. 1499.00 más el gasto de envío.
- La Sra. Rodríguez pensó que le enviarían la gift card al correo electrónico o físicamente con el Play Station; sin embargo, ello no ocurrió, por lo que se comunicó con la línea de atención al cliente de Linio, señalando que en una ocasión la operadora le dijo que le enviarían la gift card por correo; sin embargo, posteriormente, le indicaron que no le entregarían la mencionada gift card porque había hecho uso del cupón de descuento de S/. 500.00, el cual no era válido con otras promociones.

- Asimismo, indica que verificando con detalle la información de la página web, advirtió que las letras pequeñas de la gift card señalaban que el mismo era válido durante todo el mes de agosto, por lo que indica que ello la había inducido a error pues seguía esta seguía publicitándose en el mes de setiembre.

La Sra. Rodríguez adjuntó los siguientes medios probatorios:

- Correo electrónico con la promoción ofertada por el Grupo Romero.
- Captura de pantalla con el producto ofrecido en Linio, donde figuran las dos opciones de compra del Play Station 4.
- Captura de pantalla del proceso de compra, donde figuran en conjunto el cupón de descuento y la gift card.
- Boleta de venta n° 002-0165349 emitido por Linio, por la compra del Play Station 4.

Finalmente, la Sra. Rodríguez solicitó (i) que exhorte a Linio a que reconozca en su favor la entrega de la Gift Card por el valor de S/. 400.00; (ii) que se sancione Linio por realizar una publicidad engañosa por ofertar productos con beneficios que se encuentra vencidos.

### **Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador:**

El 03 de marzo de 2015, la Jefa del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 03 mediante Resolución N° 01 resolvió iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, según lo establecido en el artículo 19° en tanto Linio se habría negado a entregar a la señora Rodríguez una Gift Card con la suma de S/. 400.00 pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un Play Station 4; y por infracción al artículo 3°, en tanto Linio habría inducido a error a la señora Rodríguez pues las letras pequeñas del anuncio sobre la Gift Card indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto, pese a seguir publicitándose en el mes de setiembre.

### **Descargos**

Con fecha 13 de marzo de 2015, el denunciado Linio Perú S.A.C., representado por la señora Diana Pamela Flores Berastain, se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando al ORPS que la denuncia interpuesta por la señora Frescia Rodríguez sea declarada infundada en todos



sus extremos, en atención a los siguientes fundamentos:

- Respecto a la infracción al Art. 19, no procede la entrega de la gift card, pues en los términos y condiciones que la Sra. Rodríguez previamente aceptó antes de realizar la compra, se indicaba que las promociones no son acumulables entre sí.
- Respecto a la infracción al Art. 3, claramente en la publicidad, se indicó la vigencia de la promoción, por lo que no se habría inducido a error a la denunciante.

### **Resolución de primera instancia**

El 22 de abril de 2015 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, mediante Resolución Final N° 307-2015/PS3, dispuso en su artículo primero **SANCIONAR** a Linio Perú S.A.C. con un multa ascendente a 0.50 Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que la negativa en la entrega de la Gift Card a la señora Frescia Rodríguez Ruiz no se encontraba justificada; y en su artículo segundo **ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Linio Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, ordenó a Linio como medida correctiva que cumpla con entregar la Gift Card de S/. 400.00 y el pago de costas por S/. 36.00 a favor de la señora Rodríguez.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

#### Sobre la no entrega de la Gift Card

- El ORPS considera que no sería aplicable al caso el argumento planteado por Linio amparado en sus términos y condiciones de que las promociones no son acumulables, ya que el cupón de descuento por S/. 500.00 se refiere a un beneficio otorgado por el Grupo Romero dentro de una relación laboral con la señora Rodríguez, y que dicho beneficio no fue publicitado por Linio de forma amplia y libre en su portal web; sin embargo, la entrega de la consola de PS4 con una Gift Card, si fue una promoción ofrecida por Linio en su calidad de proveedor, en tanto ésta se publicitó en su portal web y estuvo dirigida a todos los eventuales consumidores. Asimismo, considerando que la promoción de la entrega de la Gift Card tenía una limitación temporal respecto a su vigencia, el ORPS consideró que Linio debió de instaurar los mecanismos necesarios para que las compras realizadas en su portal web no consideraran la promoción de entrega de la Gift Card, y no generaran

una falsa expectativa en los consumidores respecto a dicha oferta. Por lo que el ORPS consideró declarar responsable a Linio por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### Sobre la inducción a error a la denunciante

- El ORPS considera que la denunciante no puede alegar que existió un desconocimiento de las condiciones en las cuales adquirió el producto a la denunciada, en tanto la misma señaló que su escrito de denuncia que verificó las letras pequeñas de los anuncios y las de la Gift Card, motivo por el cual se dio cuenta que ésta sólo era válida por el mes de agosto; la información brindada por Linio resulta clara e idónea, y no existe evidencia que acredite que existió la intención de inducir a error a los consumidores que accedan a dicha promoción, pues el solo hecho que se haya verificado que Linio permitió la concreción de la operación de compra aun cuando la promoción se encontraba vencida, no revela una intencionalidad determinada de generar confusión o error en el consumidor. Por lo que el ORPS consideró archivar el procedimiento por presunta infracción al artículo 03° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **Recurso de Apelación**

El 12 de mayo de 2015, Linio Perú S.A.C. interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0307-2015/PS3 del 22 de abril de 2015, emitida por Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, indicando que la ORPS erróneamente señala que las promociones (descuento de S/. 500.00 y entrega de la Gift Card) no cumplen la condición del numeral 8 de los “términos y condiciones”, ya que la primera fue brindada por el Grupo Romero a sus trabajadores mientras que la segunda fue brindada por Linio al público en general, ya que la oferta referente al descuento de S/. 500.00 que se brindó a los trabajadores del Grupo Romero, no fue una promoción ejecutada únicamente por esta empresa, puesto que Linio fue el encargado de brindar dicha promoción a través de su página web en atención a un requerimiento efectuado por el Grupo Romero, es decir que Linio llevó a cabo las dos ofertas a las cuales accedió la señora Rodríguez, por lo que las mismas no resultarían acumulables. Dicho recurso fue concedido el 03 de junio de 2015.

#### **Resolución de segunda instancia**

El 04 de febrero de 2016 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución N° 189-2016/CC2, **REVOCÓ** la Resolución N° 307-2015-

PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que halló responsable a Linio Perú S.A.C por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, reformándola y declarando el archivo de dicho extremo de la denuncia; en consecuencia, dejó sin efecto la sanción y la medida correctiva impuesta.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Que Linio difundió la promoción referida a la entrega de una Gift Card, comunicando que sería válida hasta el 31 de agosto de 2014; información que pudo ser conocida por la denunciante con anterioridad a la compra materia de análisis, en tanto indicó en su denuncia, que solo después de adquirir el producto materia de denuncia, leyó que la promoción se encontró vigente hasta el mes de agosto de 2014.
- Que el consumidor no podría interpretar que la promoción se encontraba vigente durante el mes de setiembre de 2014, en tanto Linio expresamente informó que esta culminada el 31 de agosto de 2014, suponer lo contrario implicaría reconocer que un consumidor puede reclamar la aplicación de una promoción, aún fuera de su fecha de vigencia.

### **Recurso de revisión**

Con fecha 26 de febrero de 2016, la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz presentó recurso de revisión contra la Resolución Final N° 189-2016/CC2 del 04 de febrero de 2016, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 125° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, vigente en dicha fecha, el cual señala que el recurso de revisión es el único recurso impugnativo que de manera excepcional puede interponerse contra lo dispuesto por la Sala competente en materia de protección al consumidor; dicho recurso fue concedido el 09 de marzo de 2016.

### **Resolución del recurso de revisión interpuesto**

Con fecha 01 de junio de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró **IMPROCEDENTE** el recurso de revisión interpuesto por la señora Frescia Rodríguez Ruiz contra la Resolución N° 189-2016/CC2, pues la recurrente no cumplió con sustentar la existencia de errores de derecho.

**B. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS  
JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

## **IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS**

De acuerdo con la documentación del expediente administrativo, he podido identificar lo siguiente:

El problema principal, es determinar si hubo una infracción al deber de idoneidad contenido en el Código Protección y Defensa del Consumidor, por parte de la empresa Linio, al no entregar la gift card que figuraba en la página web, pese a que esta tenía vigencia hasta el 31 de agosto de 2014, y seguía publicitándose en el mes de setiembre de 2014.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo, indica que sí habría infracción, debido a que el argumento del proveedor, de que las promociones no se acumulan entre sí, no aplican al caso, esto porque el cupón de descuento es un beneficio del Gripo Romero y la gift card sí es una promoción ejecutada por Linio.

Sin embargo, la Comisión considera que no hay infracción al Código del Consumidor, porque la justificación de no entregar la gift card, se encuentra plenamente justificada por el proveedor, al haber señalado en la página web la vigencia de la gift card.

De acuerdo con lo indicado por Linio, y de lo señalado en la denuncia de la Sra. Rodríguez, se verifica que la fecha de vigencia de la gift card estuvo a disposición de los consumidores en la página web del proveedor, información que pudo ser revisada previamente antes de realizar cualquier compra.

El numeral 1, del artículo 14.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, señala que la publicidad de promociones de ventas debe consignar en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos; caso contrario, el proveedor estará obligado a proporcionar los productos o servicios ofertados en las condiciones señaladas.

Por lo tanto, de lo expuesto anteriormente, Linio no tenía la obligación de entregar la gift card a la denunciante, por cuanto cumplió con señalar previamente cual era la vigencia de la gift card.

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

## **POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

Respecto a la Resolución N° 307-2015-PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, estoy de acuerdo en el extremo de archivar la denuncia por presunta infracción al artículo 3° del Código del Consumidor, por cuanto Linio no indujo a error a la Sra. Rodríguez, debido a que la promoción de la gift card, efectivamente estuvo vigente.

La inducción a error por parte del proveedor se da cuando este presenta u omite información que genera un error en el consumidor, respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad de los productos o servicios ofrecidos; situación que a mi criterio no ha sucedido.

Ahora, respecto al extremo de la resolución que halló responsable a Linio Perú S.A.C por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considero que el fundamento en el cual basa su decisión el OPS, no es el correcto, pues este considera que el argumento de Linio de que las promociones no se acumulan entre sí, no aplican al caso, esto porque el cupón de descuento es un beneficio del Grupo Romero y la gift card sí es una promoción ejecutada por Linio.

Al respecto, considero que si bien el grupo Romero como parte de su política, remitió el correo con los beneficios a sus trabajadores, este no efectuó el beneficio, pues era mediante la plataforma de Linio, mediante el cual se efectuaría dicho beneficio. Asimismo, mediante copias de correos electrónicos presentados por Linio, de comuniones llevadas a cabo entre este y personal del Grupo Romero, lo que se aprecia es una coordinación en el cual se concluye que el Grupo Romero solo se encargaría de difundir los cupones de descuentos. Por lo que, a mi criterio, considero que ambas, es decir, el cupón de descuento y la gift card, son promociones efectuadas por Linio, por lo que correspondería aplicar los términos y condiciones en el aspecto de que las promociones no son acumulables entre sí.

Respecto a la Resolución N° 189-2016/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, la cual revocó la resolución emitida por la OPS en el extremo de encontrar responsable a Linio de infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, si bien no toma en cuenta el tema de si el cupón de descuento y la gift card son promociones de Linio o no, estoy de acuerdo con la decisión final, en el sentido de que Linio cumplió con difundir la vigencia de la promoción de la gift card, información que pudo ser conocida por la denunciante con anterioridad a la compra, en tanto indicó en su denuncia que solo luego de haber realizado la compra, leyó que la promoción se encontró vigente hasta el 31 de agosto de 2014.

## **D. CONCLUSIONES**



## CONCLUSIONES

Las conclusiones que he podido advertir son las siguientes:

- La denuncia realizada por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz, fue resuelta en primera instancia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi, de acuerdo con las competencias delimitadas por el Indecopi, en atención a la cuantía de la controversia.
- El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos mediante Resolución N° 307-2015/PS3, resolvió sancionar a Linio Perú S.A.C. con una multa ascendente a 0.50 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La Comisión de Protección de Defensa del Consumidor, es el órgano competente para resolver en segunda instancia las apelaciones interpuestas contra las resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- La Comisión de Protección de Defensa del Consumidor mediante Resolución N° 189-2016/CC2 revocó la Resolución N° 307-2015-PS3, reformándola y declarando el archivo de la denuncia; en consecuencia, dejó sin efecto la sanción y la medida correctiva impuesta.
- Debido a que, a la fecha de ocurrencia de los hechos, aún se encontraba vigente la posibilidad de interponer recurso de revisión, la Señora Rodríguez interpuso dicho recurso contra la Resolución N° 189-2016/CC2, la cual fue resuelta por la Sala Especializada en Protección al consumidor, declarándola improcedente, ello porque la recurrente no cumplió con sustentar la existencia de errores de derecho en dicha resolución.

## **E. BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍA

- DANOS ORDOÑEZ, Jorge (2007) *La impugnación de los actos de trámite en el procedimiento administrativo y la queja*, Lima, Perú: Derecho & Sociedad
- DURAND CARRIÓN, Julio (2010) *Determinación del derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma*, Lima, Perú: Derecho & Sociedad.
- LASARTE ALVAREZ, Carlos (2010) *Manual sobre protección al consumidor y usuarios*. Madrid, España: Dykinson.
- MARAVÍ CONTRERAS, Alfredo (2013) *Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú*, Lima, Perú: Actualidad Mercantil.
- MORON URBINA, Juan Carlos (2001) *Los actos administrativos en la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima, Perú: Derecho & Sociedad.
- SALDAÑA BARRERA, Eloy (2003) *Recursos Administrativos: algunas consideraciones básicas y el análisis del tratamiento que les ha sido otorgado en la Ley N° 2744*, Lima, Perú: Derecho & Sociedad

## **F. ANEXOS**

K.S

PS3

162572

20/11/14

000000

Q se expus' n'as  
+comp // se informó  
respecto a formato.

Sumilla: Presento  
denuncia administrativa  
17:30 PM 4 45

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Yo, Frescia Belén Rodríguez Ruiz, con domicilio real y procesal en Jr. Larco Herrera N° 1080, dpto. 101, Magdalena del Mar, ante usted me presento y respetuosamente digo:

Que formulo denuncia contra Linio Perú S.A.C. (LINIO), por las razones que a continuación procedo a exponer:

1. Actualmente me encuentro trabajando en Ransa Comercial S.A., una empresa del Grupo Romero. El Grupo Romero como parte de su política corporativa ofrece a sus trabajadores diversos descuentos para servicios o productos que pueden ser de interés para sus empleados (Club de Beneficios).
2. En ese escenario, el Grupo Romero lanzó una promoción que se llamaba "precio in-perdible" la cual ofertaba una consola de Play Station 4 con un descuento de S/. 500.00. Esta promoción fue lanzada el 12 de setiembre de 2014 y se encontraba vigente hasta agotar stock o hasta el 19 de setiembre de 2014. Para ello te entregaba un código que generaba el mencionado descuento en la página web de Linio.
3. Ingresé a la página web de LINIO y verifiqué que se estaba ofertando la consola de Play Station 4, pero identifiqué que existía dos opciones.

La primera opción era: el Play Station 4 en color negro con un Gift Card (tarjeta de regalo) por el monto de S/. 400.00, más el pago por el costo de envío. (Ver Anexo 4 opción I)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.  
 Organismo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y de Propiedad Intelectual  
 21 NOV 2014 30 OCT 2017  
**RECIBIDO**  
 JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

000000

Y la segunda opción era: el Play Station 4 en color negro, pero el costo de envío era gratis. (Ver Anexo 4 opción II)

4. Ante las dos opciones presentadas en la página web de Linio me decidí por la primera, pues si bien tenía un costo adicional por los cargos de envío, me resultaba más conveniente considerando que me entregarían un Gift Card por S/. 400.00. Previo registro, realicé la compra el día 16 de setiembre.
5. Leí TODAS las *letras pequeñas* de los anuncios, sobre todo las que figuraban en la página web de Linio. Así, siguiendo todas las instrucciones realicé la compra y efectivamente pagué el monto del Play Station S/. 1,999.00, con un descuento de S/. 500.00, correspondiendo un total de S/. 1,499.00 (Ver Anexo 5).
6. De acuerdo a mi entender de *las letras pequeñas* el Gift Card se me entregaría el 19 de setiembre y me serviría para realizar las compras (en cómputo y videojuegos) hasta el 31 de setiembre. Por ello, esperé a que me enviarán un mail o que dentro de la caja del Play Station incluyan el Gift Card, pero no fue así. Luego de mi compra nunca lo recibí.
7. Así que, aproximadamente el día 21 de setiembre me comuniqué con la línea de atención al cliente de Linio y consulté sobre la fecha de entrega del Gift Card. Les comenté la situación, tanto por chat como por teléfono, pero finalmente, luego de conversar con varias personas. Inclusive una de ellas me indicó que me entregarían el Gift Card y que me lo enviarían por correo, lo cual jamás ocurrió. Por ello insistí y finalmente me respondieron diciendo que Linio no me iba a entregar el mencionado Gift Card, porque yo había hecho uso de un cupón (el descuento) y que éste descuento no era válido con otras promociones como, según ellos.
8. Ante tajante respuesta intenté explicarles que cuando yo realicé la compra no se indicaba que el cupón no era válido con otras promociones.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

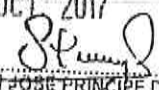
30 OCT 2017  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

inclusive, luego de aplicar el descuento (en el último paso de la compra) el Gift Card seguía apareciendo. Con lo cual reforcé mi idea y estaba convencida que ambas supuestas "promociones" procedían juntas.

9. Sobre este punto cabe señalar que es cuestionable que se trate de promociones. Una de ellas era un descuento (otorgado por el Grupo Romero) y otra de ellas era un pack (PS4 + Gift Card) ofrecido por LINIO. No obstante, la supuesta improcedencia conjunta del descuento y el pack de productos no se advirtió en la página de LINIO al realizar la compra. Por el contrario, al momento de liquidar el pago validaba ambas opciones en conjunto (Ver Anexo 5). En el supuesto que no procedieran la página web debió rechazar mi solicitud.
10. Ahora bien, verificando con detalle la información he advertido que las *letras pequeñas* del Gift Card señalaban que el mismo era válido para el mes de agosto. Con lo cual se verifica que se encontraba vencido, sin embargo y habiendo pasado más de 15 días de su vencimiento LINIO lo sigui ofertando en su página web **INDUCIENDO A ERROR A CUALQUIER CONSUMIDOR**.
11. Sin perjuicio de todo lo expuesto y confiando en el recto actuar de LINIO intenté solucionar este percance por las vías más rápidas y sencillas. Siendo así que opté por reclamar directamente a la empresa y luego a través de INDECOPI. Llevándose a cabo una audiencia de conciliación el día 20 de octubre de 2014.
12. En dicha audiencia pese a la disposición que tenía de llegar a un acuerdo, la representante de LINIO señaló que no tenía ninguna propuesta que hacerme y que de acuerdo a sus verificaciones la responsabilidad la tenía el Grupo Romero por una supuesta mala información proporcionada. Lo cual carece de sustento porque yo contraté con LINIO, del Grupo Romero sólo recibí una clave que correspondían al cupón. Pero toda la operación se realizó en la página web de LINIO y directamente con ellos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2017 3

  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

000000

13. Además le indiqué que: i) en primer lugar desconocía de los acuerdos entre el Grupo Romero y LINIO ii) la compra se realizó directamente en el portal de LINIO y era en la página web de LINIO en la cual se ofertaba el GIFT CARD; y iii) El beneficio de LINIO consistía en un descuento (código), más nada.

14. Luego de la breve explicación que realicé la representante de LINIO indicó que no había podido verificar lo señalado, es decir que la oferta seguía siendo publicitada en LINIO luego de vencida, porque inicialmente no adjunté esa imagen. Con lo cual queda evidenciada la mala intención de la empresa, pues es claro que estaba dentro de sus posibilidades verificarlo y debió hacerlo desde un primer momento (desde el primer reclamo telefónico), pero simplemente no lo hizo porque creyó que yo no tenía como probarlo.

**POR LO TANTO:**

Solicito a la Jefatura exhorte a LINIO a que reconozca a mi favor la entrega del Gif Card por el valor de S/. 400.00 (Cuatrocientos y 00/100 Nuevos Soles), por ser mi derecho.

Además, solicito se sancione a LINIO como corresponde por realizar una publicidad engañosa que genera que los consumidores adquiramos productos con supuestos beneficios que se ofertan, pero en realidad se encuentran vencidos.

Incluyendo al momento de graduar la sanción los correspondientes agravantes en tanto LINIO no ofreció una solución sencilla a este inconveniente, por el contrario genera mayor carga procesal al INDECOPI.

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

Anexo 1: Copia de mi Documento Nacional de Identidad

Anexo 2: Boleta de venta entregada por LINIO

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017 4  
  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



- Anexo 3: Promoción ofertada por el Grupo Romero
- Anexo 4: Productos ofertados en LINIO
- Anexo 5: Solicitud de compra aplicando descuento.
- Anexo 6: Copia del recibo por el pago de la tasa correspondiente.

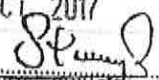
Lima. 05 de noviembre del 2014

  
F. Belén Rodríguez Ruiz  
Abogada  
Reg. CAL 59546



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PINZIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

ANEXO 2: BOLETA DE VENTA



**LINIO PERU S.A.C.**  
 OFICINA Av. Canal y Moreya N° 345  
 Lima - Lima - San Isidro  
 Central Telefonica 010-0234  
 Correo contacto@linio.com  
 AVIACION Car. Panamericana Sur Km. 38  
 (frente al gr'o Perse)  
 Lima - Lima - Purgatorio

**R.U.C. 20547836473**  
**BOLETA DE VENTA**  
**002- 0165349**

NOMBRE: <b>Eden Rodriguez</b> DIRECCION: <b>Jr. Lurca Huaco 1680, 101 LIMA</b> <b>LIMA LIMA</b> <b>43297034</b>		CODIGO: <b>00000000</b> CONCEPTO: <b>00000000</b>	D.O.: <b>200724417</b> NRO ORDEN:																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CODIGO</th> <th>CANT</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>P. UNITARIO</th> <th>DESC</th> <th>VALOR TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>00000000</td> <td>1</td> <td>Boleta de venta de Pasajero en 4 300516</td> <td>1 936,00</td> <td></td> <td>1 936,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>18,00</td> <td></td> <td>18,00</td> </tr> </tbody> </table>	ITEM	CODIGO	CANT	DESCRIPCION	P. UNITARIO	DESC	VALOR TOTAL	1	00000000	1	Boleta de venta de Pasajero en 4 300516	1 936,00		1 936,00					18,00		18,00	TOTAL VENTA: <b>1 954,00</b> DESCUENTOS: <b>18,00</b> TOTAL BOLETA: <b>1 936,00</b>		
ITEM	CODIGO	CANT	DESCRIPCION	P. UNITARIO	DESC	VALOR TOTAL																		
1	00000000	1	Boleta de venta de Pasajero en 4 300516	1 936,00		1 936,00																		
				18,00		18,00																		
CLIENTE:	VENTAS FINANZAS	V° B° CHEQUE N° BANCO EFECTIVO	CANCELADA																					

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada

**30 OCT. 2017**  
  
**JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA**  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

000000

ANEXO 3: PROMOCIÓN OFERTADA POR EL GRUPO ROMERO



Click de Enlace del Grupo Romero



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

30 OCT. 2017

*Juan José Pinche Diestra*  
JUAN JOSE PINCHE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI


000000

ANEXO 4: PRODUCTOS OFERTADOS EN LINIO

I) OPCIÓN 1


PRECIO

GIFT CARD de S/.400 EN VIDEOJUEGOS Y COMPUTO



COMPRAR AHORA

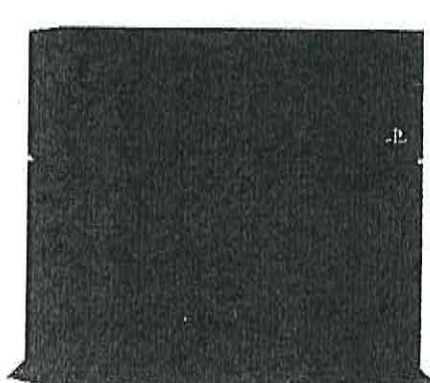
SOLO QUEDAN 3



II) OPCIÓN 2


PRECIO

SONY



COMPRAR AHORA

SOLO QUEDAN 3



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

*Juan José Príncipe Diestra*  
 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Encargado de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

ANEXO 5: SOLICITUD DE COMPRA APLICANDO DESCUENTO

0000...

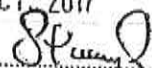
CARRITO DE COMPRAS

...

Artículo	Descripción	Tempo de entrega	Días hábiles	Unidad	Cantidad	
...	...	...	...	...	...	
...	...	...	...	...	...	
...	...	...	...	...	...	
					Subtotal	S/. 1,999.00
					Cuota	S/. 500.00
					Costos de envío	Gratis
					Un solo pago de	S/. 1,499.00

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



EXPEDIENTE N° : 1645-2014/PS3  
INTERESADO : FRESCIA BELÉN RODRÍGUEZ RUIZ  
(LA SEÑORA RODRÍGUEZ)  
DENUNCIADO : LINIO PERÚ S.A.C.  
(LINIO)  
MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONADOR  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 3 de marzo de 2015

I. HECHOS

1. Mediante escrito presentado el 20 de noviembre de 2014, la señora Rodríguez hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia contra Linio, las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código):
  - (i) Se habría negado a entregar a la interesada una "Gift Card" con la suma de S/. 400,00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico.
  - (ii) Habría inducido a error a la interesada, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre.
2. La señora Rodríguez presentó los medios probatorios documentales que obran a fojas 8 a 11 del expediente.
3. La señora Rodríguez solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente: (i) la entrega de la Gift Card por el valor de S/. 400,00; y, (ii) una sanción para la denunciada.
4. Mediante comunicación del 27 de noviembre de 2014 se puso en conocimiento de Linio que contaba con un plazo máximo de siete (7) días hábiles para acreditar mediante documento de fecha cierta la existencia de un acuerdo conciliatorio con la parte denunciante. A través del escrito presentado el 30 diciembre de 2014, Linio manifestó sus argumentos de defensa, mas no acreditó la existencia de un acuerdo conciliatorio ni propuesta conciliatoria.


ii. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

5. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125° del referido cuerpo legal<sup>1</sup>, y lo establecido

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 105°.- Autoridad competente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: *Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.*

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutoria de los OPS de la sede central.

6. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de cuantía, y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

- (i) Linio se habría negado a entregar a la señora Rodríguez una "Gift Card" con la suma de S/. 400,00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico, hecho que corresponde calificar como una presunta infracción al artículo 19° del Código.
- (ii) Linio habría inducido a error a la interesada, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre, hecho que corresponde calificar como una presunta infracción al artículo 3° del Código.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

7. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS<sup>2</sup>, requiere a las partes cumplan en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, con lo siguiente:

---

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

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

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

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio o incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)

**DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM, APRUEBAN MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

**Artículo 49-B°.- Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI**  
(...)

Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a las Comisiones en el Título I Del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36° del presente Reglamento, así como con las potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24° del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:  
(...)

A la señora Rodriguez

- (i) Presentar copia legible del anexo 4 presentado en su escrito de denuncia.
- (ii) Presentar el documento que acredite la comunicación en la que le indicaban que la Gift Card sería enviada por correo electrónico.
- (iii) Presentar el documento que contenga las condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 referidos al convenio con el Grupo Romero.

A Linio

- (i) Presentar copia legible de las imágenes contenidas en su escrito presentado el 30 de diciembre de 2014.
  - (ii) Presentar la documentación que contenga las condiciones de compra de productos por internet.
  - (iii) Presentar el documento que contenga las condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 referidos al convenio con el Grupo Romero.
8. El requerimiento efectuado a Linio deberá ser absuelto en el plazo establecido bajo apercibimiento de aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807<sup>3</sup>, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>4</sup>, en tanto que se habría negado a entregar a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz una "Gift Card" con la suma de

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y secretarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura, así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:  
(...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)

Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculta, destruya o altera información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

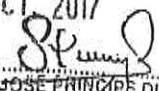
LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de los insumos y legando que emiten sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que correspondiere.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



S/. 400,00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico.

Linio Perú S.A.C. deberá presentar sus descargos y los medios probatorios que lo sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

**SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup>, en tanto que habría inducido a error a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre.

Linio Perú S.A.C. deberá presentar sus descargos y los medios probatorios que lo sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

**TERCERO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha 20 de noviembre de 2014, así como el escrito del 30 de diciembre del mismo año, y poner en conocimiento de la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz y de Linio Perú S.A.C. todo lo actuado en el marco de dicha denuncia (de fojas 1 a fojas 28).

**CUARTO:** Tener por apersonado a Linio Perú S.A.C. al presente procedimiento con domicilio procesal ubicado en Av. Santo Toribio N° 143, Piso 3, San Isidro.

**QUINTO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

<sup>6</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114°.- 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 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:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

SEXTO: Requerir a las partes para que dentro del plazo no prorrogable de siete (7) días hábiles contado del día siguiente de la notificación del presente, cumpla con lo siguiente:

A la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz

- (i) Presentar copia legible del anexo 4 presentado en su escrito de denuncia.
- (ii) Presentar el documento que acredite la comunicación en la que le indicaban que la Gift Card sería enviada por correo electrónico.
- (iii) Presentar el documento que contenga las condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 referidos al convenio con el Grupo Romero.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.  
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.  
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.  
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

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

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

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

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

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 686 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para actuar 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 infractor 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:

- a. 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.
  - b. Declarar inexistentes las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
    - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - e. 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.
  - f. 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.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central: INDECOPI

A Linio Perú S.A.C

- (i) Presentar copia legible de las imágenes contenidas en su escrito presentado el 30 de diciembre de 2014.
- (ii) Presentar la documentación que contenga las condiciones de compra de productos por internet.
- (iii) Presentar el documento que contenga las condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 referidos al convenio con el Grupo Romero.

El requerimiento efectuado a Linio Perú S.A.C. deberá ser absuelto en el plazo establecido bajo apercibimiento de aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 8077, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

  
MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° 3

MRJ/grh/cmg

7 Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi  
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se lo haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.



038524

EXPEDIENTE No.: 1645-2014/PS3  
SUMILLA: PRESENTA DESCARGOS

AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR N° 3

LINIO PERU S.A.C.,(en adelante, Linio) identificado con Registro Único de Contribuyentes N° 20100053455, debidamente representada por Diana Pamela Flores Berastain, identificado con Documento Único de Identidad N° 40702691, según poder inscrito en el Asiento No. 2, de la Partida No. 12839074, con domicilio procesal en Av. Santo Toribio N° 143, Piso 3, San Isidro, provincia y departamento de Lima.

Con fecha 09 de marzo, fuimos notificados con la Resolución N° 1, de fecha 03 de marzo del 2015, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor No. 3.

Debemos indicar que la referida resolución en su punto resolutivo primero resuelve admitir a trámite la denuncia presentada por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz (la señora Rodríguez), y señala la presunta infracción a los artículos 3° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que, Linio se habría negado a entregar una "Gift Card" por la suma de S/400.00 (Cuatrocientos y 00/100 nuevos soles) a favor de la señora Rodríguez y que la habría inducido a error sobre la vigencia y condiciones de la misma.

En atención a lo expuesto anteriormente, dentro del plazo establecido, procedemos a formular nuestros descargos a continuación:

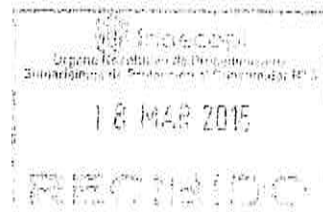
#### I. ANTECEDENTES

1. Linio es un Marketplace dedicado a la comercialización online al por menor de diversos artículos, a través de su web [www.linio.com.pe](http://www.linio.com.pe). Precisamente debido a la presencia que posee a nivel nacional, ofrece servicios corporativos de descuentos y

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

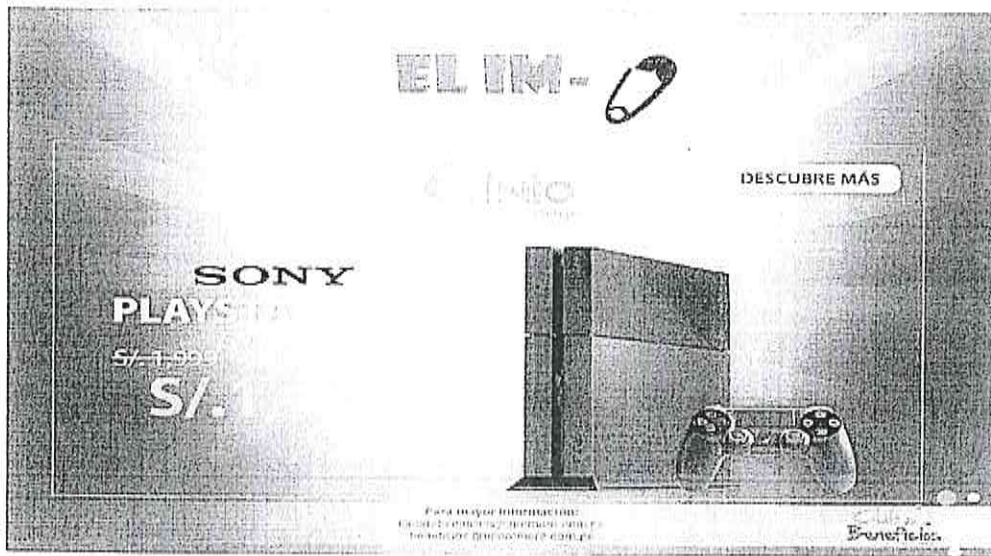
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI



1

vales de consumo a favor de diversas empresas, dentro de las cuales se encuentra el Grupo Romero.

2. En virtud de ello, a través de un acuerdo estratégico suscrito con el Grupo Romero, Linió les ofreció a los trabajadores del Grupo Romero, a través del enlace <http://beneficios.gruporomero.com.pe/gruporomero/beneficios> y, durante las fechas 11 a 17 de septiembre del 2014, la siguiente promoción:



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

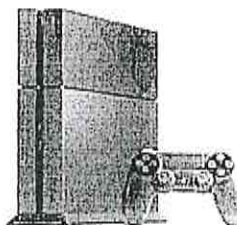
30 OCT 2017

*Juan José Príncipe Diestra*  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Gerencia de Copias  
Ejecutiva 2  
Archivo Central - INDECOPI

SONY

500 GB  
S/3.999

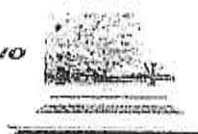
USA EL CUPÓN  
LENSROBRO



SONY



lenovo



500 GB + JUEGO DE JUBIL  
S/2.200

USA EL CUPÓN  
LENSROBRO

500 GB 14.5"  
S/2.649

USA EL CUPÓN  
LENSROBRO

500 GB 14.5"  
S/1.699

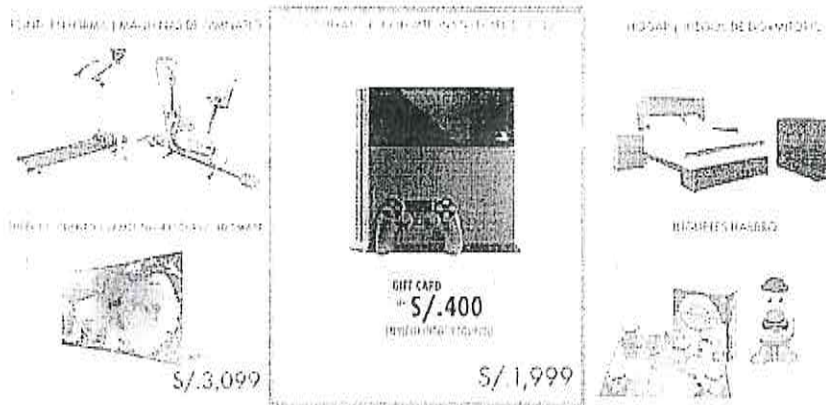
USA EL CUPÓN  
LENSROBRO

3. Frente a ello, la señora Rodríguez visualizó la siguiente promoción, referida a un descuento de S/400 nuevos soles, conforme se detalla a continuación:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



Sin embargo, en dicha promoción se aprecia claramente que el Gift Card aplica "hasta el 31 de agosto y/o hasta agotar stock" y que; además aplica sobre un precio distinto al que la señora Rodríguez adquirió el PS4; es decir, conforme desarrollaremos posteriormente, la señora Rodríguez estaría mezclando ambas promociones y solicitando la exigibilidad de las mismas.

4. Con fecha 16 de septiembre del 2014, la señora Rodríguez realizó la compra del Play Station 4, de acuerdo a la primera imagen colocada en el punto 2, pagando un total de S/1,499.00 nuevos soles; es decir, accedió al descuento como trabajadora del Grupo Romero. Es importante señalar que en ningún momento se le indicó al realizar la compra, que se le enviaría un cupón de descuento adicional.
5. Con fecha 21 de septiembre del 2014, la señora Rodríguez se comunicó con la línea de atención al cliente de Linio y se le informó claramente, tal y como ella señala, que no se le iba a entregar ningún Gift Card, debido a que la promoción a la cual accedió no era acumulable con otros descuentos, tal y como aparece en los Términos y Condiciones del website de Linio.
6. Con fecha 19 de diciembre del 2014 fuimos notificados con el escrito de denuncia presentado por la señora Rodríguez, frente al cual procedimos a informar a la autoridad de las irregularidades y malentendidos suscitados.

En el punto 2 del Archivo Central del INDECOPI se certifica que el presente es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIÉSARA  
 Certificación de copias  
 Ejecutiva 2  
 Archivo Central - INDECOPI



fecha 09 de marzo, se nos notificó el inicio del procedimiento sancionador iniciado contra nuestra parte.

## II. SOBRE LAS IMPUTACIONES DEL OPS

En la Resolución No. 1, el OPS ha determinado iniciar un procedimiento sancionador contra Linio, en base a los siguientes fundamentos:

*"(i) Linio se habría negado a entregar a la señora Rodriguez una "Gift Card" con la suma de S/. 400.00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico, hecho que corresponde calificar como una presunta infracción al artículo 19° del Código.*

*(ii) Linio habría inducido a error a la interesada, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre, hecho que corresponde calificar como una presunta infracción al artículo 3° del Código".*

## III. RESPECTO A LA NO ENTREGA DEL GIFT CARD POR S/.400.00 NUEVOS SOLES A FAVOR DE LA DENUNCIANTE

El OPS ha determinado iniciar un procedimiento sancionador contra Linio por presunta infracción al deber de idoneidad, toda vez que no entregó el vale de descuento por S/.400.00 nuevos soles a la señora Rodriguez, luego de que ésta adquirió un Play Station 4 pagando la suma de S/.1,499.00 nuevos soles.

Sobre el particular, nuevamente reiteramos que si bien es cierto, Linio como proveedor de los productos a través de su web, tiene a su cargo el deber de idoneidad, conforme lo establece el artículo 19° del Código, el consumidor debe actuar razonablemente al tomar sus decisiones de compra. Al respecto, se entiende por consumidor razonable<sup>1</sup>:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

<sup>1</sup> BULLARD González. Alfredo. Revista de Competencia y Propiedad Intelectual. No. 007 p. 10

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



"Hablar de un consumidor razonable no es hablar de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso. No es un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas como si fuera una calculadora. Por el contrario, es una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias.

Este criterio no se originó en las normas ni en la jurisprudencia de protección al consumidor. Es un principio universal de Derecho Común. Así, por ejemplo, el artículo 1314 del Código Civil señala que quien actúa con la diligencia ordinaria, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso. La referencia a diligencia ordinaria evidentemente se refiere a la forma como actuaría una persona (en este caso un consumidor) razonable. El artículo 1327 del mismo Código Civil señala que el resarcimiento no se debe por los daños que el acreedor hubiera podido evitar usando la diligencia ordinaria. Si estas normas se aplicaran a relaciones de consumo, el consumidor, entendido como acreedor del proveedor, no podría reclamar por consecuencias que se deriven de su propia negligencia". (el énfasis es nuestro)

Habiendo señalado ello, es preciso analizar que en el presente caso, la señora Rodríguez, al realizar la compra en el sitio web de Linio, necesariamente tuvo que registrarse en el mismo y en dicho momento, debió leer los Términos y Condiciones, puesto que todos los usuarios registrados de Linio "aceptan los Términos y Condiciones" al registrarse. En tal sentido, si aceptó dichos Términos y Condiciones, debió leer que las promociones no son acumulables, conforme puede apreciarse en el numeral 8, a continuación:

Microsoft Word - [Documento] - [Fecha]

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontado.

30 OCT. 2017

JUAN JOSÉ PRINCIBE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

6

Puede apreciarse que el numeral 8 menciona lo siguiente: "No es acumulable con otras promociones"; y, finalmente, se precisa que "Al hacer una compra con el cupón se entiende que el consumidor ha aceptado integralmente los tanto los Términos y Condiciones generales de la página así como estos Términos y Condiciones particulares".

Con ello, se evidencia que la señora Rodríguez tenía pleno conocimiento y la totalidad de información a su alcance para poder tener conocimiento de que en este caso, si ya se había aplicado una oferta al producto adquirido, no le correspondía ningún "Gift card" adicional; por lo tanto, no puede ampararse su falta de diligencia con "desconocimiento", puesto que ello supondría un aprovechamiento de la buena fe de nuestra empresa, situación que no puede ser amparada por el Derecho, debido a que constituye un abuso del mismo por parte de la denunciante.

#### IV. RESPECTO A LA VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN

El OPS, en atención al requerimiento de la denunciante, nos ha imputado la supuesta infracción al deber de información, puesto que habríamos inducido a error a la señora Rodríguez en relación a la vigencia del cupón que viene solicitando a través del presente procedimiento. Al respecto, en el numeral 2 previamente citado se detalla expresamente que "Cuando se ofrezcan cupones de descuento, se señalará en la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra para poder redimir el bono y las fechas válidas para su redención".

Con ello, se da pleno cumplimiento a lo establecido en el artículo 14° de la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha cumplido con colocar la totalidad de la información exigida por ley:

##### *"Artículo 14°.- Publicidad de promociones*

*14.1 La publicidad de promociones de ventas debe consignar, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos. En caso contrario, el proveedor es obligado a proporcionar a los consumidores que lo solicitan los Anuncios o servicios ofertados, en las condiciones señaladas. Corresponde al proveedor probar ante las*

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que figura en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

autoridades el cumplimiento del número y calidad de los productos ofrecidos y vendidos en la promoción.

14.2 Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.

14.3 La fuente de información indicada en el párrafo anterior debe ser un servicio gratuito de fácil acceso para los consumidores e idóneo en relación con el producto o servicio y el público al que van dirigidos los anuncios, que les permita informarse, de manera pronta y suficiente sobre las condiciones y restricciones aplicables a la promoción anunciada. Dicho servicio de información puede ser prestado a través de páginas web o servicios de llamada de parte del consumidor sin costo, entre otros medios”.

Al haberse colocado información de la duración de la promoción, stock, condiciones y restricciones, a través de la web de Linio, éste no se encuentra obligado a entregar una promoción reclamada por la denunciante, pero que se encontraba fuera de vigencia; por lo que, el reclamo interpuesto por la señora Rodríguez, debe ser declarado infundado en todos sus extremos.


Por consiguiente, al OPS le solicitamos que en su oportunidad declare **INFUNDADA** la denuncia presentada, toda vez que la denunciante no ha logrado acreditar las infracciones imputadas a Linio.

**POR TANTO:**

Al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 solicitamos tener por absuelto el traslado y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** en todos sus extremos la denuncia presentada por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

30 OCT 2017


  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP

8

PRIMER OTROSI DIGO: Conforme al requerimiento efectuado por la Autoridad, cumplimos con adjuntar en un CD, los siguientes documentos:

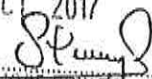
- Copia legible de las imágenes extraídas de la web de Linio presentadas en el escrito de fecha 30 de diciembre pasado. (ANEXO 1-A)
- Copia legible de los Términos y Condiciones de Compra. (ANEXO 1-B)
- Copia de las Condiciones aplicables al descuento de S/.500.00 nuevos soles para el Grupo Romero. (ANEXO 1-C)

Lima, 10 de marzo de 2015

  
.....  
DIANA PAMELA FLORES BERASTAIN  
DIRECTOR GENERAL - OPERACIONES  
LINIO PERU SAC

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

  
.....  
JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

### RESOLUCIÓN FINAL N° 0307-2015/PS3

EXPEDIENTE : 1645-2014/PS3  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)  
 INTERESADA : FRESCIA BELÉN RODRÍGUEZ RUIZ (LA SEÑORA RODRÍGUEZ)  
 DENUNCIADA : LINIO PERÚ S.A.C.<sup>1</sup> (LINIO)  
 MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 MEDIDAS CORRECTIVAS  
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
 COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO  
 ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

**SANCIÓN:**

- Una (1) Unidad Impositiva Tributaria por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez ha quedado acreditado que la negativa de entrega de la Gift Card a la interesada, no se encuentra justificada.

Lima, 22 de abril de 2015

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 3 marzo de 2015, el OPS inició un procedimiento sancionador contra Linio por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

"(...)

*PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se habría negado a entregar a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz una "Gift Card" con la suma de S/. 400,00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico.*

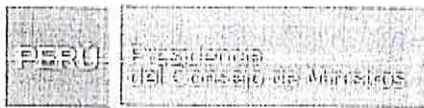
*SEGUNDO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría inducido a error a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida por un mes y no por un año, como se indicó en el anuncio; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre."*

El Ejecutivo 2 de Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA que el presente es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20547836473

30 OCT. 2017

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

2. El 17 de marzo de 2015 Linio presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
  - (i) Respecto de la negativa a entregar la Gift Card a la interesada, señaló que la publicidad que contenía dicha promoción no se encontraba activa a la fecha de la compra virtual efectuada por la señora Rodríguez, pues ésta solo estaba habilitada hasta finales del mes de agosto de 2014.
  - (ii) La señora Rodríguez, al realizar la compra en el sitio web de la empresa, necesariamente tuvo que registrarse en el mismo y, por lo tanto, debió leer los Términos y Condiciones de las compras a través del portal web. En ese sentido, debió conocer que las promociones no son acumulables, conforme se aprecia en el numeral 8 del documento antes citado.
  - (iii) Así, entendiéndose que la señora Rodríguez ya había accedido a la aplicación de una oferta del producto que adquirió, no le correspondía ningún "Gift Card" adicional; por lo tanto, no resulta posible el amparo de su falta de diligencia puesto que supondría un aprovechamiento de la buena fe de la empresa.

II. ANÁLISIS

II.1 Supuesto a analizar: deber de idoneidad

II.1.1 Marco Legal Aplicable

3. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad<sup>2</sup>.
4. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.  
Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular,

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:  
que la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad, es idéntica a la que figura en el original que ha sido leído a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copia  
Archivo Central - INDECOPI





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

5. El artículo 19° del Código<sup>4</sup> establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. De acuerdo con el artículo 18° del Código<sup>4</sup> 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 y/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 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>7</sup>, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:
  - (i) acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - (ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos

prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 18°.- Idoneidad  
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.  
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.  
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>6</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.  
Artículo 162°.- Carga de la prueba  
(...)  
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>7</sup> 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, que cause perjuicio a los consumidores.  
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. (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

El documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y controlada

30 de Oct 2017  
[Signature]

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

II.1.2 Presunta infracción a analizar: sobre la negativa a entregar una Gift Card a la interesada

7. La señora Rodríguez señaló en su denuncia que Linio se negó a entregar una Gift Card que había sido parte de una oferta a la que accedió por la compra de una consola de Play Station 4, aun cuando en la publicidad y al momento de la adquisición electrónica de dicho bien, la entrega de dicha Gift Card se aseguraba.
8. En su escrito de descargos, la denunciada señaló que la oferta a partir de la cual la señora Rodríguez señala una negativa o incumplimiento en la entrega, efectivamente existió; sin embargo la interesada no pudo acceder a dicha promoción, en tanto que a la fecha de efectuada su compra no se encontraba habilitada y porque además, según el documento *Términos y Condiciones* de las compras a través de su portal web, las promociones no son acumulables.
9. Al respecto, obran en el expediente, los siguientes medios probatorios:
  - (i) Captura de pantalla del correo electrónico del empleador de la interesada (Grupo Romero), en el que se publicita la consola de Play Station 4, por el precio de S/. 1 499<sup>8</sup>.
  - (ii) Captura de pantalla de los productos ofertados por Linio en su portal web, en la cual se pueden observar las dos posibilidades que ofrecía la denunciada, siendo que la elegida por la interesada, venía con la Gift Card materia de la denuncia<sup>9</sup>.
  - (iii) Captura de pantalla de la solicitud de compra efectuada por la señora Rodríguez en la que se puede observar que, aun con el descuento de S/. 500,00 por ser trabajadora del Grupo Romero, la consola de Play Station 4 aparece acompañada de la Gift Card materia de denuncia<sup>10</sup>.
  - (iv) Boleta de Venta N° 0165349 de fecha 18 de septiembre de 2014, mediante la cual, la señora Rodríguez canceló la suma de S/. 1 517,90 por la consola de Playstation y los gastos de envío<sup>11</sup>.
  - (v) CD en el cual Linio presenta las imágenes extraídas de la web y que muestran la oferta a la que accedió la señora Romero, a partir de la facilidad que le brindó el grupo económico para el cual labora<sup>12</sup>.

94

<sup>8</sup> Ver expediente a fojas 42.

<sup>9</sup> Ver expediente a fojas 43.

<sup>10</sup> Ver expediente a fojas 44.

<sup>11</sup> Ver expediente a fojas 41.

<sup>12</sup> Ver expediente a fojas 70. Linio señaló en su escrito de descargos de fecha 17 de marzo de 2015 que el CD que tenía copia legítima del original que ha sido presentado en el escrito de fecha 30 de diciembre de 2014 de la señora Rodríguez, contiene imágenes extraídas de la web de Linio presentadas en el escrito de fecha 30 de diciembre de 2014 de la señora Rodríguez y Copia de las Condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 para el Grupo Romero; sin embargo, sólo se adjuntó las fotos de la publicidad extraídas de la web de Linio.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual a la original que ha sido presentada en el escrito de fecha 30 de diciembre de 2014 de la señora Rodríguez y Copia de las Condiciones aplicables al descuento de S/. 500,00 para el Grupo Romero; sin embargo, sólo se adjuntó las fotos de la publicidad extraídas de la web de Linio.

30 OCT 2017





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PSJ

10. En el presente caso, la negativa a la que alude la denunciante ha sido asumida por Linio, señalando las razones por las cuales la Gift Card no le fue entregada a la señora Rodríguez; por lo tanto, habiendo una aceptación expresa de parte del denunciado respecto de la imputación en análisis, sólo queda por determinar, si, en efecto, los argumentos esgrimidos por Linio se condicen con la correlación de los sucesos dentro de los cuales se efectuó la compra de la consola de Play Station 4 por la interesada.
11. El primer argumento planteado por Linio se refiere al hecho de que, atendiendo a que la señora Rodríguez adquirió la consola a partir de una promoción del grupo económico para el cual trabaja (descuento de S/. 500,00), no podía acceder a una oferta adicional (entrega de una Gift Card) pues, según los términos y condiciones del tráfico comercial desde su portal web, las promociones no son acumulables.
12. En este punto conviene diferenciar de forma clara, la facilidad o beneficio al que accedió la señora Rodríguez por ser trabajadora del Grupo Romero y la oferta o promoción planteada en el portal web de la denunciada.
13. El primer caso se refiere a un beneficio (Club de Beneficios) dentro de una relación laboral entre la señora Rodríguez y el Grupo Romero, en el cual, la beneficiaria recibe un vale de descuento para la adquisición de artículos que vende la empresa Linio. En el presente caso, la señora Rodríguez podía recibir el descuento por la suma de S/. 500,00, por la compra de una consola de Play Station 4.
14. Dicho beneficio no era publicitado por Linio de forma amplia o libre en su portal web, entendiéndose que sólo podían acceder a dicho descuento los trabajadores del grupo económico antes señalado. En ese sentido, se entiende que cualquier amortización, a partir del descuento del cual la señora Rodríguez fue beneficiaria, sería asumido por el Grupo Romero; motivo por el cual, este OPS entiende y considera que dicho beneficio no puede ser catalogado como una promoción ofrecida por Linio y, por lo tanto, no entra en el ámbito de aplicación de los términos y condiciones a los que alude la denunciada.
15. En el segundo caso, la entrega de una consola de Play Station 4 junto con una Gift Card, si se enmarca dentro de lo que se entiende como una promoción ofrecida por el proveedor, en este caso Linio, en tanto esta se publicita en su portal web y va dirigida a todos los eventuales consumidores que deseen acceder a ella, incluso a aquellos que tienen la condición de beneficiarios de algún descuento por parte de su empleador (como el presente caso).
16. En razón a dichas consideraciones, este OPS considera que no resulta atendible el argumento de defensa esgrimido por Linio, respecto a que la negativa en la entrega de la Gift Card a la señora Rodríguez se debía a que ésta había accedido previamente a una promoción de descuento, por lo que ya no era posible que se beneficiara de una oferta o promoción adicional.
17. El segundo argumento planteado por Linio, señala que la promoción que se ofreció a la señora Rodríguez sólo tenía vigencia hasta 31 de agosto o hasta agotar stock, por lo que, sabiendo que la señora Rodríguez adquirió la consola de Play Station el 16 de septiembre de 2014, no podía ser partícipe de dicha promoción.

*[Handwritten mark]*

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:  
Al documento que obra en el expediente original que he

*[Handwritten signature]*



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

18. De los medios probatorios aportados y de la propia declaración de la interesada se puede determinar que, en efecto, existía la limitación temporal sobre la vigencia de la promoción de la entrega de la Gift Card; sin embargo, no puede dejar de tomarse en consideración el hecho que al momento en que la señora Rodríguez procedió a efectuar la compra electrónica de la consola, ésta aparecía en la página web acompañada de la Gift Card, creando en el consumidor la convicción de que sí se encontraba accediendo a dicha promoción.
19. Adicionalmente, debe considerarse que la compra fue concretada, sin que el sistema evidenciara algún inconveniente o señalara que no resultaba posible completar la operación. Siendo ello así, la consumidora formó completa convicción respecto al cumplimiento de la oferta, en tanto Linio no advirtió inconveniente alguno en la transacción.
20. En ese sentido, aun cuando la vigencia de la promoción se encontraba vencida, Linio debió de instaurar los mecanismos necesarios para que las compras realizadas en su portal web no consideraran la promoción de entrega de la Gift Card, generando la expectativa en los consumidores respecto del acceso a dicha oferta.
21. Por las consideraciones expuestas, el OPS considera que corresponde declarar responsable de este extremo de la denuncia a Linio por infracción al artículo 19° del Código, toda vez ha quedado acreditado que la negativa en la entrega de la Gift Card a la interesada, no se encuentra justificada.

II.2 Supuesto a analizar: sobre la inducción a error a la interesada

II.2.1 Marco Legal Aplicable

22. El artículo 3° del Código precisa que está prohibida toda información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

II.2.2 Presunta infracción a analizar: sobre la supuesta inducción a error a la interesada, a partir de las letras pequeñas de la publicidad sobre la Gift Card

23. La señora Rodríguez señaló que Linio la habría inducido a error, en tanto que habría señalado en letras pequeñas de la publicidad, que la promoción correspondiente a la entrega de una Gift Card por la compra de la consola de Play Station 4, era sólo hasta el 31 de agosto de 2014.
24. La empresa denunciada señaló en sus descargos que cumplió con lo estipulado en el numeral 2 del artículo 8 de los Términos y condiciones aplicables al uso de los servicios ofrecidos por su representada; en ese sentido, la publicidad en cuestión contenía la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra y las fechas válidas para su redención.

25. En la denuncia presentada el día 20 de noviembre de 2014, el señor Rodríguez presentó el primer término lo siguiente:

El Archivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

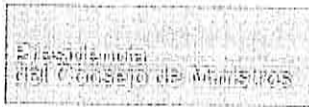
JOSÉ NIÑO DE BIESTRA

Certificador de copias

Ejecutivo 2

Archivo Central - INDECOPI





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

"Lei TODAS las letras pequeñas de los anuncios, sobre todo las que figuran en la página web de Linio. Así, siguiendo todas las instrucciones realicé la compra y efectivamente pagué el monto del Playstation S/. 1 999,00, con un descuento de S/. 500,00, correspondiendo un total de S/. 1 499,00. (Ver Anexo 5)"

26. Sin embargo, en el punto 10 de su escrito de denuncia, señala una cosa totalmente distinta:

"Ahora bien, verificando con detalle la información he advertido que las letras pequeñas del Gift Card señalaban que el mismo era válido para el mes de agosto. Con lo cual se verifica que se encontraba vencido; sin embargo y habiendo pasado más de 15 días de su vencimiento LINIO lo siguió ofertando en su página web INDUCIENDO A ERROR A CUALQUIER CONSUMIDOR"

27. Tal como se puede entender de la propia versión de la denunciante, ella leyó todas las letras pequeñas en el anuncio que ofertaba la Gift Card por la compra de la consola Playstation; motivo por el cual, no puede alegar que existió un desconocimiento de las condiciones mediante las cuales adquirió el producto de la denunciada.

28. Ahora bien, del estudio del artículo en cuestión se puede inferir que la información brindada por Linio resultó clara e idónea, y no existe evidencia que acredite que existió la intención de inducir a error a los consumidores que accedan a dicha promoción, pues el solo hecho que se haya verificado (en el acápite precedente) que Linio permitió la concreción de la operación de compra aun cuando la promoción se encontraría vencida (por la información señalada en la web) no releva una intencionalidad determinada de generar confusión o error en el consumidor.

29. En ese sentido, teniendo en consideración que la propia denunciante refiere haber leído todo el texto escrito en la parte inferior de la publicidad y, asimismo, tomando en cuenta que el hecho de que el mantenimiento de una oferta pasada en un portal web, no implica la inducción a error por parte de los consumidores *per se*, no resulta factible adjudicar a Linio la comisión de la infracción en análisis.

30. Por las consideraciones expuestas, el OPS considera que corresponde ordenar el archivo del procedimiento en este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 3° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que Linio haya inducido a error a la interesada, al momento de adquirir la consola Play Station 4.

II.3 Medidas correctivas

31. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

32. 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<sup>13</sup>. 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<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017  
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecución 2  
Archivo Central INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

- 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:
  - a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

*Ji*

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

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:

- a. 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.
- b. Declarar inexecutable las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. 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.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora y 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.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
El presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he  
de inscribir y convalidar.

30 OCT. 2017

*Sp*  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI





102

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

- 33. Asimismo, en el artículo 117° del Código<sup>15</sup>, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
- 34. En el presente caso, se ha verificado que Linio incumplió lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva que cumpla con hacer efectiva la entrega de la Gift Card de S/. 400,00, en el plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.

- 35. Respecto de la medida correctiva solicitada por la señora Rodriguez para imponer a la denunciada una sanción, es preciso señalar que la imposición de multas a los administrados por infracciones a las normas de protección y defensa del consumidor, es una facultad discrecional de la autoridad y cuyas consideraciones serán abordadas en el punto denominado Graduación de la Sanción.
- 36. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.
- 37. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.
- 38. Conforme a lo establecido en el artículo 115.6 del Código<sup>16</sup> las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Titulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil. Así, en caso de que el consumidor requiera una sanción por incumplimiento de una medida correctiva tendrá la posibilidad recurrir directamente a la Administración, mientras que para requerir su directa ejecución podrá acudir a la sede judicial.

<sup>15</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>16</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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 el consumidor o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores o causan estado en la medida correctiva reparadora.

(...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
AUTÉNTICA  
El documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2017



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

II.4 Graduación de la sanción

39. El artículo 112° del Código<sup>17</sup> establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo: Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

40. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Sobre la negativa de entrega de la Gift Card por parte de Linio

(i) Daño resultante de la infracción: se ha producido un daño a la señora Rodríguez, toda vez que vio frustradas sus expectativas de uso y disfrute de la Gift Card que venía como promoción por la compra de la consola de Play Station 4 que adquirió de Linio, toda vez que la empresa denunciada se negó a entregar dicho artículo injustificadamente.

(ii) Efectos generados en el mercado: conductas como la verificada en el presente caso, merman la confianza que tienen los consumidores al contratar con proveedores que brindan este tipo de servicios en el mercado. Ello, en la medida que generan expectativas en los consumidores sobre ofertas que finalmente no se encargan de cumplir.

(iii) Probabilidad de detección: para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la denunciada, una consumidora tuvo que verse afectada; siendo que de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar

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

Artículo 112°- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la infracción.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la legislación de protección al consumidor, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

CERTIFICA:

Que el presente documento es una copia fiel y auténtica del original que obra en el expediente original que ha sido consultado y confrontado.

30 OCT 2017

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos de la interesada, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.

- 41. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>18</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a Linio con una multa de 0,50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

II.5 Costas y costos del procedimiento

- 42. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>19</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la interesada o el INDECOPI.
- 43. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Rodriguez 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.
- 44. Linio 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 interesada las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa  
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

<sup>19</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 7°.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable del que se deriva la infracción atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa será la misma que la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>20</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

El presente documento es una copia exacta del documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Linio Perú S.A.C. con una multa ascendente a 0,50 Unidades Impositivas Tributarias<sup>21</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez ha quedado acreditado que la negativa en la entrega de la Gift Card a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz, no se encuentra justificada.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Linio Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: Informar a Linio Perú S.A.C. que la multa deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>22</sup>. La multa será rebajada en 25% si la denunciada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a Linio Perú S.A.C., como medida correctiva que cumpla con hacer efectiva la entrega de la Gift Card de S/. 400,00 a favor de la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz en el plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

Para ello, la Linio Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo señalado ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a Linio Perú S.A.C., que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia ascendente a S/. 36,00, sin perjuicio del derecho Frescia Belén Rodríguez Ruiz de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

SEXTO: 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 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias

<sup>21</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>22</sup> El pago de multas se efectuará en la cuenta bancaria denominada "INDECOPI-MULTAS" del Banco de Crédito del Perú, exactamente igual al que aparece en la resolución original que he tenido a la vista y confrontada.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:   
 El presente documento es una copia exacta de la resolución original que he tenido a la vista y confrontada.

30 DE SEPT 2017

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI





ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1645-2014/PS3

aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación<sup>23</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>24</sup>; caso contrario, la resolución quedará consentida.

SÉTIMO: Disponer la inscripción Linio Perú S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida<sup>25</sup>.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

<sup>23</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL 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.

<sup>24</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.6. Plazos de tramitación

(...)

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

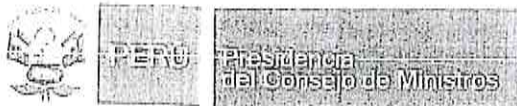
(...)

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.

<sup>25</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 149. El INDECOPI lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código de Protección y Defensa del Consumidor, de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones. Las resoluciones que originan infracciones o sanciones sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente inscritos en el registro. La información del registro es de acceso público y gratuito.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA la autenticidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones. El documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017



## RESOLUCIÓN FINAL N° 189-2016/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)  
DENUNCIANTE : FRESCIA BELÉN RODRÍGUEZ RUIZ (LA SEÑORA RODRÍGUEZ)  
DENUNCIADO : LINIO PERÚ S.A.C. (LINIO)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
ACTIVIDAD : VENTA DE OTROS PRODUCTOS

Lima, 4 de febrero de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 20 de noviembre de 2014, la señora Rodríguez denunció a Linio<sup>1</sup> ante el OPS por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El Club de Beneficios del Grupo Romero, al cual pertenece la empresa en que labora, ofertó la promoción "Precio In-perdible", a través de la cual se podía adquirir en la plataforma virtual de Linio, una consola de Play Station 4 con un cupón de descuento de S/ 500,00;
  - (ii) dicha promoción se encontraba vigente del 12 al 19 de setiembre de 2014;
  - (iii) al ingresar al portal web de Linio, se percató que podía adquirir cualquiera de las siguientes opciones: (a) una consola de Play Station 4, que incluía una *gift card*<sup>3</sup>, valorizada en S/ 400,00, y sin costos de envío; o, (b) una consola de Play Station 4, que incluía los costos de envío;
  - (iv) el 16 de setiembre de 2014, adquirió la consola de Play Station 4 que incluía una *gift card*, valorizada en S/ 1 999,00, del cual pagó S/ 1 499,00, en aplicación del cupón de descuento de S/ 500,00;

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyentes N° 20547836473.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre 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° 039-2050/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

<sup>3</sup> Tarjeta de regalo, para compras.

M-CPC-05/1A

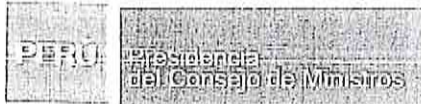
1

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2017

JUAN JOSÉ TRIVETT E DIESTRA  
PROCESADOR DE COPIAS  
SERVIDOR CENTRAL INDECOPI





- (v) sin embargo, Linio le remitió únicamente la consola de Play Station 4, y no el *gift card* ofrecido;
  - (vi) el 21 de setiembre de 2014 reclamó a Linio por la falta de entrega del *gift card*, ante lo cual, le indicaron que dicha promoción no era acumulable con otras ofertas, por lo que, al haber empleado el cupón de descuento, no le correspondía acceder al *gift card*;
  - (vii) al revisar los términos y condiciones del *gift card* advirtió que estuvo vigente durante el mes de agosto de 2014, por lo que, al momento en que Linio lo ofreció en su página web, el 16 de setiembre de 2014, dicha promoción se encontraba vencida, induciendo a error a cualquier consumidor.
2. Mediante Resolución N° 1 del 3 de marzo de 2015, el OPS admitió a trámite la denuncia contra Linio, señalando lo siguiente:

*"PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se habría negado a entregar a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz una "Gift Card" con la suma de S/ 400,00, pese a haberlo publicitado en su página web como oferta por la compra de un play station 4 color negro y de haber indicado que la referida tarjeta sería enviada por correo electrónico.*

*(...)*

*SEGUNDO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Linio Perú S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría inducido a error a la señora Frescia Belén Rodríguez Ruiz, pues las letras pequeñas del anuncio sobre la "Gift Card" indicaban que la promoción era válida para el mes de agosto; sin embargo, se seguía publicitando en setiembre.*

*(...)" [Sic]*

3. El 13 de marzo de 2015, complementado con escrito del 17 de dicho mes y año, Linio presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Suscribió un acuerdo estratégico con el Grupo Romero, a través del cual ofreció a los trabajadores de dicho grupo económico, del 11 al 17 de setiembre de 2014, un descuento de S/ 500,00 en la compra de una consola de Play Station 4, marca Sony, de 500 GB de capacidad;
- (ii) ofertó en su web una promoción consistente en la entrega de una *gift card*, informando que se encontraba vigente hasta el 31 de agosto de 2014, o hasta agotar stock, y que no era acumulables con otros descuentos o promociones;
- (iii) el 16 de setiembre de 2014, la denunciante adquirió una consola de Play Station a través de su web; y,
- (iv) no se encontraba obligado a entregar a la denunciante, la *gift card* reclamada, en tanto dicha promoción no se encontraba vigente al momento de la compra realizada por la denunciante.

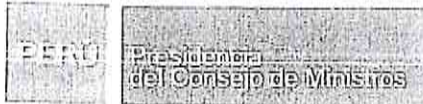
M-CPC-05/1A

2

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



4. Mediante Resolución Final N° 307-2015/PS3 del 22 de abril de 2015, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Sancionar a Linio con una multa de 0,50 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con entregar a la denunciante una *gift card*, pese a que la ofertó en su portal web, generándole expectativas a la señora Rodríguez de que accedería a dicha promoción;
  - (ii) archivar el extremo de la denuncia de la señora Rodríguez, por presunta infracción al artículo 3° del Código, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que Linio hubiera inducido a error a la señora Rodríguez, sobre la vigencia de la promoción relacionada con la entrega de una *gift card*;
  - (iii) ordenar a Linio, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada dicha resolución, cumpliera con entregar a la denunciante la *gift card* ofrecida, valorizada en S/ 400,00; debiendo presentar ante dicho órgano resolutorio, la documentación que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes indicado;
  - (iv) condenar a Linio al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (v) disponer la inscripción de Linio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 12 de mayo de 2015, Linio apeló la resolución de primera instancia, en atención a las siguientes consideraciones:
- (i) Informó a la denunciante, en los términos y condiciones de su página web, que las promociones que oferta no son acumulables entre sí;
  - (ii) cuestionó que el OPS hubiera considerado que el descuento de S/ 500,00 y la entrega de la *gift card* sí podían acumularse al haber sido ofrecidas por distintas empresas (Grupo Romero y su empresa), en tanto ofertó ambas promociones; y,
  - (iii) Grupo Romero únicamente se encargó de difundir el descuento de S/ 500,00, conforme se aprecia en los correos electrónicos que adjuntó.

## ANÁLISIS

### Materia de Pronunciamiento

M-CPC-05/1A

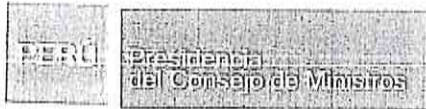
3

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2017

JUAN JOSÉ PRINZIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP





- En el presente caso, será materia de análisis el extremo apelado por Linio referido a que no habría entregado a la denunciante la *gift card* ofrecida, motivo por el cual, el otro hecho denunciado, concerniente a que Linio habría inducido a error a la denunciante sobre la vigencia de la promoción de la entrega de una *gift card*, quedó consentido, al no haber sido recurrido.

#### Sobre el deber de idoneidad

- El artículo 19° del Código<sup>4</sup> establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de cargo del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
- 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 de Protección al Consumidor N° 2, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

#### Sobre el deber de idoneidad en el comercio electrónico

- El comercio electrónico (o en su denominación en inglés, *e-commerce*) comprende a aquél conjunto de actividades económicas lucrativas realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para la oferta y recepción de pedidos de bienes o servicios<sup>5</sup>. En ese sentido, el comercio electrónico comprende "no solamente las ventas o adquisiciones que el empresario y el usuario realizan a

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.

Secretaría de la Organización Mundial del Comercio, "El comercio electrónico en los países en desarrollo, Oportunidades y retos para las pequeñas y medianas empresas", Organización Mundial del Comercio, Ginebra, 2013, pp.1-2

Anteriormente, dicho organismo consideró que el comercio electrónico comprendía "la producción, distribución, comercialización, venta y entrega de bienes y servicios por medios electrónicos". Definición obtenida del punto 3 del párrafo 1 del Programa de Trabajo de la Organización Mundial de Comercio, adoptado por el Consejo General el 25 de septiembre de 1998. En: [https://www.wto.org/spanish/areas/trade\\_electronic/commerce\\_electronic/Archivo\\_Central\\_del\\_INDECOPI](https://www.wto.org/spanish/areas/trade_electronic/commerce_electronic/Archivo_Central_del_INDECOPI)

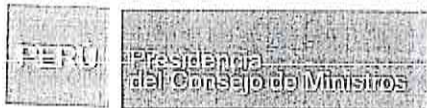
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

M-CPC-05/1A

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2

Archivo Central - INDECOPI  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL



través de internet, sino que engloba todas las fases del negocio empresarial, siempre que éstas se realicen a través de la red<sup>6</sup>, tales como, las actividades de marketing y de publicidad.

10. De acuerdo a la definición indicada, las transacciones de comercio electrónico son aquellas elaboradas a través de la contratación electrónica denominada también contratación con medios electrónicos; por lo que, en dichos supuestos, la oferta y el pedido del bien o servicio deben necesariamente haber sido efectuados a través de la internet en formatos o sitios virtuales acondicionados para ello, no siendo necesario que el pago y la entrega o prestación final de los bienes o servicios se realicen en línea.
11. El comercio electrónico<sup>7</sup> puede ser efectuado entre empresas y Estados en cuyo caso recibe el nombre de "Business to Administration" (B2A); entre empresas, denominándose "Business to Business" (B2B); y, entre proveedores y consumidores, bajo la mención "Business to Consumer" (B2C). En este mercado B2C<sup>8</sup>, se pueden encontrar diversos métodos o tipos de negociación de e-commerce, tales como: la tienda virtual, es un sitio virtual en el cual se ofrece la adquisición de productos y servicios; el centro comercial virtual ("e-mall"), es un sitio virtual que aloja varias tiendas virtuales; las cuponerías (denominado modelo descuento o ganga), son aquéllos en los cuales se ofertan productos a precio de coste o con descuentos; los marketplace, es un modelo en el cual, a través de un sitio virtual, diversos proveedores y consumidores se relacionan libremente con la finalidad de comprar o vender productos; la extranet, es una red privada creada por el proveedor con la finalidad de compartir de forma segura información de negocios y operaciones con proveedores; entre otros.
12. En la última década, el comercio electrónico ha tenido un gran desarrollo, principalmente debido al avance de las redes informáticas y de su calidad de

<sup>6</sup> Millé, Antonio, "Impacto del comercio electrónico sobre la propiedad intelectual", Conferencia en VII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Montevideo, 4 a 8 de mayo de 1998. Citado por Burgos Puyo, Andrea, "El consumidor y los contratos en internet", Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 19.

<sup>7</sup> Además, dentro del comercio electrónico, se diferencian aquellas transacciones que requieren del envío del producto a través del servicio postal (comercio electrónico indirecto), de aquéllos casos en los que los productos o servicios son remitidos por vía electrónica (comercio electrónico directo), tales como, el envío virtual de programas de computadoras, música, vídeos, servicio de ingeniería, libros virtuales, entre otros. En VEGA MERE, Yuri, "Encienda su computadora y compre: consumidor e Internet", En tus et Veritas, Revista Editada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Año 14, N° 29, pp.223.

<sup>8</sup> SEOANE, Eloy, "La Nueva Era del Comercio: El Comercio Electrónico, Las Tic's Al Servicio De La Gestión Empresarial", Ideas Propias, España, 2005, pp. 120-122.

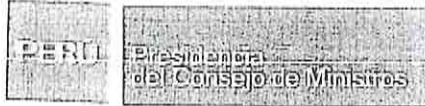
M-CPC-05/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2015

**JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA**  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central, INDECOPI





contratación propia de la era globalizada, reduciendo los costos de transacción del comercio tradicional al eliminar la figura del intermediario, y permitiendo que consumidores y proveedores de zonas alejadas superen obstáculos logísticos y geográficos. En resumidas cuentas, la importancia del comercio electrónico radica en su utilidad para dinamizar la economía agilizando el intercambio de bienes y servicios.

13. Sin embargo, su uso y expansión requieren un elevado nivel de confianza por parte de todos sujetos involucrados<sup>9</sup>, y en el caso particular del mercado B2C, principalmente la confianza del consumidor<sup>10</sup>.
14. En el mercado B2C, como en el comercio tradicional, la relación de consumo se encuentra constituida por un consumidor, un proveedor, y un bien o servicio; sin embargo, la naturaleza electrónica de esta contratación determina una situación particular en el consumidor, debido principalmente a que éste "[respecto del producto adquirido] sólo ha tenido frente a sí imágenes. El producto, para él, es una realidad virtual; ha carecido de la posibilidad de mirar el bien, de probarlo, de negociar las condiciones de adquisición (...), consume desde el ordenador de su casa sin desplazarse por ningún mundo de tres dimensiones".
15. En efecto, a diferencia del comercio tradicional, en el comercio electrónico el consumidor no se lleva el producto adquirido, sino que el proveedor asume la obligación de entregárselo; por lo que, en sede nacional se ha señalado que "para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará"<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> Documento de Trabajo preparado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), titulado "Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el contexto del comercio electrónico".

<sup>10</sup> En: Burgos Puyo, Andrea, "El consumidor y los contratos en internet", Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 57-58, se señaló: "Aun cuando el desarrollo del comercio electrónico se fortalece constantemente, una de las grandes preocupaciones de quienes encuentran en él un medio ideal de expansión se halla en el lento crecimiento de las relaciones empresa-consumidor frente a un mercado ampliamente fortalecido del comercio electrónico entre empresas. Se indagan entonces las dificultades de dicho crecimiento y se observa que, en la mayoría de los casos, la causa fundamental se encuentra en la limitada confianza del consumidor en internet como medio para la adquisición de bienes y servicios. Al consumidor le preocupa, al negociar en internet, recibir un bien que no fue adquirido; recibir un bien con una calidad inferior o características distintas a las mencionadas por el proveedor en la página web; recibir un bien con desperfectos; no recibir el bien; recibir el bien adquirido y con las características previstas, pero con un precio abultado o con recargos que no fueron previamente advertidos al consumidor; recibir un bien sin las garantías que amparen el buen funcionamiento del mismo durante un período determinado. Adicionalmente, el consumidor tiene dudas a la hora del uso de informaciones que puedan ser usadas fraudulentamente, como en el caso de suministrar los datos de su tarjeta de crédito, o de verse sometido al abuso de su privacidad, con el otorgamiento de su información personal a terceros".

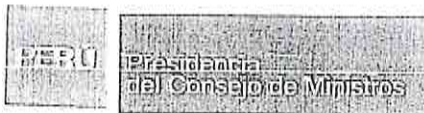
<sup>11</sup> En: Matute, Genaro; Cuervo, Sergio; Salazar, Sandra; Santos, Benigno, "Ejecución de un contrato de consumo convencional y el consumidor digital: El caso de las tiendas por departamento", Esan Ediciones, Lima, 2012, pp. 30, se señaló lo siguiente: "Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada".

M-CPC-05/1A

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2





16. En dicho contexto, y en el marco de los principios de buena fe, de confianza, lealtad, y transparencia, un consumidor acude a las redes informáticas para la adquisición de un bien o servicio con la fundada expectativa de que los proveedores en *e-commerce* brinden cumplimiento a lo establecido en el Código, esto es, que cumplan con su deber de información en las etapas previas y posteriores a la celebración del contrato<sup>12</sup>, y con su deber de idoneidad del bien o servicio, deber que se compone principalmente por la obligación del proveedor de cumplir las prestaciones contratadas<sup>13</sup> en el plazo y modo previstos.

*Aplicación al presente caso*

17. La señora Rodríguez denunció que Linio se negó a entregarle una *gift card* valorizada en S/ 400,00, pese a que ofertó en su página web, que por la compra de una consola de Play Station, le enviaría por correo electrónico, dicha tarjeta.
18. En el presente caso, el OPS halló responsable a Linio por infracción al artículo 19° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante, una *gift card* valorizada en S/ 400,00, pese a que ofreció dicha promoción.
19. En su apelación, Linio reiteró<sup>14</sup> que se negó a entregarle a la denunciante una *gift card*, alegando que esta buscó beneficiarse, en una sola compra, con dos promociones ofertadas por su empresa (el cupón de descuento de S/ 500,00 y la entrega de una *gift card*), las cuales de acuerdo con sus términos y condiciones,

siguiente: "Además, se indicó lo siguiente: "El comercio electrónico, como cualquier tipo de comercio, apunta a vender un producto a los clientes, con la diferencia de que en el mercado tradicional el cliente se lleva el producto, mientras que en el comercio electrónico es el propio vendedor el que ha de hacérselo llegar; por eso tiene especial relevancia la logística. Esto significa que el cliente compra el producto y el vendedor se encarga de que le llegue lo antes posible, en perfectas condiciones y con el mínimo costo; lo que obliga a que las empresas dedicadas al comercio B2C y B2B diseñen procedimientos eficientes de entrega de pedidos, para lo cual deben disponer de departamentos de logística o contratar la logística de entrega a un proveedor externo. Para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará".

<sup>12</sup> COTINO HUESO, Lorenzo, "Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías", Tirant Lo Blanch, Valencia, 2008, pp. 62 y 63.

<sup>13</sup> Es pertinente indicar que, dependiendo del tipo de negociación de comercio electrónico, las obligaciones de información, de entrega del producto, y de idoneidad, pueden recaer en diversos agentes de dicha contratación (el titular del sitio virtual, el proveedor, el productor, el prestador del servicio, entre otros).

<sup>14</sup> En su escrito de descargos, Linio manifestó lo siguiente: "(...) Con fecha 21 de septiembre del 2014, la señora Rodríguez se comunicó con la línea de atención al cliente de Linio y se le informó claramente, tal y como ella señala, que no se le iba a entregar ningún *gift card* debido a que la promoción a la cual accedió no era acumulable con otros descuentos, tal y como aparece en los Términos y Condiciones del website de Linio (...)".

M-CPC-05/1A

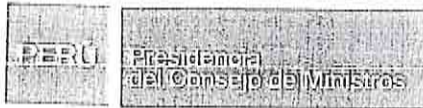
7

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Central - INDECOPI



no eran acumulables entre sí.

20. Conforme se aprecia, Linio reconoció que se negó a entregarle la gift card materia de denuncia, a la señora Rodríguez; por lo que, corresponde que esta Comisión determine si dicha negativa se encontró justificada, en atención a los medios probatorios obrantes en el expediente, los cuales son:

- (i) Copia de los correos electrónicos cursados entre el personal de Linio y los representantes del Grupo Romero, remitidos del 29 de agosto al 5 de setiembre de 2014, en los cuales se aprecia que estos coordinaron varias promociones para los colaboradores del Grupo Romero;
- (ii) copia del correo electrónico del 12 de setiembre de 2015, remitido por el Club de Beneficios del Grupo Romero a la denunciante, en el cual le informaron sobre la promoción denominado "Im-perdible", la cual consistía en un descuento de S/ 500,00, en la compra de una consola de Play Station 4, marca Sony, valorizada en S/ 1999,00;
- (iii) captura de pantalla del portal web de Linio, sin fecha, aportada por la denunciante, en la cual se observa que dicha empresa ofertó una consola de Play Station, marca Sony, al precio de S/ 1 999,00, con un logo en el que se indicaba lo siguiente: "GIFT CARD de S/ 400, en videojuegos y cómputo";
- (iv) captura de pantalla del portal web de Linio, sin fecha, aportada por la denunciante, en la cual se observa que dicha empresa ofertó una consola de Play Station, marca Sony, al precio de S/ 1 999,00, con envío gratis;
- (v) captura de pantalla del portal web de Linio, sin fecha, aportada por la denunciante, en la cual se observa que adquirió de dicha empresa, una consola de Play Station, marca Sony, al precio de S/ 1 499,00, en tanto se le aplicó un descuento de S/ 500,00 el emplear el cupón PS4ROMERO;
- (vi) captura de pantalla del portal web de Linio, sin fecha, aportado por la denunciado, en el cual se aprecia lo siguiente:

f

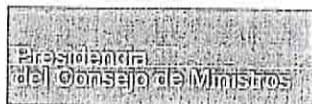
M-CPC-05/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

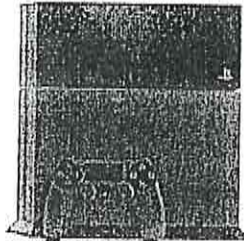
30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI





COMPRA UN PS4 Y LLÉVATE UNA GIFT CARD DE S/. 400



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

S/.1,999

(vii) escrito de denuncia de la señora Rodríguez, en el cual indicó lo siguiente:  
"(...) Ahora bien, verificando con detalle la información he advertido que las letras pequeñas del Gift Card señalaban que el mismo era válido para el mes de agosto (...)".

21. De dichos medios probatorios, se observa que Linio, en coordinación con el Grupo Romero, ofertó una promoción consistente en un descuento de S/ 500,00 en la compra de una consola de Play Station, la cual fue empleada por la denunciante, pagando por dicho producto la suma de S/ 1 499,00. Además, se observa que Linio ofertó una promoción consistente en la entrega de una gift card por la compra de una consola de Play Station, la cual estuvo vigente hasta el 31 de agosto de 2014, información que fue trasladada por Linio a sus clientes, conforme reconoció la señora Rodríguez en su escrito de denuncia.

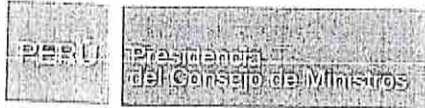
22. En este punto es importante tener en cuenta que la exigencia de consignar la duración de las promociones busca trasladar al consumidor información relevante respecto de las probabilidades que tiene de acceder a una oferta excepcional. Así, la vigencia les permite conocer el periodo durante el cual podrán hacer valer la oferta anunciada, evitando que, debido a su desconocimiento, se generen expectativas incorrectas.

M-CPC-05/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIDE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



23. Por ello, mediante la difusión de esta información, un consumidor conocerá los alcances de las ofertas y promociones publicitadas y podrá evaluar las posibilidades que tiene de adquirir o contratar los productos o servicios anunciados.
24. En el presente caso, esta Comisión advierte que Linio difundió la promoción referida a la entrega de una *gift card*, comunicando que sería válida hasta el 31 de agosto de 2014; información que pudo ser conocida por la denunciante con anterioridad a la compra materia de análisis, en tanto indicó en su denuncia que, solo luego que adquirió el producto materia de denuncia, leyó que la promoción se encontró vigente hasta el mes de agosto de 2014.
25. Al respecto, este Colegiado considera que un consumidor no podría interpretar que la promoción se encontraba vigente durante el mes de setiembre de 2014, en tanto Linio expresamente informó que esta culminaba el 31 de agosto de 2014, suponer lo contrario implicaría reconocer que un consumidor puede reclamar la aplicación de una promoción, aún fuera de su fecha de vigencia.
26. Atendiendo a lo señalado, se advierte que Linio no se encontraba obligado a entregar a la denunciante la *gift card* materia de denuncia, vía correo electrónico, en tanto la promoción por la cual se accedía a esta, no se encontraba vigente a la fecha de adquisición del producto denunciado.
27. En consecuencia, corresponde revocar la resolución de primera instancia que halló responsable a Linio por infracción al artículo 19° del Código, y reformándola, declarar el archivo de dicho extremo de la denuncia.
28. Además, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva, la sanción impuesta, la condena del pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictados sobre el presente extremo revocado, por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.
29. Finalmente, es de indicar que esta Comisión es de la opinión que los proveedores en *e-commerce* deben cumplir con las normas establecidas en el Código, esto es, con el deber de información en las etapas previas y posteriores a la celebración del contrato, y el deber de idoneidad del bien o servicio, el cual se compone principalmente por la obligación del proveedor de cumplir las prestaciones contratadas en el plazo y modo previstos.

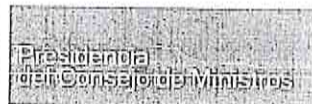
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

30 OCT. 2017

JUAN JOSÉ DRINCHE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

M-CPC-05/1A





**SE RESUELVE**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución N° 307-2015/PS3 del 22 de abril de 2015, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que halló responsable a Linio Perú S.A.C. por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola declarar el archivo de dicho extremo de la denuncia al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que dicho proveedor denunciado no se encontraba obligado a entregar a la denunciante la *gift card* materia de denuncia, en tanto la promoción por la cual se accedía a esta, no se encontraba vigente a la fecha de adquisición del producto denunciado.

**SEGUNDO:** Dejar sin efecto la sanción de 0,50 Unidades Impositivas Tributarias a Linio Perú S.A.C., la medida correctiva ordenada, la condena del pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, contenidos en la Resolución N° 307-2015/PS3 del 22 de abril de 2015, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, por resultar dichos extremos, accesorios al pronunciamiento sustantivo.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. No obstante, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>15</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>16</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN

**5.3. Recurso de Revisión**

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 INDECOPI 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.

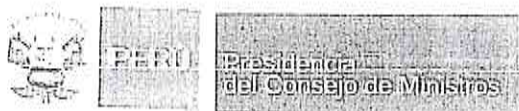
(...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-CPC-05/1A

30 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



revisión. Cabe señalar que 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 consentida.<sup>17</sup>

*Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.*

MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI  
Présidenta

<sup>17</sup> LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos, el acto quedando firme el acto.

M-CPC-05/1A

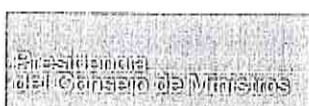
Ejecutivo 2 del Archivo Central de INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

30 OCT. 2017

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP





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

RESOLUCIÓN 2012-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1645-2014/PS3

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
 PROCEDIMIENTO : REVISIÓN  
 DENUNCIANTE : FRESCIA BELÉN RODRÍGUEZ RUÍZ  
 DENUNCIADA : LINIO PERÚ S.A.C.  
 MATERIAS : RECURSO DE REVISIÓN  
 IMPROCEDENCIA  
 ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALAMBRICAS

**SUMILLA:** Se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruíz contra la resolución venida en grado, pues la recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los elementos de hecho en dicho acto administrativo.

Lima, 1 de junio de 2016

#### ANTECEDENTES

- Mediante Resolución 307-2015/PS3 del 22 de abril de 2015, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante el ORPS) declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruíz (en adelante, la señora Rodríguez) contra Linio Perú S.A.C. (en adelante Linio) por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) en tanto quedó acreditado que la negativa a entregar la tarjeta Gift Card a la denunciante no se encontraba justificada, por lo que la sancionó con una multa de 1 UIT y ordenó como medida correctiva la entrega de dicha tarjeta bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva.
- Ante el recurso de apelación presentado por Linio, mediante Resolución 189-2016/CC2 del 4 de febrero de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante la Comisión) revocó la resolución de primera instancia y reformándola declaró infundada la denuncia, pues la denunciada no se encontraba obligada a entregar la gift card en la medida que la promoción por la cual se accedía a dicha tarjeta no se encontraba vigente a la fecha de la adquisición del producto cuestionado.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

Identificada con RUC N° 20547836473 y con domicilio fiscal ubicado en Calle Río de la Plata N° 167 Urb. Chacarilla De Santa Cruz (Piso 6) San Isidro - Lima.

M-SPC-13/1B

1/5

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

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI



3. En ese contexto, mediante escrito del 26 de febrero de 2016, la señora Rodríguez interpuso un recurso de revisión ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) contra la Resolución 189-2016/CC2, alegando lo siguiente:
  - (i) El descuento ofrecido estaba vigente desde el 12 de septiembre de 2014, lo cual implicaba que la adquisición fue realizada en vigencia de la promoción;
  - (ii) la oferta de la gift card continuaba siendo publicitada mediante la página web de la denunciada, por espacio de diez días luego de su vencimiento; y,
  - (iii) la Comisión generaba un mal precedente pues permitía a la empresa que continúe con la publicidad de la promoción pese a que estaba vencida; siendo lo correcto exigir a las empresas que retiren su publicidad una vez vencidas;
  - (iv) solicitaba el reconocimiento del importe de S/. 400, 00 de la gift card a su favor; y,
  - (v) se sancione a Linio por emitir publicidad engañosa que generaba que los consumidores adquieran productos con supuestos beneficios, cuando en realidad están vencidos.

ANÁLISIS

El recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

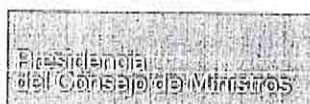
4. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en "la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"<sup>2</sup>.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) 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 774 del Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han respetado o no se han respetado 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 de revisión no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

30 OCT 2017

CERTIFICADO DE COPIAS  
 Principio Diestra  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI





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

RESOLUCIÓN 2012-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1645-2014/PS3

5. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes<sup>3</sup>:
- (i) Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata<sup>4</sup>, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiéndole en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada<sup>5</sup>; y,
  - (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.
6. Atendiendo al razonamiento que antecede, el recurso de revisión tiene como finalidad evaluar cuestiones de puro derecho y no analizar nuevamente todos los alegatos y las pruebas presentadas por las partes a lo largo del procedimiento, de modo que cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho en los términos expuestos, el recurso deberá ser declarado improcedente<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

<sup>4</sup> Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

<sup>5</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)  
1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...) 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho, documento que obra en el expediente original que he centrado su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas. En el presente caso, la Sala ha verificado que la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA que la presente es un documento fiel y auténtico, que obra en el expediente original que he centrado su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas. En el presente caso, la Sala ha verificado que la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

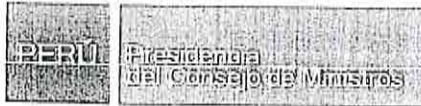
M-SPC-13/1B

3/5

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

CERTIFICACIÓN DE COPIAS  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



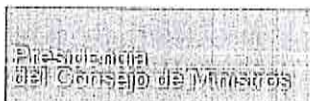
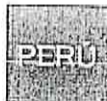


7. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

La improcedencia de la revisión planteada

8. De una lectura de los fundamentos consignados en el recurso de revisión interpuesto por la señora Rodríguez, este Colegiado advierte que la recurrente únicamente ha alegado cuestiones de hecho, referidos a la vigencia, oportunidad y continuidad de la promoción, por lo cual solicitó el reconocimiento del importe de la gift card y la imposición de la sanción respectiva a Linio.
9. Como puede apreciarse, el recurso de revisión formulado por la señora Rodríguez, no se encuentra referido a presuntos errores de derecho contenidos en la resolución impugnada, sino se encuentra dirigido a lograr un nuevo análisis de los hechos considerados a fin de que se revoque la decisión de la Comisión que declaró infundada la denuncia; y, consecuentemente, se imponga la sanción pertinente y se dicte las medidas correctivas a su favor. Sin embargo, en vía de revisión, conforme se ha expuesto precedentemente, esta Sala no examina el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho derivadas del análisis de los medios probatorios, sino centra su análisis exclusivamente en las cuestiones de puro derecho que se presenten y se encuentren contenidos en la impugnada.
10. En ese contexto, en tanto el recurso de revisión tiene como finalidad evaluar cuestiones de puro derecho y no analizar nuevamente todos los alegatos y las pruebas presentadas por las partes a lo largo del procedimiento, cuando la pretensión de la recurrente (en este caso, la señora Rodríguez) se dirija a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho en los términos expuestos, el recurso deberá ser declarado improcedente.
11. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión formulado por la señora Rodríguez contra la Resolución 189-2016/CC2, en este extremo.

30 OCT 2017  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada



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

RESOLUCIÓN 2012-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1045-2014/PS3

**RESUELVE:**

Declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por la señora Frescia Belén Rodríguez Ruíz contra la Resolución 189-2016/CC2 del 4 de febrero de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, pues la recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los elementos de hecho en dicho acto administrativo.


*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*

  
JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN  
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

30 OCT 2017

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI