



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 380-2015/CC2**

**PRESENTADO POR  
KATHERINE MISHHELL CRISPIN LACMA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**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/>



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

**Informe Jurídico sobre Expediente N°380-2015/CC2**

<b><u>Materia</u></b>	: Protección al Consumidor
<b><u>Entidad</u></b>	: Indecopi
<b><u>Denunciante</u></b>	: Leo Robilliard Casuso
<b><u>Denunciado</u></b>	: Triplex Inversiones S.A.
<b><u>Bachiller</u></b>	: Katherine Mishell Crispin Lacma
<b><u>Código</u></b>	2012140594

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## RESUMEN

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo cuya denuncia fue interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Casuso ante la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi contra Triplex Inversiones S.A. por la afectación a sus derechos como consumidor.

El denunciante refiere que contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble; sin embargo, la denunciada habría instalado una mampara de vidrio que no sería templado, ya que al tratar de abrirla el vidrio de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo. Por su parte, Triplex Inversiones refiere que los vidrios instalados en el inmueble del denunciante son cristal incoloro templado. La Comisión de Protección al Consumidor N°02 declaró INFUNDADA la denuncia al haberse acreditado que la empresa denunciada instaló vidrio templado en el inmueble del denunciante; y denegó las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento. Ante dicha resolución, el señor Robilliard interpuso recurso de apelación.

Posteriormente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor N°02 resolvió el recurso de apelación y dispuso: i) CONFIRMAR la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por una instalación de vidrios que no eran templados; ii) Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones N° 0656-2015 y 1780-2015, en el extremo que omitieron imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante; y iii) Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento.

En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N°02, emite un nuevo pronunciamiento declarando INFUNDADA la denuncia al no haberse acreditado que la denunciada efectuó la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante; asimismo, denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento. Ante dicha resolución, el señor Robilliard interpuso recurso de apelación.

Finalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor N°02, resolvió el recurso de apelación y dispuso: i) REVOCAR la Resolución apelada que declaró infundada la denuncia y, reformándola, declarar FUNDADA la denuncia, al haberse acreditado que la empresa denunciada efectuó la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante; ii) ORDENAR a Triplex Inversiones, como medida correctiva reparadora, cumpla con devolver al denunciante el importe cobrado por la confección e instalación de la mampara de vidrio objeto de la presente denuncia; iii) SANCIONAR a Triplex Inversiones con una multa de 1 UIT por la instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el inmueble del denunciante; y iv) CONDENAR a Triplex Inversiones al pago de las costas y costos del presente procedimiento administrativo. Cabe precisar que respecto a esta última resolución se emitieron 2 votos en discordia, el primero por parte de la vocal Ana Ampuero Miranda, y el segundo por parte del vocal Alejandro Rospigliosi Vega.

**INDICE: INFORME ADMINISTRATIVO SOBRE EL EXPEDIENTE N°380-  
2015/CC2**

<b>CAPÍTULO I: RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES .....</b>	<b>3</b>
1.1. Denuncia .....	3
1.2. Solicitud de medida cautelar .....	5
1.3. Resolución de denegatoria de medida cautelar, de admisión a trámite de la denuncia y de formulación de cargos.....	5
1.4. Formulación de descargos .....	5
1.5. Escritos adicionales .....	6
1.6. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.....	6
1.7. Recurso de apelación .....	7
1.8. Concesorio de la apelación .....	8
1.9. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 2 .....	8
1.10. Admisión a trámite de la denuncia respecto la instalación defectuosa de una mampara .....	9
1.11. Escrito adicional del denunciante .....	10
1.12. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 .....	10
1.13. Recurso de apelación .....	11
1.14. Concesorio de la apelación.....	12
1.15. Audiencia de informe oral .....	12
1.16. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	12
<b>CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>17</b>
2.1. Identificación de los principales problemas jurídicos .....	17
2.2.1. ¿Debió ordenarse la medida cautelar solicitada por el denunciante? ....	17
2.2.2. ¿Cuáles fueron los cargos que debían imputarse a Triplex Inversiones?	17
2.2.3. ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado una mampara de un material diferente al acordado? .....	17
2.2.4. ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado defectuosamente una mampara? .....	18
2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos.....	18
2.2.1. ¿Debió ordenarse la medida cautelar solicitada por el denunciante? ....	18
2.2.2. ¿Cuáles fueron los cargos que debían imputarse a Triplex Inversiones?	20

2.2.3. ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado una mampara de un material diferente al acordado? ..... 22

2.2.4. ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado defectuosamente una mampara? ..... 26

<b>CAPÍTULO III: POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>32</b>

## CAPÍTULO I

### RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES

#### 1.1 Denuncia

El 9 de abril de 2015, el señor **Leo Marcel Robilliard Casuso** formuló denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi contra **Triplex Inversiones S.A.** por afectación a sus derechos como consumidor de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor).

##### a. Fundamentos de hecho

Señaló los siguientes fundamentos:

- Entre los meses de enero y febrero de 2013 contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la calle Pacífico Norte N° 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03.
- El 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo.
- Ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era “templado”, a pesar de lo inicialmente pactado.

##### b. Fundamentos de derecho

Amparó jurídicamente su denuncia en los artículos 1° (derecho del consumidor de acceso a la información), 2° (deber del proveedor de brindar información relevante), 18° (definición de idoneidad), 23° (diligencia que debe tener el proveedor en la prestación de servicios de reparación) y 25° (deber del proveedor de no exponer al consumidor a un riesgo injustificado) del Código del Consumidor.

### **c. Solicitud de medidas correctivas y del pago de costas y costos**

El señor Robilliard Casuso solicitó en calidad de medidas correctivas que la Comisión ordene a la denunciada:

- La remoción de toda la instalación efectuada por la denunciada en su domicilio.
- La devolución de todo lo pagado a la denunciada, ascendente a la suma de US\$ 10 400,03.
- El pago de los gastos médicos incurridos por la suma de S/. 2 471,97;
- La publicación en un diario de mayor circulación del país, así como en el medio televisivo y radial de mayor sintonía, el posible peligro que pone en grave riesgo la vida de los usuarios de los productos de la denunciada.

Asimismo, solicitó:

- La imposición de una sanción.
- El pago de los gastos administrativos para mitigar la infracción cometida por la denunciada.
- Pago de las costas y costos del presente procedimiento administrativo.

### **d. Medios probatorios**

Presentó como medios probatorios:

- Facturas emitidas por la empresa denunciada.
- Fotografías respecto a los fragmentos de vidrio de la mampara que se rompió, la lesión que el denunciante sufrió en el brazo y las demás instalaciones realizadas en el inmueble del denunciante.
- Carta de respuesta de la denunciada que indica que los fragmentos de vidrio recogidos en el inmueble del denunciante corresponden a vidrio templado, material utilizado en la confección de la mampara.



- Certificado de garantía y calidad del producto, emitido por Corporación Miyasato de fecha 26 de marzo de 2015.
- Informes y certificado médico.

## **1.2 Solicitud de medida cautelar**

El 20 de abril de 2015, el señor Robilliard Casuso solicitó a la Comisión que ordene una medida cautelar con la finalidad de que Triplex Inversiones retire todos los vidrios instalados en su inmueble, ya que consideraba que se encontraba en un riesgo permanente de que dichos vidrios se rompan pudiendo ocasionar daños mayores a él y su familia.

## **1.3 Resolución de denegatoria de medida cautelar, de admisión a trámite de la denuncia y de formulación de cargos**

El 23 de abril del 2015, mediante Resolución N° 656-2015/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2<sup>1</sup> admitió a trámite la denuncia formulada por el señor Robilliard Casuso en contra de Triplex Inversiones S.A., imputándole la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor ya que habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados.

Asimismo, denegó la medida cautelar solicitada<sup>2</sup> y dispuso correr traslado de la denuncia a Triplex Inversiones con la finalidad de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles presente sus descargos.

## **1.4 Formulación de descargos**

El 18 de mayo de 2015, Triplex Inversiones, representada por Enrique Alberto Flores Robles, se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, señalando los siguientes fundamentos:

- En los meses de enero y febrero de 2013, ejecutó unos trabajos de instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en el inmueble del denunciante.

---

<sup>1</sup> Competente en virtud de lo dispuesto por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD publicado el 5 de febrero de 2013 en el diario oficial El Peruano.

<sup>2</sup> El 12 de mayo de 2015, el señor Robilliard Casuso interpuso recurso de apelación contra este extremo de la resolución de la Comisión.

- No existía ningún medio probatorio que acreditara que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard Casuso se haya producido al momento de abrir la mampara de vidrio templado instalada por ellos o que la mampara no haya sido elaborada con vidrio templado o que la mampara se haya roto solo al haberla abierto.
- Corporación Miyasato, fabricante del vidrio utilizado para la confección de la mampara, señaló que los vidrios que fabrico para la obra en Punta Negra del Sr. Robilliard corresponden a cristal incoloro templado.

### **1.5 Escritos adicionales**

El 25 de agosto de 2015, el señor Robilliard Casuso remitió el Atestado Policial N° 30-2015-REG POL-LIMA-DIVTER-SUR-3 de fecha 30 de julio de 2015, en el cual se dejó constancia de que personal de la policía se apersonó al inmueble del señor Robilliard Casuso, a efectos de recoger los fragmentos de vidrio de la mampara que se rompió y efectuar una pericia de los mismos.

El 28 de agosto de 2015, Triplex Inversiones solicito que la denuncia sea declarada improcedente por prescripción, debido a que la venta e instalación de las mamparas y ventanas de vidrios templado se efectuó en enero y febrero de 2013, y la denuncia fue interpuesta el 9 de abril de 2015, con lo cual ya habían transcurrido dos años y dos meses, excediéndose el plazo previsto por la norma para denunciar.

El 22 de setiembre de 2015, el señor Robilliard Casuso manifestó que tomó conocimiento que los vidrios instalados en su inmueble no eran templados cuando se produjo la rotura del mismo el 22 de marzo de 2015; motivo por el cual, al haber interpuesto su denuncia el 9 de abril de 2015, el hecho infractor no había prescrito.

### **1.6 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

El 6 de octubre de 2015, mediante Resolución N° 1780-2015/ CC2, la Comisión declaró:

- Infundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, al haberse acreditado que la empresa denunciada instaló vidrio templado en el inmueble del denunciante.

- Denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitadas por el denunciante.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

### **Respecto a la prescripción alegada por la denunciada**

- El presunto defecto denunciado se presentó el 22 de marzo de 2015, al momento que se produjo la rotura del vidrio, motivo por el cual el señor Robilliard Casuso tenía la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa recién a partir de esa fecha hasta el 22 de marzo de 2017, y siendo que la denuncia fue interpuesta el 9 de abril de 2015, esto es, dentro del plazo de prescripción de dos años de la presunta infracción, entonces el derecho de acción del denunciante para acudir ante la autoridad administrativa, a efectos de hacer valer sus derechos sobre la presunta infracción cometida por la empresa denunciada no había prescrito.

### **Respecto a la infracción al deber de idoneidad**

- El vidrio instalado por Triplex Inversiones en los diferentes ambientes del inmueble del denunciante era cristal incoloro templado de 6mm, 8mm y 10mm, el mismo que cumplía con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación de acristalamientos de seguridad.
- En el dictamen pericial emitido por la PNP de fecha 2 de mayo de 2015, presentado en calidad de medio probatorio por el propio denunciante, se dejó constancia de que la muestra de vidrio que el Sr. Robilliard Casuso solicitó se analice, era templado.
- No obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que los vidrios instalados en el inmueble del denunciante no sean templados, por el contrario, de la revisión de los medios probatorios la Comisión considera que tanto el vidrio de la mampara que se rompió como los vidrios instalados en el resto del inmueble del denunciante son de tipo templado.

### **1.7 Recurso de apelación**

El 2 de noviembre de 2015, el señor Robilliard Casuso formuló recurso de apelación contra la Resolución N° 1780-2015/ CC2, manifestando los siguientes fundamentos:

- La Comisión se había dedicado a evaluar la naturaleza y concepto del vidrio templado en lugar de evaluar los hechos acontecidos, siendo que la denuncia no había sido formulada a efectos de tomar conocimiento sobre si el vidrio instalado era templado o no, sino para que se verifique si le proveyeron el producto que esperaba.
- Al momento de contratar la fabricación e instalación de las mamparas y ventanas de vidrio templado, esperaba que las mismas estuvieran elaboradas con un vidrio de seguridad que en caso de rotura, no se cayera, sino que se quedara estático o en su defecto, se cayera en bloques pequeños (granulado) y sin hacer daño; sin embargo, el vidrio instalado no solo se cayó, sino que lo hizo en bloques grandes, con bordes cortantes y produciendo un corte en el brazo del denunciante, por lo cual el producto instalado no cumplió con su utilidad práctica, y daría cuenta de un defecto en las labores realizadas por Triplex Inversiones.

### **1.8 Concesorio de la apelación**

El 15 de febrero de 2016, mediante Proveído N° 1, se puso en conocimiento de las partes del procedimiento, que la Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), recibió el Expediente N° 0380-2015/CC2 y se corrió traslado a Triplex Inversiones el escrito de apelación interpuesto por el señor Robilliard Casuso.

### **1.9 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 2**

El 19 de abril de 2016, mediante Resolución N° 1349-2016/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró:

- Confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por una instalación de vidrios que no eran templados al haberse acreditado que la empresa denunciada instaló una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante.
- Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones N° 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2, en el extremo que omitieron imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante, en la medida que, al tratar de abrirla, ésta se rompió.

- Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

### **Respecto a la infracción la deber de idoneidad**

- En su recurso de apelación el señor Robilliard Casuso no ofreció otros alegatos que acreditaran que el vidrio instalado por Triplex Inversiones no era templado.

### **Respecto a la declaración de nulidad parcial**

- El señor Robilliard Casuso denunció la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, en la medida que, al tratar de abrirla, esta se rompió de forma intempestiva, cayéndole encima; sin embargo, dicho extremo de la denuncia no fue considerado por la Comisión en la formulación de cargos y, consecuentemente, tampoco fue analizado por la Comisión al momento de emitir el pronunciamiento del presente caso.
- Al omitir imputar el hecho anteriormente denunciado, se afectó el principio de congruencia procesal al no calificarse todos los hechos que fueron materia de denuncia y, a su vez, no emitir un dictamen integral respecto de todos y cada uno de tales extremos lo cual afectó el procedimiento regular, uno de los requisitos de validez señalados en la Ley de Procedimiento Administrativo General, por lo que correspondía declarar la nulidad parcial tanto de la resolución de formulación de cargos como de la resolución apelada.

#### **1.10 Admisión a trámite de la denuncia respecto la instalación defectuosa de una mampara**

El 15 de junio de 2016, mediante Resolución N° 9, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió la denuncia imputando como cargo contra Triplex Inversiones la presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código del Consumidor, en tanto habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió.

El 27 de junio de 2016, Triplex Inversiones presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:

- Es falso que la mampara de vidrio templado haya sido instalada defectuosamente.
- No existía ningún medio probatorio que acredite que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard Casuso se produjo al momento de abrir la mampara de vidrio instalada o que la mampara se haya roto solamente al haberla abierto como consecuencia de una instalación defectuosa.
- El 7 de marzo de 2013, el denunciante suscribió una constatación de obra, mediante el cual brindo su conformidad respecto a la instalación de las mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble.

### **1.11 Escrito adicional del denunciante**

El 8 de julio de 2016, el señor Robilliard Casuso presentó un escrito y señaló lo siguiente:

- Las fotografías presentadas acreditarían la instalación defectuosa de las mamparas en su inmueble.
- El informe médico de fecha 24 de marzo de 2015, indicaba que le retiraron restos de vidrio del brazo, acreditando con ello que la lesión que sufrió el Sr. Robilliard fue producto del accidente que tuvo con la mampara.
- El 7 de marzo de 2013, efectivamente brindó su conformidad respecto a la instalación de las mamparas y ventanas en su inmueble; sin embargo, no podría prever que en el futuro se presentarían desperfectos.

### **1.12 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

El 23 de agosto de 2016, mediante Resolución N° 1365-2016/CC2, la Comisión declaró:

- Infundada la denuncia por infracción de los artículos 18 y 19 del Código del Consumidor, al no haberse acreditado que la empresa denunciada efectuó la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante.

- Denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitadas por el denunciante.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- El atestado policial señaló que personal policial se apersono al inmueble del denunciante el 26 de marzo de 2015, esto es, cuatro días después de la ruptura de la mampara, a fin de dejar constancia de los fragmentos de vidrio trizados; sin embargo, ello no acredita que dicha ruptura se haya debido a una instalación defectuosa.
- Lo señalado por el denunciante en el atestado policial constituía solo una manifestación de parte y no demostraba que lo ocurrido haya sido como consecuencia de una instalación defectuosa de la mampara.
- En las fotografías presentadas por el denunciante se observan anotaciones que señalan que la ruptura de la mampara se debió a que la cerradura solo estaba pegada con silicona, que el tope instalado no era del tamaño correcto y que el material utilizado en dicha mampara presento oxido; sin embargo, no era posible verificar la fecha y hora en la que fueron tomadas dichas fotografías y si correspondían a la mampara del inmueble del denunciante.
- Los presuntos desperfectos señalados, pudieron ser observados por el denunciante al momento de la entrega de dicha mampara; sin embargo, del acta de conformidad de fecha 07 de marzo de 2013 que suscribió el Sr. Robilliard, se desprende que ello no ocurrió. Asimismo, el denunciante no demostró que los supuestos defectos hayan causado la ruptura materia de denuncia.
- Por lo tanto, el denunciante no ha acreditado que la ruptura de la mampara de vidrio templado se haya debido a una instalación defectuosa de la misma por parte de la empresa denunciada.

### **1.13 Recurso de apelación**

El 14 de septiembre de 2016, el denunciante formuló recurso de apelación contra la Resolución N° 1365-2016/CC2, manifestando lo siguiente:

- No pudo efectuar una constatación policial inmediatamente después del accidente, porque apenas sucedió el accidente fue intervenido quirúrgicamente en una clínica, siendo dado de alta el 24 de marzo de 2015.
- Se le exigía más pruebas, pese a que ya había demostrado que la ruptura de la mampara se debió a una instalación defectuosa por parte de la empresa denunciada.
- La denunciada no negó que las fotografías correspondieran al inmueble del denunciante.
- El hecho de haber otorgado la conformidad respecto a la instalación de las mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble, no significaba que en el futuro no se presentasen defectos, siendo que, en su caso la mampara funcionó bien por dos años, y por lo tanto no tenía como presumir el grave evento que ocurriría;
- Por último, la denunciada no le informó sobre el mantenimiento que debía de efectuar a la mamparas y ventanas instaladas en su inmueble.

#### **1.14 Concesorio de la apelación**

El 26 de septiembre de 2016, mediante Resolución N° 12, la Secretaría Técnica concedió el recurso de apelación.

#### **1.15 Audiencia de informe oral**

El 30 de marzo de 2017, se llevó a cabo dicha audiencia, la misma que se efectuó con la participación del representante del denunciante.

#### **1.16 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

El 30 de marzo de 2017, mediante Resolución N° 1301-2017/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Como se produjo un empate en la votación de la presente resolución respecto de la controversia materia de análisis, el Presidente de la Sala hizo ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° del Decreto Legislativo N° 1033 – Ley de Organización y Funciones del Indecopi, por lo que el sentido de la resolución correspondió al voto adoptado por los vocales Julio Durand Carrión (Presidente de la Sala) y Javier Zúñiga Quevedo, los cuales concluyeron que la denuncia debía declararse fundada.



- Revocar la Resolución N° 1365-2016/CC2 de fecha 23 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 que declaró infundada la denuncia; y reformándola, declarar fundada la denuncia, al haberse acreditado que la denunciada efectuó la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante.
- Ordenar a Triplex Inversiones, como medida correctiva reparadora que, en el plazo de cinco días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe cobrado por la confección e instalación de la mampara de vidrio objeto de la presente denuncia
- Sancionar a Triplex Inversiones con una multa de 1 UIT por la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante.
- Condenar a Triplex Inversiones al pago de las costas y costos del presente procedimiento administrativo.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

#### **Respecto a la infracción al deber de idoneidad**

- El denunciante manifestó que existió algún tipo de desperfecto en la instalación de la mampara, el cual que produjo que la mampara se atasque y que luego al tratar de abrirla esta se rompa en fragmentos que produjeron un corte en el brazo del denunciante. Al respecto, se advierte que el atestado policial señalo que personal policial se apersono al inmueble del denunciante, a efectos de dejar constancia de los fragmentos de vidrio trizados en el suelo del inmueble del denunciante; asimismo los informes y el certificado médico acreditarían la lesión que sufrió el Sr. Robilliard en el brazo.
- El hecho que el denunciante se haya lesionado con la ruptura de dicha mampara evidencia *per se* un defecto en la instalación de la misma ya que, de haberse realizado una instalación idónea, el vidrio instalado no habría ocasionado lesiones de tal magnitud al denunciante, al ser un vidrio templado.
- Por último, si bien se verifico que el referido incidente tomó lugar dos años después de la instalación de la mampara, tampoco existió medio probatorio que haya acreditado que la denunciada le haya informado al denunciante

respecto a la necesidad de efectuar un trabajo de mantenimiento a la referida mampara en un lapso determinado de tiempo.

### **Respecto a la imposición de medidas correctivas**

- No correspondía ordenar la remoción de toda la instalación de vidrios efectuada, en la medida que no se contaba con información pertinente que acreditara que el defecto en la instalación de la mampara, objeto de la presente denuncia, haya estado presente en los demás vidrios instalados en el inmueble del denunciante.
- La devolución de los gastos médicos tiene carácter indemnizatorio por los daños y perjuicios ocasionados a la salud del denunciante como consecuencia de la infracción cometida por la denunciada. No obstante, dicho pedido debía ser formulado en la vía jurisdiccional respectiva en tanto la autoridad administrativa carece de dicha prerrogativa, por lo mismo se deniega dicho pedido.
- Correspondía ordenar a Triplex Inversiones en calidad de medida correctiva reparadora para que, en el plazo de cinco días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe cobrado por la confección e instalación de la mampara de vidrio, objeto de la presente denuncia.

### **Voto en discordia de la vocal Ana Ampuero Miranda<sup>4</sup>**

Según el cual, correspondía confirmar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia contra Triplex Inversiones por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, al no haberse acreditado que la empresa denunciada efectuó la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el inmueble del denunciante.

Los fundamentos fueron los siguientes:

- La constatación policial no acreditaba que la ruptura de la mampara se haya debido a una instalación defectuosa de la misma, máxime si de su lectura se verifica que (i) el denunciante reconoció que al tratar de abrir la mampara se percató que la misma estaba atascada por lo que forzó su apertura; y (ii) que

---

<sup>4</sup> Recogió la propuesta de la Secretaría Técnica de la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

dicho evento se produjo aproximadamente dos años después de la fecha de instalación de dicha mampara; por lo cual, siendo que la ruptura se debió a una instalación defectuosa, no resulta razonable que ésta se haya producido recién dos años después de instalada la mampara.

- No se advirtió que el denunciante haya reportado algún reclamo por defectos en la instalación de las mamparas o de los demás vidrios instalados en su inmueble, por lo que se advierte que tal ruptura pudo obedecer a distintas razones.
- Correspondía desestimar el alegato del denunciante respecto a la falta de información del tipo de mantenimiento que se debía efectuar a la mampara porque dicho hecho no fue materia de denuncia en el presente pronunciamiento.
- Si bien obraban en el expediente medios probatorios que acreditaban que el Sr. Robilliard sufrió un corte en el brazo, producto de la ruptura del vidrio de la mampara, no obraba en el expediente medio probatorio alguno que acreditara que la ruptura de dicha mampara se debió a una instalación defectuosa por parte de la empresa, y por lo cual no correspondía atribuirle tal responsabilidad a Triplex Inversiones.
- El señor Robilliard Casuso no había cumplido con acreditar el hecho alegado en su denuncia, respecto a la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado por parte de la empresa denunciada.
- Era obligación de la autoridad administrativa realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados.
- Ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio, en virtud del Principio de Presunción de Licitud.

### **Voto en discordia del vocal Alejandro Rospigliosi Vega**

Según el cual, correspondía confirmar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia contra Triplex Inversiones por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, al no obrar en el expediente medios probatorios

que hayan acreditado la falta de idoneidad en el servicio de instalación de la mampara materia de denuncia.

Los fundamentos más relevantes fueron los siguientes:

- El hecho que un consumidor haya suscrito un acta de conformidad por el servicio brindado no enerva su derecho de poder reclamar al proveedor por la aparición posterior de un defecto, siempre y cuando se acredite que éste obedeció a fallas imputables a éste último. En consecuencia, el hecho de que el denunciante haya suscrito el 7 de marzo de 2013 un acta de conformidad en el presente caso, no implicaba necesariamente que no pudiera aparecer un defecto con posterioridad a la instalación.
- Por la funcionalidad que cumple una mampara de vidrio templado en una casa de playa es de público conocimiento que este tipo de accesorios deba recibir un mantenimiento adecuado para evitar inconvenientes como el suscitado en el presente caso. Asimismo, en las fotografías se observa que algunos accesorios de la mampara presentaban señales de óxido, lo que evidencia que el denunciante no habría brindado el mantenimiento adecuado a dicho producto.
- Es el consumidor quien primero debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que después se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en ese momento probar que no es responsable por tales defectos, debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.
- Pese al tiempo transcurrido en el desarrollo del presente procedimiento, el señor Robilliard Casuso no presentó ningún medio de prueba, como podría ser una pericia de parte, que acreditara que la ruptura de la mampara obedeció a un defecto en la instalación de dicho producto, para que de esta manera corresponda a Triplex Inversiones deslindar su responsabilidad en el hecho imputado, por ello el denunciante no cumplió con su obligación de probar.

## CAPÍTULO II

### IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

#### 2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos

En el capítulo anterior se desarrolló los hechos más relevantes contenidos en expediente materia del presente Informe Jurídico, por lo que corresponde determinar los principales problemas jurídicos.

En este sentido, considero que son los siguientes:

##### 2.1.1 ¿Debió ordenarse la medida cautelar solicitada por el denunciante?

Posterior a la formulación de la denuncia el señor Robilliard Casuso solicitó a la Comisión que ordene contra Triplex Inversiones la medida cautelar consistente en el retiro de todos los vidrios instalados en su inmueble, por lo que corresponde analizar si dicho colegiado debió acceder a dicha solicitud.

##### 2.1.2 ¿Cuáles fueron los cargos que debían imputarse a Triplex Inversiones?

En la Resolución N° 656-2015/CC2, la Comisión admitió a trámite la denuncia imputándole a Triplex Inversiones la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, ya que habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados, a pesar que existieron otros extremos denunciados, por lo que corresponde analizar la validez de la mencionada resolución

##### 2.1.3 ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado una mampara de un material diferente al acordado?

Según el denunciante, Triplex Inversiones instaló en su inmueble una mampara de un vidrio que no era templado, a pesar de lo acordado; por lo que corresponde analizar si la denunciada infringió el deber de idoneidad al no haber una correspondencia entre las expectativas que tuvo el consumidor y lo que realmente recibió.

#### **2.1.4 ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado defectuosamente una mampara?**

Según el denunciante, Triplex Inversiones instaló en forma defectuosa una mampara en su inmueble, lo cual produjo que al tratar de abrirla se rompiera. En este caso, al igual que en el problema jurídico anterior, corresponde analizar si la denunciada infringió el deber de idoneidad, por lo que se tiene que evaluar si los medios probatorios resultaban suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad de Triplex Inversiones.

### **2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos**

En este acápite corresponde ahora realizar un análisis jurídico de los problemas señalados.

#### **2.2.1 ¿Debió ordenarse la medida cautelar solicitada por el denunciante?**

El numeral 1) del artículo 146º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), señala:

“Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir”.

Dicha disposición faculta a la autoridad administrativa a dictar medidas cautelares iniciado el procedimiento administrativo, las cuales tienen por finalidad asegurar la ejecución o el cumplimiento de la posterior resolución que se emita finalizando un procedimiento. En consecuencia, su imposición se dirige a evitar que se produzca un daño irreparable como resultado de la demora inevitable en la tramitación de un procedimiento administrativo. Por ende, su finalidad es asegurar la efectividad de la decisión que se va a adoptar a través del acto administrativo; por lo tanto, el dictado de la medida cautelar en sede administrativa procederá sólo en aquellos casos en los que exista la posibilidad que, sin su adopción, se arriesgue la eficacia de la resolución a emitir y siempre que se cuente con elementos de juicio suficientes para hacerlo.

Al respecto, Espinosa-Saldaña (2010) señala:

Este otorgamiento de medidas cautelares, sustentado en una decisión fundamentada, solamente podrá materializarse si hubiera la posibilidad de que sin su adopción se arriesgase la eficacia de la resolución a emitirse posteriormente.

Uno de los requisitos para dictarse una medida cautelar es la apariencia del derecho de quien la solicita y, en consecuencia, la autoridad tiene que evaluar la existencia de elementos de juicio suficientes que le permitan advertir la probabilidad de que la infracción imputada tiene la apariencia de verdadera, lo que finalmente se establecerá en la resolución final. Además, debe advertirse de que sin la imposición de la medida se arriesgaría la eficacia de la resolución a emitirse posteriormente y la posibilidad de ejecutar la misma. Esto último está relacionado con que su mandato sea necesario para evitar que el daño ocasionado se convierta en irreparable. En consecuencia, “no corresponde adoptar medida cautelar cuando se carezca en el expediente de elementos suficientes ni solicitarla con miras a iniciar un futuro procedimiento”. (Morón, 2017, p. 703).

El artículo 10° del Decreto Legislativo N° 807 – Ley de Facultades Normas y Organización del Indecopi dispone que, para que proceda el dictado de una medida cautelar, es necesario que se cumpla con acreditar conjuntamente la verosimilitud del carácter ilegal del daño y que la intervención preventiva sea necesaria para evitar que éste se torne en irreparable. Por lo cual, la referida norma señala expresamente dos requisitos que deben cumplirse para otorgar una medida cautelar, los cuales son: (i) la verosimilitud de la infracción denunciada y (ii) el peligro en la demora; sin embargo, existe un tercer requisito implícito en el TUO de la Ley 27444, el cual es (iii) la adecuación de la medida que, si bien no está expresamente señalado por la norma, es de obligatorio cumplimiento para el otorgamiento de una medida cautelar, en virtud al principio de razonabilidad.

Por su parte, el literal b) del artículo 21° del Decreto Legislativo N° 1033 – Ley de Organización y Funciones del Indecopi, reconoce a las Comisiones de dicha entidad (una de ellas la de Protección al Consumidor) la atribución de resolver en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos.

En consecuencia, ante la solicitud de medida cautelar, la Comisión debía evaluar si de los medios probatorios presentados en la denuncia se acreditaba, de manera conjunta, los tres presupuestos los cuales son: (i) la verosimilitud de la infracción denunciada, (ii) el peligro en la demora y (iii) la adecuación de la medida, a fin de ordenar a la denunciada que retire todos los vidrios instalados en el inmueble del

señor Robilliard Casuso, teniendo presente que la inexistencia de alguno de los requisitos determina la imposibilidad de conceder la medida solicitada.

### **2.2.2 ¿Cuáles fueron los cargos que debían imputarse a Triplex Inversiones?**

El numeral 2) del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales está el procedimiento regular, el mismo que debe cumplirse antes de la emisión del acto administrativo.

Al respecto, el numeral 3) del artículo 234 de la referida norma, señala que:

“Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: (...) 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia”.

La importancia de la formulación de cargos es claramente establecida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor cuando en la Resolución N° 0636-2014/SPC-INDECOPI afirma:

“La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento e informar al administrado de los hechos imputados y su calificación como ilícitos”<sup>5</sup>.

Es por ello que la resolución por la cual se admitía a trámite la denuncia y se formulaba cargos contra el denunciado debía pronunciarse respecto a todos los hechos denunciados, como consecuencia de las disposiciones ya mencionadas, pero, además, por lo prescrito en el numeral 4) del artículo 5° del TUO de la Ley 27444, el cual dispone:

---

<sup>5</sup> De fecha 25 de febrero de 2014.



“El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes”

El principio de congruencia procesal es definido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor cuando en el presente caso, afirma:

“El principio de congruencia procesal se sustenta en el deber de la administración de pronunciarse, respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, ya sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que, mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la administración emita íntegramente una opinión sobre la petición concreta de los administrados.”

Al respecto, el numeral 2) del artículo 187 del TUO de la Ley 27444, establece:

“En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial (...)”.

En su denuncia de fecha 09 de abril de 2015, se advierte que el Sr. Robilliard Casuso denunció que, (i) el vidrio instalado en su inmueble no era templado, a pesar de lo inicialmente pactado; y (ii) que la instalación de su mampara había sido defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla esta se rompió, de manera intempestiva. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante la Resolución N° 656-2015/CC2 (Resolución de formulación de cargos), admitió a trámite la denuncia imputándole únicamente a Triplex Inversiones la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor al presuntamente haber instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados; y posteriormente, mediante la Resolución N° 1780-2015/CC2 (Resolución apelada), declaró infundada la denuncia, al haberse acreditado que la empresa denunciada instaló vidrios templados en el inmueble del denunciante; sin embargo omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, respecto al otro extremo de la denuncia, vale decir, la instalación defectuosa de la mampara.

En ese sentido, se advierte que la omisión de imputar el hecho anteriormente denunciado afectó el principio de congruencia procesal pues la Comisión no calificó todos los hechos materia de denuncia en la resolución de formulación de

cargos y, en consecuencia, no emitió una decisión integral respecto de todos los extremos en la resolución apelada.

Por lo cual, dicha omisión ocasionaría que tanto la resolución de formulación de cargos como la resolución apelada hayan incurrido en causal de nulidad establecida en el artículo 10 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, específicamente la segunda, vale decir, la omisión o defecto de uno de sus requisitos de validez, uno de ellos el objeto o contenido<sup>6</sup>; y otro requisito de validez: el procedimiento regular, el cual, según el numeral 5) del artículo 3 del TUO de la Ley 27444, exige que antes de la emisión del acto administrativo deba cumplirse con el procedimiento administrativo previsto para su generación.

### **2.2.3 ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado una mampara de un material diferente al acordado?**

El segundo párrafo del artículo 104° del Código del Consumidor establece que:

“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”.

De lo cual se advierte que para que el proveedor cumpla con dicha carga probatoria que lo exima de responsabilidad, previamente el consumidor ha tenido que probar la afectación a su derecho por parte de él, por lo que se desprende que, independientemente que se reconozca al procedimiento de protección al consumidor como uno de carácter sancionador, al estar en contraposición intereses particulares (denunciante y denunciado) le corresponde a cada uno de ellos una determinada carga probatoria; al primero, acreditar la existencia de un defecto y al segundo, acreditar que se exonera de responsabilidad. Esto último se advierte de la Resolución de la Comisión<sup>7</sup> como en la de la Sala. Esta última en la Resolución N° 2032-2013/SPC-INDECOPI<sup>8</sup>, ya había señalado que:

---

<sup>6</sup> TUO de la LPAG. Artículo 10°.

“Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. (...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14 (...).”

<sup>7</sup> En el presente caso, en el fundamento 18) de la Resolución N° 1780-2015/CC2 dicho colegiado señaló: “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, si el

“El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.”

Por lo tanto, se infiere que, si se imputa al proveedor una infracción al deber de idoneidad, el consumidor tiene que aportar los medios probatorios necesarios para acreditar la existencia de un defecto o de la afectación a un derecho, solamente si ello ocurre se presume la responsabilidad administrativa del proveedor, por lo que este último tiene que acreditar a su vez que se exonera de responsabilidad probando la existencia de cualquiera de los cuatro supuestos de fractura del nexo causal. Esto última se confirma con el siguiente criterio establecido por el mencionado colegiado en la Resolución N° 247-2014/SPC-INDECOPI<sup>9</sup>:

“El consumidor sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición. Lo anterior se condice con la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo

Queda claro que si el proveedor no acredita la fractura del nexo causal resultaría siendo responsable ¿por lo que correspondería imponer la respectiva sanción y de ser el caso las medidas correctivas orientadas a subsanar los efectos de su

---

proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida”. Por su parte la Sala en el fundamento 15) de la Resolución N° 1301-2017/SPC-INDECOPI consideró que: “En efecto, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición”

<sup>8</sup> De fecha 31 de julio de 2013.

<sup>9</sup> De fecha 28 de enero de 2014.

infracción, pero si el consumidor no acredita el defecto, el proveedor sería exonerado de responsabilidad en aplicación del principio de Licitud, de acuerdo a lo establecido por el numeral 9) del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, “el cual se deriva del principio constitucional de la presunción de inocencia. En tal sentido, la Administración debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes, en tanto no cuente con evidencias en contrario” (Vergaray y Gómez, 2009, p. 428).

Por otra parte, debe considerarse que el artículo 19° del Código del Consumidor establece la responsabilidad del proveedor respecto a:

“(…) la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

Para ello se debe tener en cuenta que, según el artículo 18° de dicha norma, la idoneidad de un producto o servicio consiste en la correspondencia que debe existir entre lo que un consumidor espera recibir y lo que realmente recibe. Sobre ello, Northcote (2013) señala que:

“Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado” (p. X-1).

Es importante señalar que el consumidor se genera dicha expectativa teniendo en cuenta el modelo referencial de idoneidad, el cual está constituido por las garantías legales, explícitas e implícitas. En este sentido:

- La garantía legal exige al proveedor que brinde el servicio o producto tal como lo señala nuestro ordenamiento normativo en general, en caso que el servicio o producto esté regulado en alguna norma, tales como los servicios inmobiliarios, financieros, educativos, de seguros, etc.
- La garantía explícita exige al proveedor que brinde el producto o servicio de la misma forma en como se lo ofreció al consumidor; es decir, la garantía explícita está constituida por toda la información que le brindó el proveedor al

consumidor, la cual puede estar en un contrato, en un anuncio publicitario, en la etiqueta del producto o en cualquier otro medio en donde se pueda demostrar fehacientemente lo ofrecido por el proveedor.

- Por otro lado, la garantía implícita implica que, ante el silencio del proveedor o del contrato, el producto o servicio debe responder a los fines y usos previsibles para los cuales se encuentra normalmente en el mercado.

En el caso materia del presente Informe Jurídico, señor Robilliard Casuso manifestó que Triplex Inversiones instaló en su inmueble vidrios que no serían templados. Para acreditar dicha afirmación presentó como medios probatorios:

- El “Informe de Alta e Instrucciones de Tratamiento” de fecha 24 de marzo del 2015 del cual se advirtió que el denunciante sufrió una herida, la cual, según él, se produjo debido a la rotura de una mampara instalada por Triplex Inversiones.
- La Factura N° 001-0072220 del 22 de mayo del 2015 emitida por el denunciado en la cual se detallaba el material utilizado en la instalación de los vidrios efectuada en el inmueble del denunciante, uno de ellos, “Cristal Inc. 6.0 mm templado”.
- El dictamen pericial emitido por la Policía Nacional del Perú de fecha 2 de mayo del 2015, del cual se desprendía que la muestra de vidrio que el denunciante solicitó se analice, era templado.

Por su parte, Triplex Inversiones señaló que el vidrio instalado en el inmueble del denunciante era templado. Presentó como medios probatorios:

- El documento denominado “Certificado de garantía y calidad de producto” de fecha 26 de marzo del 2015, emitido por Corporación Miyasato S.A.C., del cual se desprendía que el material del vidrio utilizado para la obra en Punta Negra (Sr. Robilliard) era cristal incoloro templado de 6, 8 y 10mm.
- Carta de fecha 30 de marzo de 2015, emitida por Corporación Miyasato dirigida a Triplex Inversiones a través de la cual se desprendía que, el denunciante solicitó una evaluación de los fragmentos del vidrio de la mampara de su inmueble que se rompieron, resultando ser vidrio templado, los cuales cumplieron con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación de acristalamientos de seguridad.

En consecuencia, de la evaluación conjunta de los medios probatorios se podrá concluir si Triplex Inversiones infringió el deber de idoneidad.

#### **2.2.4 ¿Infringió Triplex Inversiones el deber de idoneidad al haber colocado defectuosamente una mampara?**

Al igual que en el problema anterior, la responsabilidad del proveedor debe analizarse en virtud de la carga de la prueba establecida por el artículo 104 del Código del Consumidor. Al respecto la Sala, en la Resolución N° 0364-2014/SPC-INDECOPI<sup>10</sup> ha señalado que:

“Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá examinar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó”.

En el presente caso, respecto a la segunda imputación realizada contra Triplex Inversiones, éste señaló que el denunciante brindó su conformidad respecto a la instalación de la mampara en su inmueble; además de que no existía ningún medio probatorio que acreditara que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard Casuso se produjo al momento de abrir la mampara de vidrio instalada o que la mampara se haya roto solamente al haberla abierto como consecuencia de una instalación defectuosa.

Para determinar si hubo responsabilidad administrativa del denunciado se debe tener en cuenta:

- El denunciante presentó el Atestado Policial N°30-2015 - Región Policial Lima-DIVTER-SUR-3-CPN-DEINPOL, del cual se desprendía que el efectivo policial se apersonó al domicilio del denunciante cuatro días después que se produjera el rompimiento del vidrio de la mampara, dejando constancia que encontró restos de vidrios trizados en el piso; sin embargo, ello no acreditaba que dicha ruptura se haya debido a una mala instalación de la mampara.
- De las fotografías se advertían imágenes de una mampara con anotaciones efectuadas por el denunciante, sin embargo, no se observaba la fecha y hora

---

<sup>10</sup> De fecha 02 de febrero de 2014.

en la que fueron tomadas, no siendo posible verificar que correspondían a la mampara del inmueble del denunciante. Además, de que los desperfectos señalados por el denunciante como causante de la ruptura pudieron ser observados al momento de la entrega.

Como ya se señaló anteriormente si los medios probatorios no acreditan fehacientemente que la instalación de la mampara haya sido defectuosa debía declararse infundado este extremo denunciado, independientemente de la facultad de quien realice la labor de instrucción del procedimiento de disponer la actuación de oficio de medios probatorios. Esto último coincide con el criterio aplicado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 1636-2016/SPC-INDECOPI<sup>11</sup>, según el cual:

“En tal sentido, el artículo 230° numeral 9 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, regula el Principio de Presunción de Licitud en los procedimientos sancionadores, el mismo que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio”.

---

<sup>11</sup> De fecha 9 de mayo de 2016.

## CAPÍTULO III

### POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Habiendo analizado los problemas jurídicos corresponde emitir mi posición respecto a las diferentes resoluciones emitidas, para ello se debe considerar que, en el presente caso la denuncia interpuesta por el señor Robilliard Casuso promovió el inicio de un procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora contra la Triplex Inversiones a quien se le imputó haber incurrido en la presunta infracción de haber trasgredido el deber de idoneidad, de acuerdo a lo establecido por los artículos 18° y 19° el Código del Consumidor .

**Respecto a la medida cautelar**, considero que los medios probatorios presentados con la denuncia no eran suficientes para generar convicción respecto a la verosimilitud sobre la infracción denunciada, es decir que el vidrio utilizado en la mampara no era templado. En consecuencia, al no cumplirse con el primer requisito (apariencia en el derecho), se debió denegar la medida solicitada.

Por otro lado, considero que el Sr. Robilliard pudo haber solicitado nuevamente la medida cautelar en otro momento del procedimiento cuando se produzca la verosimilitud de la infracción denunciada.

**En cuanto a la formulación de cargos**, la Comisión en su segunda resolución final señaló respecto, a la nulidad parcial dispuesta por la Sala, que se ratificaba en los términos de la Resolución N° 1780-2015/CC2, ya que el extremo sobre la instalación defectuosa de una mampara no fue expresamente denunciado por el señor Robilliard Casuso, además, de que no fue cuestionado por el denunciante en su escrito de apelación.

Sin embargo, considero que la instalación defectuosa sí fue un extremo denunciado, ello se desprende del fundamento 2.3 de la denuncia en la que el señor Robilliard Casuso señaló que *“quise abrir una de las mamparas instaladas, la misma que en el instante se rompió de forma intempestiva, cayendo encima de mi persona (...) es claro que el primer problema se debe a la rotura sin motivo aparente alguno, lo cual no debió suceder”*, de lo cual se desprende que se estaba refiriendo a la instalación defectuosa, ya que por más que la mampara no haya sido fabricada con vidrio templado, no debería caerse cuando se procuraba abrirla.



En todo caso, la Secretaría Técnica de la Comisión debió requerir al denunciante que precisara el extremo denunciado referido a la instalación defectuosa de la mampara, en virtud a lo establecido por el numeral 4) del artículo 5 del TUO de la Ley 27444,

**Respecto a la infracción al deber de idoneidad**, considero que los medios probatorios presentados por el denunciante no eran suficientes para acreditar que la mampara no fue fabricada con vidrio templado (además de que la denunciada aportó medios probatorios que indicaba lo contrario) y que fue defectuosamente instalada.

En este sentido, expreso mi conformidad con lo dispuesto por el voto en discordia de la vocal Ana Ampuero Miranda, ya que el denunciante no acreditó que la mampara de su domicilio haya sido instalada en forma deficiente por Triplex Inversiones. Además, considerando la naturaleza sancionadora del procedimiento la Secretaría Técnica de la Comisión, en virtud de la aplicación del principio de Verdad material<sup>12</sup> pudo de oficio disponer la realización de una pericia con la finalidad determinar si la instalación fue defectuosa o no. En consecuencia, en aplicación del principio de Licitud la denuncia tuvo que ser desestimada.

Por otro lado, la conclusión del voto en mayoría en el sentido de que el hecho que el denunciante se haya lesionado con la ruptura de la mampara evidenciaba un defecto en la instalación de la misma (asumiendo además que la ruptura fue lo que produjo la lesión del denunciante) es incorrecta, ya que el hecho materia de la denuncia se produjo después de dos años, lo cual no evidenciaba un defecto en la instalación.

---

<sup>12</sup> **TUO de la LPAG. 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:

(...)

**1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas (...).

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES

- El artículo 18° del Código del Consumidor define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe respecto a los productos o servicios adquiridos o contratados; y el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
- Para evaluar si un producto o servicio ha sido idóneo o no, se recurre como marco referencial al sistema de garantías (legal, expresa e implícita) regulado en el artículo 20° de dicha norma.
- Para determinar si el proveedor denunciado incurre en responsabilidad administrativa, el Código del Consumidor en su artículo 104° le impone la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Como consecuencia de ello, se advierte que una vez que haya quedado acreditado el defecto por parte del consumidor, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
- La resolución por la que se formula cargos tiene que recoger la integridad de los hechos denunciados, en caso se advierta alguna imprecisión en los mismos, la autoridad competente debe requerir al denunciante la precisión necesaria de los hechos por los cuales formula la denuncia.
- La responsabilidad administrativa que se le atribuye al proveedor se determina en función de los medios probatorios aportados tanto por el denunciante como por el denunciado, en caso que exista duda respecto a la conducta infractora del proveedor, en aplicación del principio de Licitud, debería exonerarse a este último de responsabilidad
- Independientemente de los medios probatorios aportados por el denunciante y el denunciado, en virtud del principio de Verdad material, la Secretaría Técnica, como instructor del procedimiento, puede disponer la realización de diligencias con el fin de obtener los medios probatorios necesarios para determinar si el proveedor es responsable o no.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ESPINOSA-SALDAÑA BARRERA, Eloy. (2010). “Medidas cautelares en el procedimiento administrativo peruano: una mirada crítica a lo realizado y un adelanto sobre aquello que debiera hacerse al respecto”. En: Círculo de Derecho Administrativo. PUCP. Lima.
- MORÓN URBINA, Juan. (2017). Comentario a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo I. Editorial Gaceta Jurídica. Lima.
- NORTHCOTE, Cristhian (2013) Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. En: Actualidad Empresarial. Lima, N° 209. Lima.
- VERGARAY BÉJAR, Verónica y GÓMEZ APAC, Hugo (2009). “La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador”, En: Sobre la Ley de Procedimiento Administrativo General. Libro homenaje a José Alberto Bustamante Belaunde. Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.

## ANEXOS

- Denuncia
- Solicitud de medida cautelar
- Resolución N°656-2015/CC2 (Resolución de admisión a trámite y de formulación de cargos)
- Contestación de la denuncia
- Resolución N°1780-2015/CC2 (Resolución de la Comisión)
- Recurso de apelación
- Resolución N°1349-2016/SPC (Resolución de la Sala)
- Resolución N°09 de la Secretaria Técnica de la Comisión (Resolución de admisión a trámite y de formulación de cargos)
- Contestación de denuncia
- Resolución N°1365-2016/CC2 (Resolución de la Comisión)
- Recurso de apelación
- Acta de Audiencia de Informe Oral
- Resolución N°1301-2017/SPC (Resolución de la Sala)
- Constancia de Secretaria Técnica

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:**

**LEO ROBILLIARD CARUSO** con DNI N° 10218415 (**Anexo N°1-A**); con domicilio en la Av. Jorge Chávez N° 170, Oficina N° 601-602-603 (esquina calle Berlín), del distrito de Miraflores; atentamente decimos:

**I. PETITORIO:**

Que interponemos **DENUNCIA DE PROTECCIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR** contra **TRIPLEX INVERSIONES S.A.**, domiciliada en la Av. República de Panamá N° 1849, del distrito de La Victoria; a fin de que cumplan con los siguientes requerimientos:

- 1.1. REMOVER TODA LA INSTALACIÓN EFECTUADA POR LA DENUNCIADA EN MI DOMICILIO DE LA CALLE PACÍFICO NORTE N° 703, PLAYA PUNTA NEGRA, QUE COMPRENDE TRABAJOS DE CRISTAL TEMPLADO CONFORME SE HAYA DETALLADO EN LA FACTURA N° 72220.**
- 1.2. PROCEDER A LA DEVOLUCIÓN DE LO ENTREGADO EN CALIDAD DE CONTRAPRESTACIÓN, ASCENDENTE A LA SUMA DE US\$ 7,895.03 (FACTURA N° 72220), Y US\$ 2,505.00 (FACTURA N° 72221).**
- 1.3. RESARCIR TODOS LOS GASTOS INCURRIDOS POR MI PARTE PROPIOS DEL ACCIDENTE OCURRIDO POR LA SUMA DE S/. 2,471.97 EN CONCEPTO DE GASTOS MÉDICOS.**

- 000004
- 1.4. RESARCIR TODOS LOS PAGOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES, Y COSTAS LEGALES INCURRIDAS Y POR INCURRIR, HASTA LA TOTAL SOLUCIÓN DE NUESTROS REQUERIMIENTOS
  - 1.4. ORDENAR QUE SE PUBLIQUE EN UN DIARIO DE MAYOR CIRCULACIÓN DEL PAIS, ASÍ COMO EN EL MEDIO TELIVISIVO Y RADIAL DE MAYOR SINTONIA, EL POSIBLE PELIGRO QUE PONE EN GRAVE RIESGO LA VIDA DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS DE LA DENUNCIADA.
  - 1.5. LA MULTA PECUNIARIA RESPECTIVA QUE DEBERÁ APLICAR EL INDECOPI.

Que la denuncia se interpone por infracción a:

- a) El deber de **INFORMACIÓN**: Art. 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) El deber de proveer de un producto **IDÓNEO**: Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) El deber de **SEGURIDAD** para el uso del producto: Art. 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

Asimismo, se han afectado mis derechos contenidos en el **Art. 1.1.** del referido Código:

- a. **Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.**

- b. **Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.**
- e. **Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.**
- i. **Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.”**

## **II. DE LOS HECHOS OCURRIDOS:**

- 2.1 En los meses de enero y febrero del año 2013, se ejecutaron unos trabajos de fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado, encargados a la empresa **TRIPLEX INVERSIONES S.A.**, pagadero 50% al inicio, y 50% al término de la obra.
- 2.2 Siendo así las cosas, con fecha 22 de mayo del 2015 se emite la **Factura N° 0072220** de la empresa **TRIPLEX INVERSIONES S.A.** por la obra encargada, la que se adjunta, y corresponde al pago de la suma de **US\$ 7,893.03 (siete mil ochocientos noventa y tres y 03/100 dólares americanos) (Anexo N° 1-B)**. Asimismo, se acompaña la **Factura N° 072221 (Anexo N° 1-C)** por la suma de **US\$ 2505.00 (dos mil quinientos cinco y 00/100 dólares**

000003

americanos), por concepto de instalación.

- 2.3 Es el caso que con fecha 22 de marzo del 2015, me disponía a utilizar mi habitación, por lo que quise abrir una de las mamparas instaladas, la misma que en el instante se rompió de forma intempestiva, cayendo encima de mi persona. En primer lugar, es claro que el primer problema presentado se debe a la rotura sin motivo aparente alguno, lo cual no debió suceder. Para demostrar esto, acompañó **fotografías de mi vivienda**, de las mamparas rotas y de las diversas instalaciones a lo largo de mi vivienda (**Anexo N° 1-D**).
- 2.4 Pero el segundo problema, y más grave aún, es que en el caso del vidrio templado, la característica propia y esencial y que lo hace preferible a otros tipos de vidrios, es que se trata de un vidrio de seguridad, por lo que en caso de rotura, los fragmentos resultantes son necesariamente pequeños y sus bordes no pueden ser cortantes, por lo que no debería producir daño a la persona.
- 2.5 Pues en el presente caso, evidentemente algo se ha hecho mal porque como procedo a demostrar con las **fotografía que acompañó de mi brazo (Anexo N° 1-E)**, e **informes médicos (Anexo N° 1-F)**, sufrí un herida contuso cortante en el antebrazo derecho con sangrado abundante y enorme dolor. Es de manifestar que dentro del brazo, me quedaron 21 fragmentos de vidrio, los cuales tuvieron que ser removidos durante 3 horas intervención quirúrgica con anestesia general.



- 2.6 De este modo, propongo que se revise la presente controversia ante esta Comisión, y que se ordene no solo la remoción de todo el material peligroso que se encuentra en mi casa, sino además la devolución de todo el dinero entregado por la obra, más allá de las pretensiones accesorias, las cuales tienen sentido si consideramos los posibles peligros a los que pueden estar expuestas terceras personas que contraten con la empresa proveedora.
- 2.7 Demás está indicar que no deseo en absoluto el reemplazo de ningún elemento, ya que no confío de modo alguno en las medidas de seguridad tomadas, sobre todo teniendo familia y menores de edad que en cualquier momento pueden sufrir no sólo heridas cortantes sino un accidente fatal, de acuerdo a la gravedad de mis lesiones.
- 2.8 A consideración de la Comisión, dejo la necesidad de citar a la empresa **Corporación Miyasato**, la cual fue presuntamente subcontratada por la denunciada para efectos de la obra en mi domicilio. Conforme es de verse del correo electrónico enviado por la Sra. Fanny Llerena a mi persona (**Anexo N° 1-G**), nos pone en conocimiento la inverosímil respuesta de la referida empresa mediante **Certificado de Garantía y Calidad del Producto (Anexo N° 1-H)**, la cual en vez de velar por la seguridad de las personas, invoca una garantía que a efectos de lo sucedido, resulta lo menos importante. Si bien es cierto nuestra parte no tiene contrato alguno con **Corporación Miyasato**, probablemente su participación sea invocada por la misma denunciada, por lo que ponemos esta respuesta a conocimiento de la Comisión para los fines pertinentes, ya que los

000003

vidrios de la referida empresa, son lo que estarían generando un peligro evidente para la salud y la vida de las personas.

2.9 En este sentido, consideramos que la situación es particularmente grave en consecuencia con el Principio de Corrección de la Asimetría, mediante el cual las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio. En este caso particular, la empresa cuenta con una información que no fue de nuestro conocimiento, respecto a los posibles riesgos y el estado defectuoso del vidrio llegando incluso a la circunstancia en la cual se nos dio una información en el sentido que se trataba de un vidrio templado, y que la misma resultó errónea. En este contexto, la empresa se encontraba en una posición de evidente asimetría, situación que las normas de protección al consumidor precisamente desean proteger.

2.10 Ahora bien, en este caso que nos ocupa, se presenta una violación a nuestros derechos en 3 planos, que son el deber de **INFORMACIÓN**, el deber de proveer de un producto **IDÓNEO**; y el deber de **SEGURIDAD** para el uso del producto. En esta línea, habrá que partir señalando que de acuerdo al **Art. 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor** (en adelante **EL CÓDIGO**), se establece:

***“1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:***

***a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.***

***b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una***

*elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*  
*e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.*  
*i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.”*

2.11. Sobre cada uno de estos, se ha presentado una grave vulneración, lo que proponemos analizar a la luz de los deberes materia de infracción. En torno al

**DEBER DE INFORMACIÓN**, nos indica el Art. 2 del CODIGO:

***“Artículo 2.- Información relevante***

***2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.***

***2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.***

***2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos.***

***Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.***

***2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.”***

2.12. En este contexto, es absolutamente relevante la información que no se me proporcionó cuando se nos hizo entrega del bien supuestamente en perfecto estado de funcionamiento. Esto simplemente no fue así, y que tan cierto es ello, que posteriormente tuve el problema indicado, sobre el que ahora debo confiar que ha sido solucionado. Esto evidentemente, no me es factible por evidentes razones de seguridad y confianza.

000010

2.13. Sobre el **DEBER DE IDONEIDAD**, la norma regula en el **Art. 18 del CÓDIGO**.

***“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.***

2.14. Sobre este aspecto, evidentemente no hemos recibido el bien que adquirimos.

Nadie espera al adquirir mamparas de vidrio, sean éstas una trampa mortal para los usuarios, siendo lo importante que esto puede traer consecuencias gravísimas para la vida de las personas. Lo cierto es que a efectos del deber de idoneidad, ciertamente no hemos recibido un producto en perfectas condiciones, y no cumple en absoluto las expectativas adquiridas cuando se hizo la proposición de venta, que supuestamente cuenta con los máximos estándares de calidad. Por estas razones, es claro que nuestras expectativas, propias de un consumidor razonable, han sido completamente menoscabadas con la realidad de lo que en efecto hemos recibido como producto.

2.15. Habrá que agregar además que:

***“Art. 23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.***

2.16. En relación al **DEBER DE SEGURIDAD**, es evidente que hay una vulneración al mismo.

**Artículo 25.- Deber general de seguridad**

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

La claridad de la norma nos exime de mayores comentarios. A esto habría que agregar que por tratarse de un tema público, debería haberse seguido el procedimiento establecido en el **Art. 29 del CÓDIGO**, y que la empresa denunciada tendrá que aclarar. Se trata en particular de lo Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad.

En este sentido, rogamos a la Comisión se sirva tener presente mis derechos, las infracciones cometidas, y el riesgo potencial de lo sucedido.

**Por tanto:**

A la Comisión solicitamos que sirva dar trámite a la presente denuncia y ordenar en su oportunidad, la devolución de los montos pagados y facturados, el pago de los gastos médicos incurridos, así como las pretensiones accesorias solicitadas, y ordenarse además el pago de costas y costos.

**Lima, 7 de abril del 2015**

José A. Calderón Casallo  
ABOGADO  
C.A.L. 55302

Raul Enrique Cortez Meliz  
ABOGADO  
CAL. 4432





000013

CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO
CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO	CONSTANCIA DE SUPRACIO

Departamento: LIMA      Provincia: LIMA      Distrito: SAN BORJA

Dirección: CALLE VENEZIA 198

Departamento: DISTRITO DE CHICLA      Provincia: CHICLA      Teléfono: 293267





**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

CASA MATRIZ, PUNTO DE EMISIÓN Y PUNTO DE PARTIDA  
 Av. República de Panamá 1849 - La Victoria  
 www.triplexinv.com  
 Telfs.: 472-9211 - 472-2136 - 472-4207 - Fax: 472-9069

R.U.C. N° 20100300053

FACTURA

000014

N° 001 - 0072220

SEÑOR :  
 DIRECCIÓN :  
 R.U.C. :  
 PUNTO DE LLEGADA :

FECHA :  
 VEND :  
 COD :  
 00157490 0182070

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR VENTA
808002	Crystal Inc. 4.2 mm Templado 0.00 x 0.00	14.240	0.0274	401.28
804095	SELICINA ENDURO PSEPOLI SPANO	22.000	1.741	385.02
008001	Crystal Inc. 6.0 mm Templado 0.00 x 0.00	30.770	4.015	1,235.41
400001	Crystal Inc. 11.0 mm Templado 0.00 x 0.00	95.170	0.4111	3,923.41
344095	SELICINA ALUMINO PSEPOLI SPANO	1.000	1.743	1,743.00
700004	Accesorios Varios	1.000	2.183.300	2,183.300
00	VALOR EL AG-0-700 020000	1.000	0.0000	00.00

REG. DE COMPRAS  
 MES Nº REG  
 LIMA REAL S.A.  
 01/2014 294

EN EL COMITENTE: LIMA REAL S.A. DEL AV. REPUBLICA DE PANAMA 1849 LA VICTORIA LIMA PERU

IMPORTE SUJETA A PERCEPCIÓN DEL IGV: 2.00% TOTAL S/ 289.31 En US\$ 101.97  
 TOTAL A PAGAR CG: PERCEPCIÓN: S/ 21.154.77 En US\$ 7.995.00

COMPROBANTE DE PERCEPCIÓN - VENTA INTERNA

GUÍA DE REMISIÓN: TRANSPORTISTA: Nº DE LIC.: PLACA: MARCA: Nº DE CERT. INSCRIPC. MTC:	<p align="center"><b>CANCELADO</b></p> LIMA DE DEL 201	VALOR VENTA DESCTO GLOBAL I.G.V. PRECIO DE VENTA
	p. TRIPLEX INVERSIONES S.A.	

Al vencido el plazo se cobrará intereses moratorios y compensatorios  
 COPIA SIN DERECHO A CREDITO FISCAL DEL I.G.V.

SUNAT





**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

CASA MATRIZ, PUNTO DE EMISIÓN Y PUNTO DE PARTIDA  
 Av. República de Panamá 1849 - La Victoria  
 www.triplexinv.com  
 Telfs.: 472-9211 - 472-2136 - 472-4207 - Fax: 472-9069

R.U.C. N° 2010030005

FACTURA 000015

N° 001 - 0072221

SEÑOR :  
 DIRECCIÓN :  
 U.C. :  
 PUNTO DE LLEGADA :  
 FECHA :  
 VEND :  
 COD :

F. 348-7744 T. 349-0086 Sucia. 001 - 71,501 al 73,500 Nul. Suval N° 0310455021 E.I. 30/01/2013

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR VEN
904000	SERVICIO DE INSTRUCCIÓN  POR EL ENTRENAMIENTO DE LOS... SUELDO	1.000	2.500,00	2.500,00



GRAFICOS Y FORMULARIOS E.I.R.L.

GUÍA DE REMISIÓN: TRANSPORTISTA: N° DE LIC.: PLACA: MARCA: N° DE CERT. INSCRIPC. MTC:	<b>CANCELADO</b> LIMA DE DEL 201 p. TRIPLEX INVERSIONES S.A.	VALOR VENTA DESCTO GLOBAL I.G.V. PRECIO DE VENTA
---	--	---

Vencido el plazo se cobrará intereses moratorios y compensatorios  
 COPIA SIN DERECHO A CREDITO FISCAL DEL I.G.V.

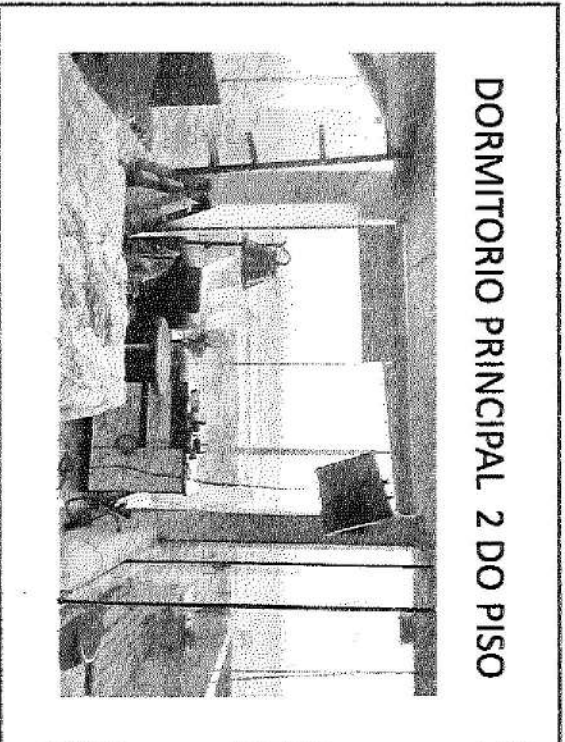
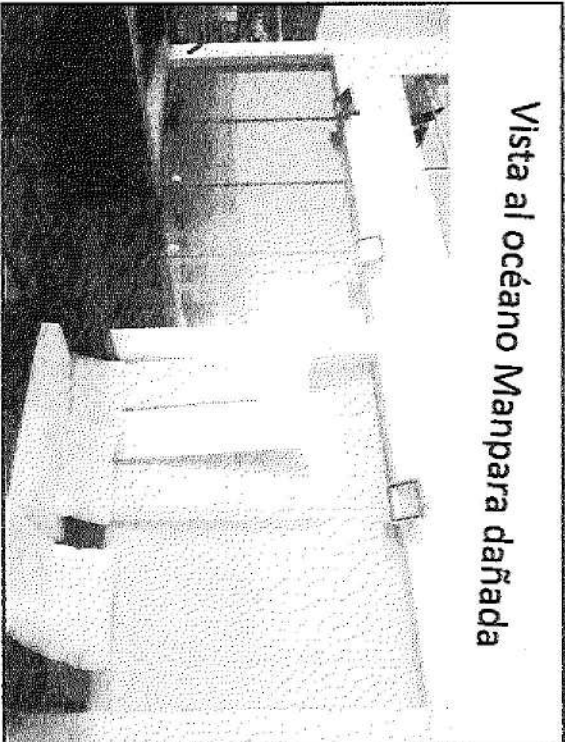
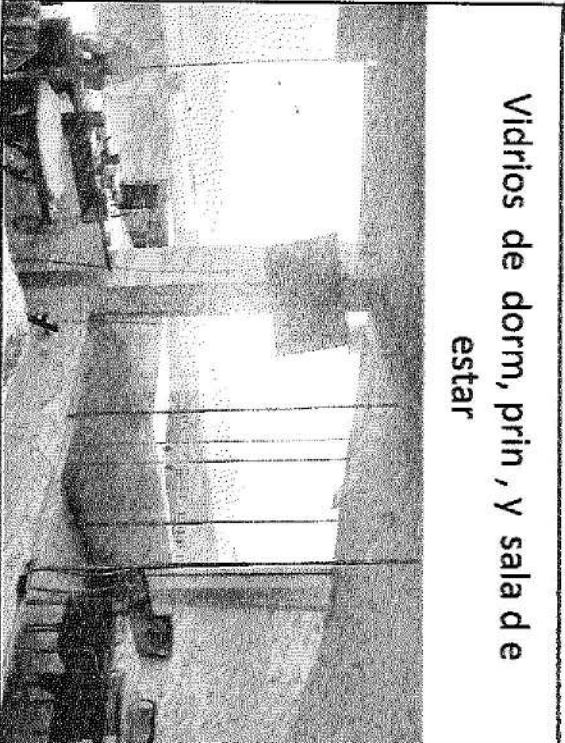
S. 596.18

6,023.4

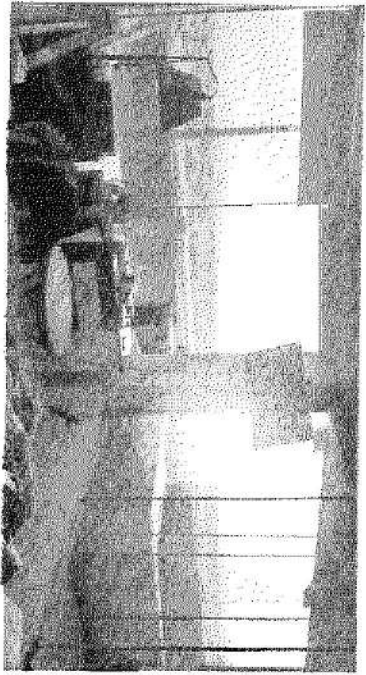
SUI

**visuales de vidrios ( templados )**

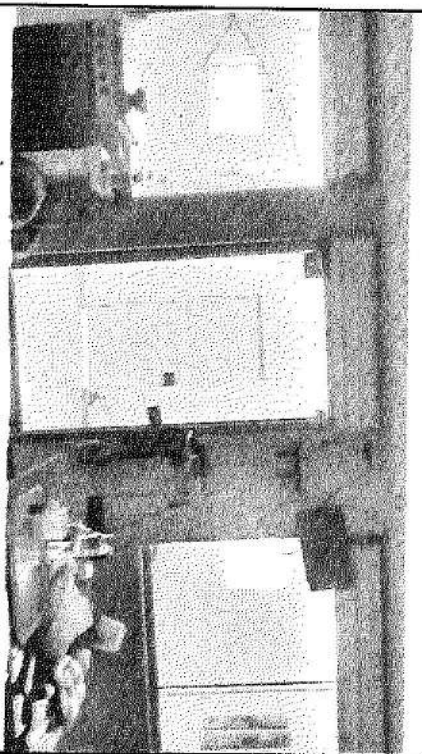
- SON 80 MT .....DE SUCEDER ALGUN EVENTO MAGNIFICADO COMO MOVIMIENTO TELURICO U OTROS LA VIVINEDFA DE LA FAMILIA ROBILIARD LITERALMENTE SE CONVERTIRA EN UNA CARNICERIA HUMANA AL ROMPERSE LOS VIDRIOS EN TROZOS DE TAL TAMAÑO QUE OCASIONEN LESIONES PROFUNDAS EN EL CUERPO CON LESIONES HASTA DE MUERTE



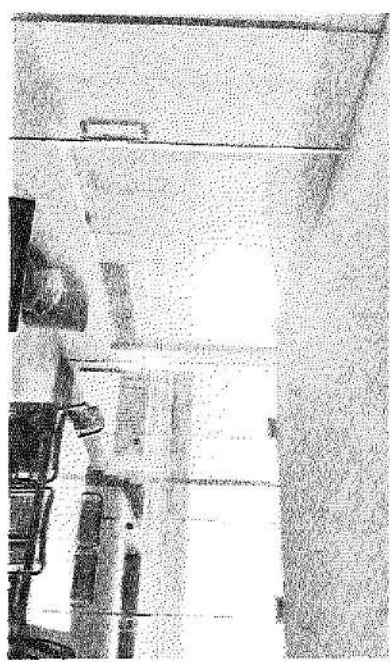
VIDRIO PARAPENTE LINEAL BORDE  
TERRAZA SEGUNDO PISO



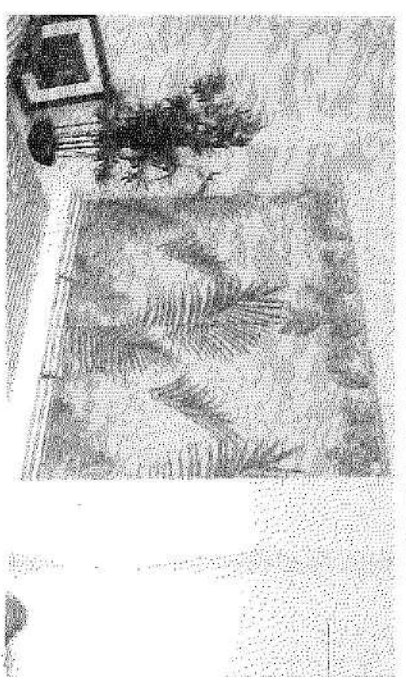
Cocina y comedor



SALA ESTAR 2DO,PISO



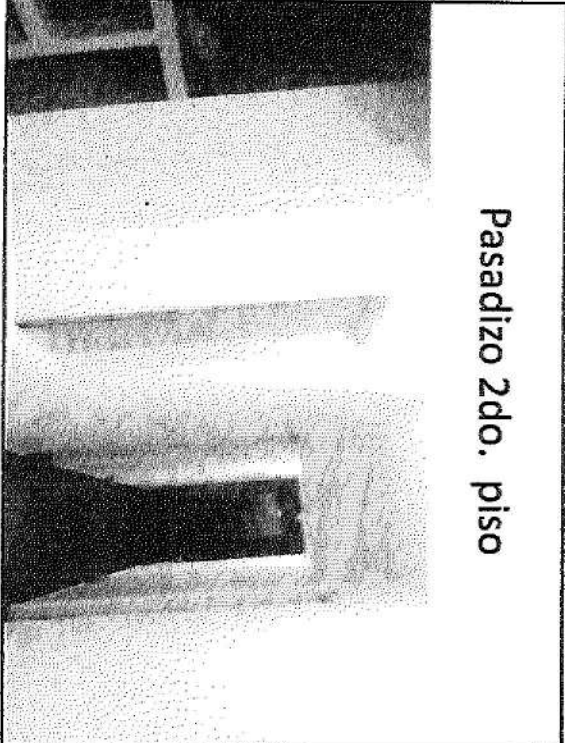
vidrio interno en comedor



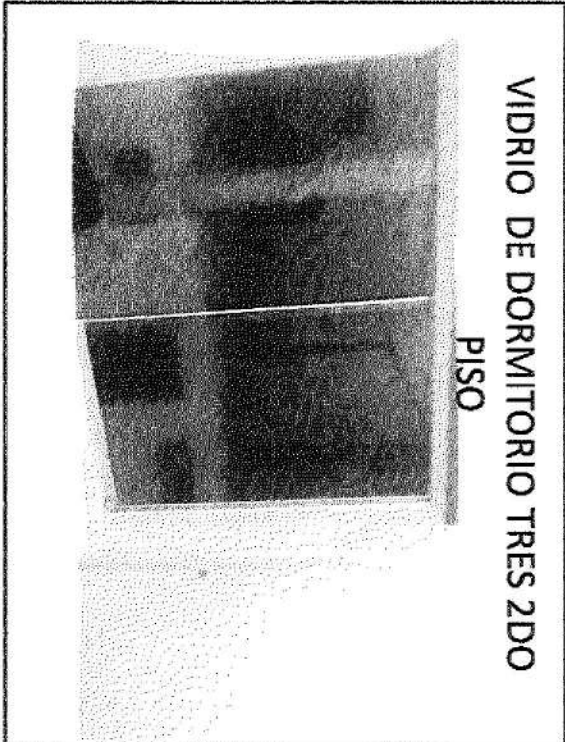
000018



vidrio en estudio



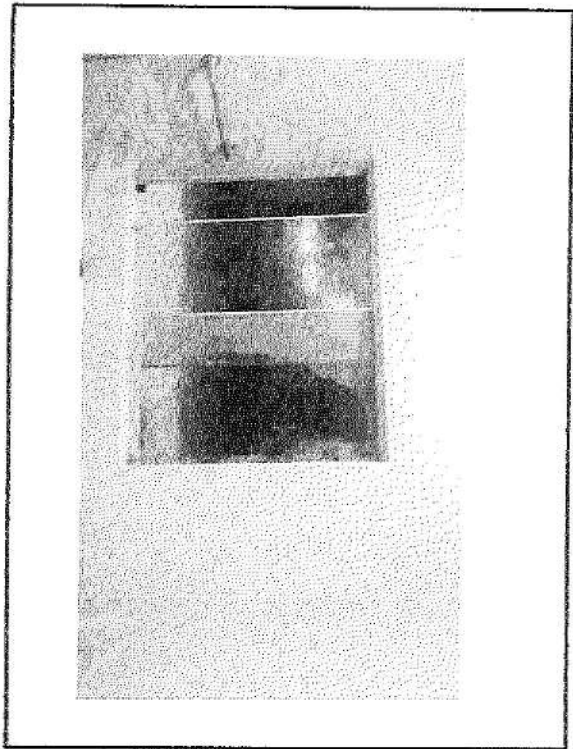
Pasadizo 2do. piso



VIDRIO DE DORMITORIO TRES 2DO PISO



Vidrio dormitorios (3) 1er. piso

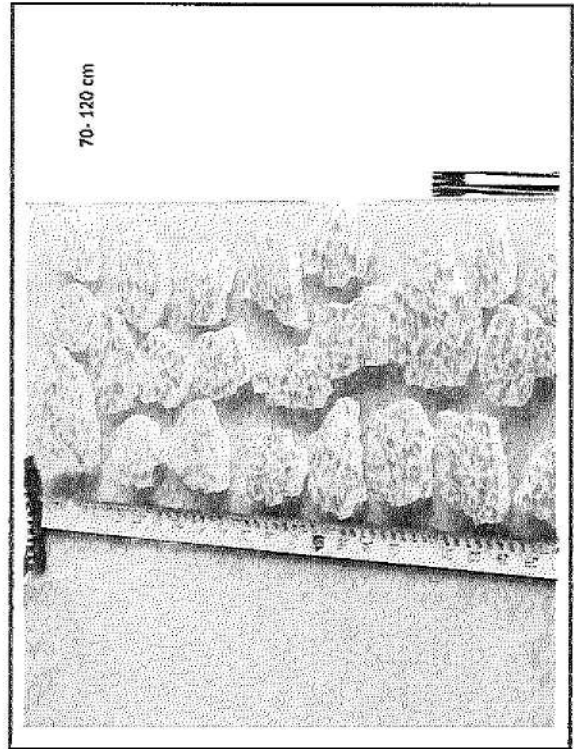
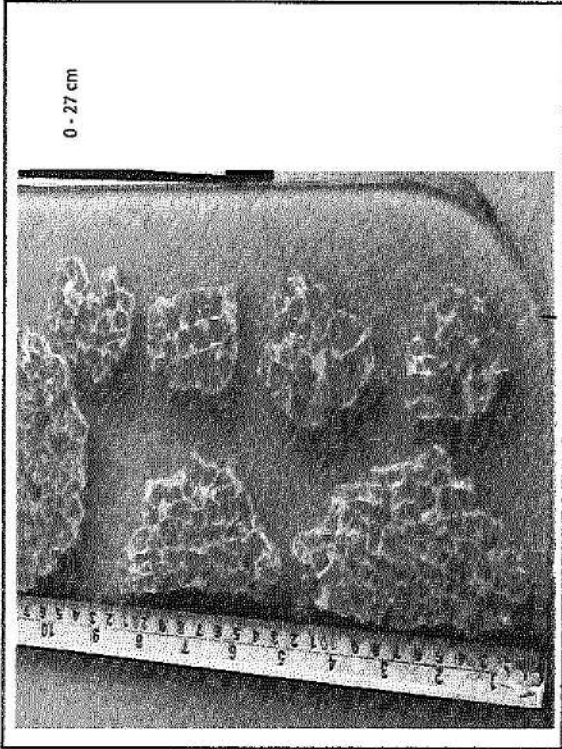
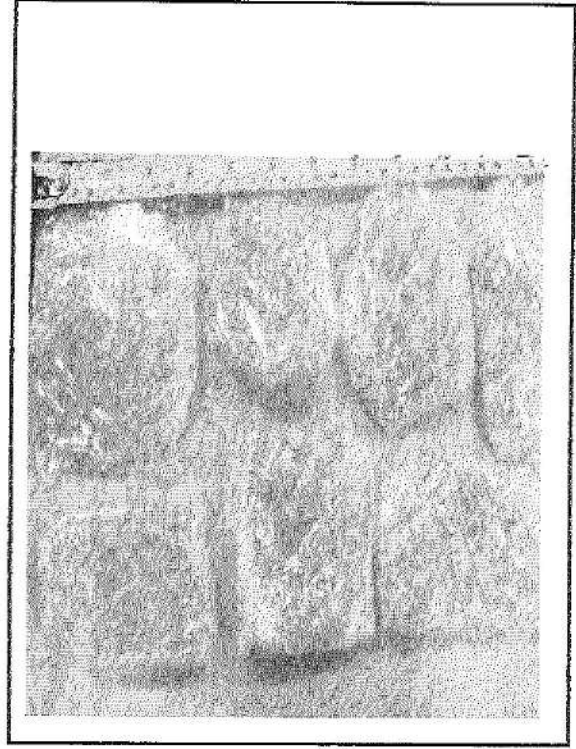
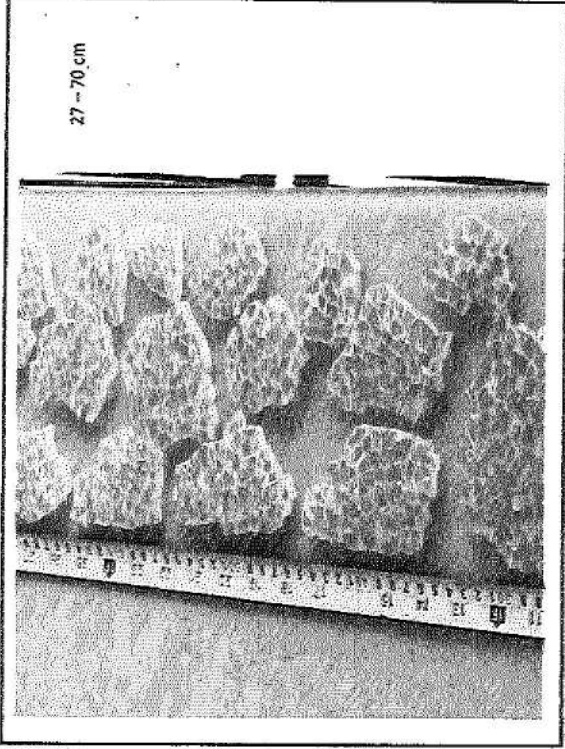


**próxima diapositiva**

Vidrio de mas de 2mt de ancho x altura de escalera a tercer piso.

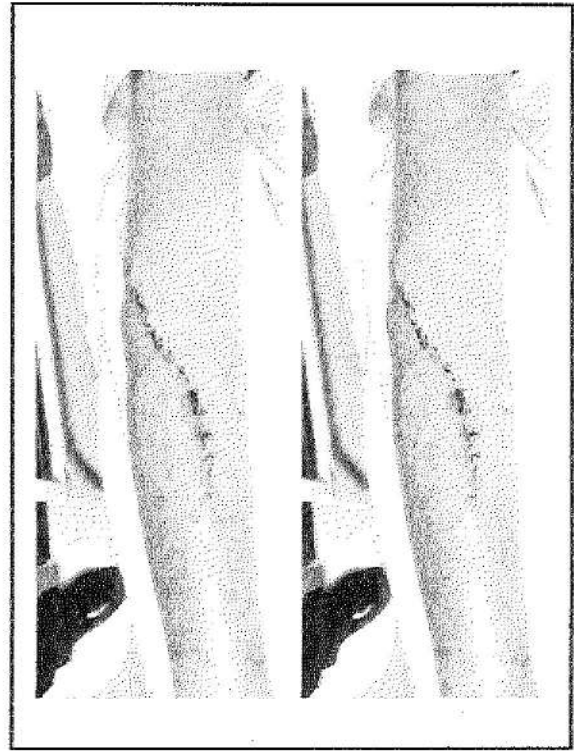
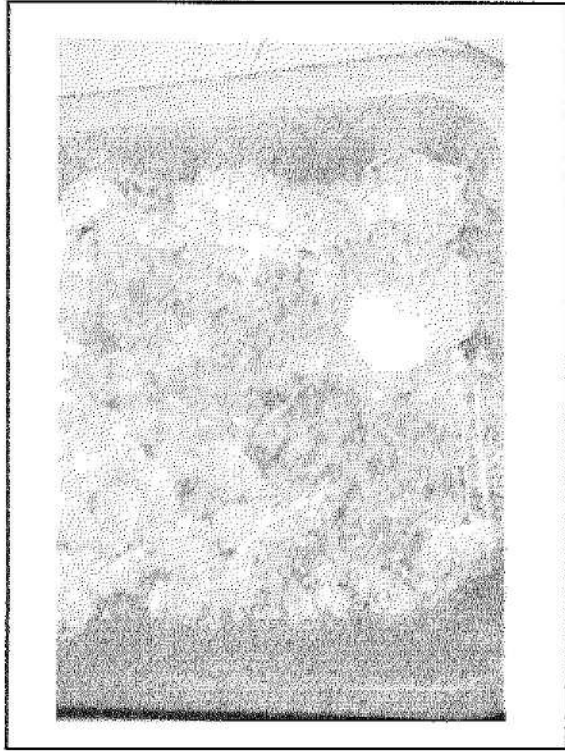
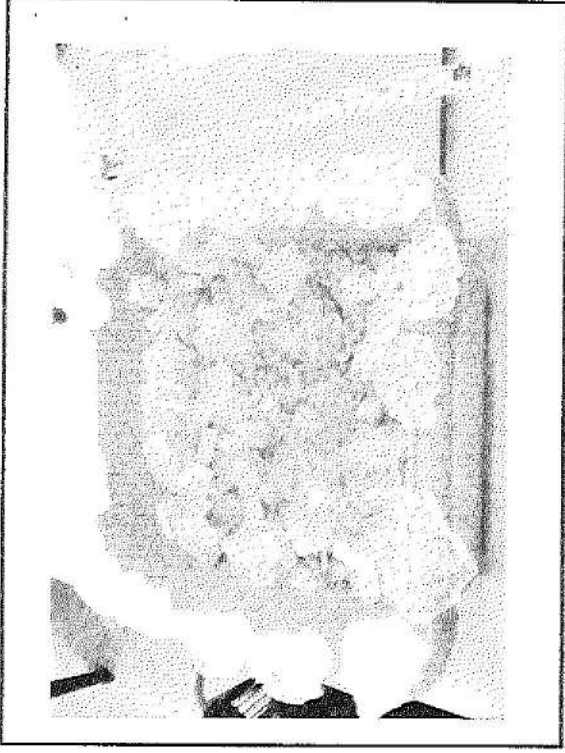


**Vidrios en dormí, y baño 1er piso**



08/04/2015

120000



↓ 000022

De: Fanny Llerena [mailto:ventas@triplexinv.com]  
Enviado el: jueves, 26 de marzo de 2015 09:48 a.m.  
Para: Leo Robilliard  
Asunto: Informe Técnico del Cristal Templado / Obra Punta Negra

Estimado Sr. Robilliard

Con motivo de su llamada del día lunes 23 del presente, coordinamos la visita de nuestro técnico, verificando en presencia del Sr. Nestor , que realmente las partículas de los cristales rotos eran templados, hemos llevado dichos cristales para ser analizados y adjunto el resultado de dicho informe.

Saludos

Δ Triplex

*Fanny Llerena Montellanos*  
472-9069 / 472-2136  
P.P.M # 998184622  
Nextel 635\*3599



**CERTIFICADO DE GARANTIA  
Y CALIDAD DEL PRODUCTO**

**Señores** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
**Obra** : PUNTA NEGRA (ROBILIARD).  
**Facturas** : 402-173223.  
**Material** : 16 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 10 MM.  
03 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 8 MM.  
04 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 6 MM.

Corporación Miyasato S.A.C. con RUC. 20100083877; mediante la presente, garantizamos la calidad de fabricación de toda nuestra línea de productos, tanto en cristales templados, laminados, blindados, curvos y termo panel con nuestra marca "LAMITEMP".

La presente garantía, cubre los productos por defectos de fabricación por un periodo de 12 meses de retirado el material de nuestra Planta (**tiempo que ya expiró debido a que los cristales fueron fabricados en el año 2013**). Bajo las normas técnicas nacionales e internacionales:

- ❖ ININVI : N° E-40
- ❖ ANSI : American National Standard Institute N° Z97.1
- ❖ ASTM : N° 6063-T5
- ❖ ASTM : C1048 "Especificación Standard para Cristal plano Tratado por calor - Clase HS Clase Ft, Vidrio Revestido y no revestido.
- ❖ ASTM : C1172, Especificación Standard para Cristal Plano Laminado Arquitectónico.

Esta garantía no cubre roturas, daños personales o materiales por la inadecuada manipulación de los productos.

Lima, 26 de Marzo del 2015.

 **MIYASATO**  
*Karina Kamida*  
**KARINA KAMIDA N**  
Ventas Lamitemp Distribución

Gerencia e Ingeniería  
Calle Cnel. Andrés Reyes 423  
Piso 12 - Torre Abaco  
Lima 27 - San Isidro  
625 9300

Centro de Distribución  
Av. Iquitos 1174  
Lima 13 - La Victoria  
619 9500

Oficina Automotriz  
Av. Paseo de la Rep. 899  
Lima 13 - La Victoria  
618 5500

Tienda Arquitectura  
& Autboutique  
Av. Tomás Marsano 390  
Lima 34 - Surquillo  
618 5500

Fábrica de Procesos  
Av. Nicolás Ayllón 9201 - 9203  
Lima 3 - Sta. Clara Ate  
Km 11.3 Carretera Central  
618 6500

000024



INFORME Nro. 001-237683

Fecha Sistema : 24/03/2015 09:32:04  
 Facturador : 20003 EL PACIFICO PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS  
 Direccion : AV. JUAN DE ARONA 850, ESQ. TAWATO - SAN ISIDRO  
 R.U.C. : 20100035392  
 Centro de Trabajo : 56508 MEDICVIDA  
 Nombre del Paciente : ROBILLIARD/CASUSO/LEO MARCEL Titular  
 Nombre del Titular : ROBILLIARD/CASUSO/LEO MARCEL  
 Direccion del Paciente : CA. JOSE MARIA SERT 255 - SAN. / tel.: 3727187

L/001-237683 (INIGUEL G.)

Historia Clinica	Fecha Hospitalizacion	Dias	Tipo de Egreso	Numero de Cama	Fecha Factura
005566	22/03/2015-24/03/2015	2	ALTA MEDIC	661 -IN	24/03/2015

COD. NOMBRE DEL SERVICIO / MEDICO	DIAS	IMPORTE	Edoct.	DESCUENTO	TOTAL
<b>CLINICA</b>					
00.01.03 CUARTO DOBLE	2	708.28	15.00%	106.24	602.04
00.03.01 MENOS DE 2 HORAS		136.68	15.00%	19.50	117.18
00.05.01 SALA DE OPERACIONES (30% DE LOS HONORARIOS DEL CIRUJANO). FARMACIA PISO Y EN OT. SERVICIO		1,434.18	26.00%	372.89	1,061.29
FARMACIA SALA DE OPERACIONES		1,328.88	26.00%	347.46	1,131.22
00.12.11 ELECTROCAUTERIO .POR VEZ.		124.74	15.00%	18.71	106.03
00.13. DRIBEND, SEGUN COSTOS.		22.52	15.00%	3.38	19.14
00.05.04 INSTRUMENTISTA 6% DE LOS HONORARIOS DEL CIRUJANO		145.39	15.00%	21.81	123.58
<b>Total Clinica :</b>					<b>3,545.23</b>

<b>HONORARIOS POR SERVICIOS AUXILIARES</b>					
23.00.00 CARDIOLOGIA					
SERVICIOS MEDICOS Y AFINES S.C.R.L.		103.84	20.00%	21.17	82.67
32.00.00 INMUNOLOGIA -LABORATORIO ESPECIALIZADO-		63.28	20.00%	13.06	50.22
33.00.00 LABORATORIO		175.76	20.00%	35.15	140.61
LABORATORIOS DIG-MEDICOS S.A.		241.04		48.21	192.83
44.00.00 RADIOLOGIA-DIAGNOSTICO POR IMAGENES					
SERVICIOS RADIOLOGICOS S.R.C.		194.94	20.00%	38.99	155.95
<b>Total Servicios Auxiliares :</b>					<b>433.45</b>

<b>HONORARIOS MEDICOS Y/O QUIRURGICOS</b>					
12.16.02 EXTIRPACION LOCAL EXTRA-CUERPO EXTRAO, BIOPSIA, HIORRAFIA					
ARELLANO/RIFFLIN/CARLOS	16914 ANC-AS	124.99	15.00%	18.75	106.24
ALANTA/CHAVEZ/PAUL FRANCIS	40767 ACP-AS	31.25	15.00%	4.69	26.56
14.02.02 CUBIERTA DE PARTES BLANDAS Y OSEAS DE ANTEBRAZO					
ARELLANO/RIFFLIN/CARLOS	16914 ANC-AS	2,298.24	15.00%	344.74	1,953.50
ALANTA/CHAVEZ/PAUL FRANCIS	40767 ACP-AS	574.56	15.00%	86.18	488.38
22.01.01 ANESTESIOLOGO - 30% DE LOS HONORARIOS DEL CIRUJANO (EN NINGO)					
TEJERO/ALEGRE/FERNANDO	14473 IAF-TC	726.97	15.00%	109.05	617.92
50.02.01 DIURNA, POR MEDICO ESPECIALISTA					
SALAZAR/MIRAYA/EDUARDO ANGEL	10437 SRE-AS	56.54	15.00%	8.48	48.06 Em.
50.03.01 CONSULTA O INTERCONSULTA DIURNA, POR ESPECIALISTA					
TEJERO/ALEGRE/FERNANDO	14473 IAF-TC	50.40	15.00%	7.56	42.84
<b>Total Honorarios :</b>					<b>3,283.50</b>

Total Consumos	:	7,272.16
Coaseguro/Excedente	:	2,094.89
Total Bruto	:	5,177.29
I.G.V. 16%	:	931.91
Neto a Pagar	5/..:	6,109.20

OPERACIONES SUJETAS AL SISTEMA DE PAGO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL GOBIERNO CENTRAL  
 RCD. DE LA NACION CTA.CTE. NRO. 00000732842

SON SEIS MIL CIENTO NUEVE Y 20/100 NUEVOS SOLES

000025



COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ  
CONSEJO NACIONAL

CERTIFICADO MÉDICO  
Consejo Regional III Lima

Certifica: El que suscribe, Médico Cirujano CMP N° 40262

Sr. Robilliard Casero los Rencal  
con ONS: 10218415 fue atendido  
por Diagnóstico:

- Herida Contusa Contando Dndebraca  
derecho
- Rsgano Muscular Dndebraca  
derecho
- Cuerpo extraño en Dndebraca (Vidrio)

Se indica descanso Médico  
Del: 22/03/15 al 11/04/15



Fecha

24/03/15

Nº

0065818

Dr. PAUL ALANIA CHAVEZ  
Traumatología y Ortopedia

CMP: 40767 RNE: 1987

NOVEVOS SOLES

# INFORME DE ALTA E INSTRUCCIONES DE TRATAMIENTO

000023

PACIENTE : ROBILLIARD CASUSO LEO MARCEL  
 SEXO : MASCULINO  
 MÉDICO TRATANTE : SALAZAR MINAYA EDUARDO ANGEL  
 ESPECIALIDAD : CIRUGIA GENERAL  
 FECHA DE INGRESO : 22/03/2015

DNI : 10218415  
 EDAD : 64 años  
 CAMA : 651A  
 HC : 005566  
 FECHA DE ALTA : 24/03/2015

## RESUMEN DE SU ATENCIÓN

**MOTIVO DE INGRESO** PACIENTE INGRESA POR HERIDA CONTUSO CORTANTE EN ANTEBRAZO DERECHO CON SANGRADO PROFUSO MAS DOLOR, MOTIVO POR EL CUAL ACUDE POR EMERGENCIA. AL EXAMEN FISICO PREFERENCIAL: MOVIMIENTOS CONSERVADOS, NO PARESTESIA, HERIDA DE APROX 13 CM DE BORDES DEFINIDOS EN ANTEBRAZO.

**DIAGNÓSTICO DE INGRESO** HERIDA CONTUSO CORTANTE ANTEBRAZO DERECHO CÓDIGO CIE-10: S51.8

**COMORBILIDADES** Si  
 HIPERTENSION ARTERIAL 110

**PROCEDIMIENTOS** No

**INTERVENCIONES** Sí  
 COBERTURA DE PARTES BLANDAS, RETIRO CUERPO EXTRAÑO 22/03/2015

**MEDICAMENTOS RECIBIDOS** HIDRATACION, ANALGESICOS, ANTIBIOTICOS, ANTIINFLAMATORIOS, MIEMBRO SUPERIOR DERECHO ELEVADO

**DIAGNÓSTICO DE ALTA** HERIDA CONTUSO CORTANTE ANTEBRAZO DERECHO S51.8  
 OTROS ESTADOS POSTQUIRURGICOS ESPECIFICADOS Z98.8

**ESTADO DEL PACIENTE AL ALTA** MEJORADO

## INSTRUCCIONES DE SEGUIMIENTO

**MEDICAMENTOS PARA CASA**

CLINDAMICINA (EUROCLIN CAP 300MG)	CJA * 30	1 CAP	ORAL	CADA 8 HORAS	POR 1 SEMANA
TRAMADOL (TRAMAL CAP 50MG)	CJA * 10	1 CAP	ORAL	CADA 8 HORAS	SI HAY DOLOR
CIPROFLOXACINO (CIPROFILM TAB 500MG)	CJA * 100	1 TAB	ORAL	CADA 12 HORAS	POR 1 SEMANA

**DIETA** Completa

**ACTIVIDAD FISICA** REPOSO ABSOLUTO

**CUIDADOS ESPECIALES** MANO ELEVADA. SEGUIR INDICACIONES MEDICAS, ACUDIR A SU CITA POR CONSULTORIO

**OBSERVACIÓN ADICIONAL** Ninguna

### SIGNOS DE ALARMA

Acudir a la Clínica, llamar al teléfono 24-2224/224-2226 o comunicarse con su médico tratante, en caso de presentar cualquiera de estos signos de alarma:

FIEBRE



Para su control ambulatorio, coordine una cita en el consultorio de CIRUGIA GENERAL para el día: 26/03/2015

He comprendido la información e instrucciones entregadas por mi médico y se me ha entregado una copia de mi informe de alta en señal de conformidad.

FIRMA Y SELLO DEL MÉDICO

FIRMA DEL PACIENTE O RESPONSABLE  
 ROBILLIARD CASUSO LEO MARCEL  
 DNI: 10218415

000027

CLASIFICACION DE EXCEDENTE  
A CARGO DEL ASEGURADO

Medico: ...  
Clasificación de Excedente a Cargo del Asegurado  
...  
...  
...

Medico: ...  
Clasificación de Excedente a Cargo del Asegurado  
...  
...  
...

CODIGO	DESCRIPCION	IMPORTE	IVA	TOTAL
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...

TOTAL A CARGO DEL PACIENTE (A - B) 2,094.99 ✓ 377.08 2,472.07

...

...

IMPORTE	DESCRIPCION	IMPORTE	PRECIO UNITARIO	EXORTE BRUTO	DESCUENTO	TOTAL NETO
...	MEDICINA NATURAL MEDIO NO CURATIVO	...	...	...	...	...
...	JABON LIQUIDO DE MANEJO DE RESIDUOS BIOLÓGICOS	...	...	...	...	...

Handwritten signature or note.

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

30/03/2013

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735  
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.  
DOCUMENTO: DNI 10218415

CANT. DOC.: 0001  
ARAN PROF: 5/. \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC.: 5/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : 5/. \*\*\*\*\*36.00

1333140 0000000 569900100 9120 0098 14:32:23  
3A0ASAE

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

8446190-4-N  Banco de la Nación  Banco de la Nación

0000029

RECIBIDO DOCUMENTARIO

07/03/13

2015 ABR 20 AM 11: 27

Escrito N° 1  
Solicitud de medida cautelar 054035  
Expediente 380-2015/CC2

RECIBIDO  
TERCERAS DE PARTES  
A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INSTITUTO NACIONAL  
DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELLECTUAL:

LEO ROBILLIARD CARUSO con DNI N° 10218415 (Anexo N°1-A); con domicilio en la Av. Jorge Chávez N° 170, Oficina N° 601-602-603 (esquina calle Berlín), del distrito de Miraflores; atentamente decimos:

I. PETITORIO:

Que solicitamos se dicte medida cautelar en el procedimiento de la referencia seguido contra **TRIPLEX INVERSIONES S.A.**, domiciliada en la Av. República de Panamá N° 1849, del distrito de La Victoria; a fin de que cumpla con el siguientes requerimiento, por ser de carácter urgente y con evidente riesgo a la salud:

REMOVER TODA LA INSTALACIÓN EFECTUADA POR LA DENUNCIADA EN MI DOMICILIO DE LA CALLE PACÍFICO NORTE N° 703, PLAYA PUNTA NEGRA, QUE COMPRENDE TRABAJOS DE CRISTAL TEMPLADO CONFORME SE HAYA DETALLADO EN LA FACTURA N° 72220.

Que la denuncia se interpuso por infracción al deber de INFORMACIÓN, por no proveer de un SERVICIO IDÓNEO, así como la infracción al deber de seguridad.

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR 2  
21 ABR 2015  
RECIBIDO

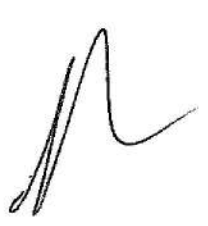
Conforme se expresó en nuestro escrito primero, se han afectado mis derechos contenidos en el **Art. 1.1. del referido Código:**

000030

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.”

## II. DE LOS HECHOS OCURRIDOS Y LA SOLICITUD CAUTELAR:

- 2.1 En lo que corresponde, nos remitimos a lo señalado en nuestro escrito N° 1, en el cual se describen los hechos acontecidos. En especial que con fecha 22 de marzo del 2015, me disponía a utilizar mi habitación, cuando sufro heridas cortantes en el brazo por la rotura de uno de los vidrios instalados. He cumplido con acompañar a la presente denuncia, fotografías de los hechos acontecidos y los documentos médicos correspondientes.





000031

- 2.2 De este modo, al haber instaladas una serie de mamparas de vidrio aún en mi vivienda, me encuentro en un peligro latente y constante de que cada una de estas tenga el mismo desperfecto, y se rompan produciendo daños materiales pero peor aún, daños físicos no solo a mi persona sino a mis familiares y visitantes; pudiendo generar este hecho circunstancias irreparables a la vida de las personas.
- 2.3 Por ello, he indicado que no deseo en absoluto el reemplazo de ningún elemento, ya que no confío de modo alguno en las medidas de seguridad tomadas, sobre todo teniendo familia y menores de edad de visita. Por ello, mi urgencia con que se proceda a ejecutar la presente medida cautelar a la brevedad posible, a fin de evitar algo irreparable.
- 2.4 Ante los argumentos planteados, es que vengo a solicitar que se me conceda la medida propuesta dada la urgencia del caso, así como el hecho de haber acreditado la verosimilitud de mi derecho.

**Por tanto:**

A la Comisión solicito que sirva dar trámite a la presente medida cautelar.

Lima, 7 de abril del 2015

RAUL ENRIQUE MANTNEZ VELA  
ABOGADO  
CAL. 36432

000032

REPUBLICA DE VENEZUELA  
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRONICA Y SISTEMAS DIGITALES  
COMANDO NACIONAL DE DEFENSA DND

Primer Ministro  
RUBEN GUSTAVO RUIZ GALLARDO

Segundo Ministro  
CARLOS OCHOA

Pro-Nuncio  
LEO MARQUEZ

Asesor General  
24 DE FEBRERO DE 1972  
CARRASQUEL

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRONICA Y SISTEMAS DIGITALES  
COMANDO NACIONAL DE DEFENSA DND  
CARRASQUEL



REPUBLICA DE VENEZUELA  
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRONICA Y SISTEMAS DIGITALES  
COMANDO NACIONAL DE DEFENSA DND  
CARRASQUEL

000039

TO: DIRECTOR, FBI	FROM: SAC, NEW YORK
RE: [REDACTED]	DATE: 11/15/68

Director, FBI  
 SAC, New York

[REDACTED]

11/15/68



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

00003

## RESOLUCIÓN N° 656-2015/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : LEO ROBILLIARD CARUSO  
(EL SEÑOR ROBILLIARD)  
**DENUNCIADO** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
(TRIPLEX INVERSIONES)  
**MATERIA** : ADMISIÓN A TRÁMITE  
MEDIDA CAUTELAR  
**ACTIVIDAD** : OTROS SERVICIOS N.C.P.

Lima, 23 de abril de 2015

### I. HECHOS

1. El 9 de abril de 2015, el señor Robilliard presentó una denuncia contra Triplex Inversiones<sup>1</sup> 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) En los meses de enero y febrero de 2013, contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la calle Pacífico Norte N° 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03;
- (ii) el 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo;
- (iii) ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era "templado".

2. El señor Robilliard solicitó lo siguiente:

- (i) La remoción de toda la instalación efectuada por la denunciada en su domicilio;
- (ii) la devolución de todo lo pagado a la denunciada, ascendente a US\$ 10 400,03;
- (iii) el pago de los gastos médicos incurridos, suma ascendente a S/. 2 471,97;
- (iv) la publicación en un diario de mayor circulación del país, así como en el medio televisivo y radial de mayor sintonía, del posible peligro que pone en grave riesgo la vida de los usuarios los productos de la denunciada;

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20100300053.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia éste. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000035

- (v) se sancione a la denunciada;
- (vi) el pago de los gastos administrativos para mitigar la infracción cometida por la denunciada;
- (vii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. El 20 de abril de 2015, el señor Robilliard solicitó se dicte una medida cautelar para que la empresa denunciada retire todos los vidrios instalados en su inmueble, pues se encuentra en un peligro constante de que dichos vidrios se rompan ocasionando daños materiales y físicos a él y su familia.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4. Luego de revisar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión debe determinar si corresponde:
- (i) Admitir a trámite la denuncia presentada por el denunciante; y,
  - (ii) ordenar la medida cautelar solicitada por el denunciante.

### Sobre la admisión a trámite de la denuncia

5. La Comisión, en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup>, considera que el hecho referido a que el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados; involucraría una afectación a las expectativas del denunciante; quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Así como, el incumplimiento del deber general de seguridad de los productos. En consecuencia corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18º, 19º<sup>4</sup> del Código.

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105º.- 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.

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOP.

##### Artículo 27º.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

##### Artículo 18º.- 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 inform de acción 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000033

6. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

#### **Sobre la naturaleza de las medidas cautelares en la presente instancia**

7. El artículo 109° del Código<sup>5</sup>, establece que en cualquier etapa del procedimiento, sea de oficio o a solicitud de parte, el Indecopi puede, de considerarlo pertinente y dentro del ámbito de su competencia, dictar medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.
8. El artículo 10° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala que para que proceda el dictado de una medida cautelar es necesario que se cumpla con acreditar, de manera copulativa: (i) la verosimilitud de la infracción; y, (ii) la necesidad de la intervención a fin de evitar que el daño se convierta en irreparable<sup>6</sup>.
9. Asimismo, el artículo 25° de la referida norma señala expresamente que la Comisión deberá pronunciarse sobre el dictado de las medidas cautelares en cualquier etapa del procedimiento, pudiendo ser las mismas solicitadas de oficio

---

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

#### **Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

5

#### **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 109°.- Medidas cautelares**

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a. La cesación de los actos materia de denuncia.
- b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- e. Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.
- f. El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

6

#### **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 10°.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000037

o a pedido de parte; correspondiendo evaluarlas y ordenar aquéllas que se encuentren específicamente destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva<sup>7</sup>.

10. En tal sentido, de acuerdo a las normas mencionadas, y haciendo una interpretación sistemática de las normas contenidas en el Código; Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y, el Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión considera que existen tres presupuestos que deben presentarse de forma conjunta a efectos de analizar la viabilidad de dictar una medida cautelar solicitada en los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor:
- (i) la verosimilitud de la infracción alegada;
  - (ii) el peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definiría la controversia; y,
  - (iii) la adecuación de la medida cautelar solicitada.
11. Sobre el primer punto, la Sala ha señalado en diversos pronunciamientos que el grado de verosimilitud requerido para el dictado de una medida cautelar puede ser equiparado a un nivel intermedio de certeza, en el cual la autoridad administrativa debe tener la percepción que la presunta infracción denunciada tiene apariencia de verdadera, existiendo la probabilidad que el procedimiento sea declarado fundado.
12. Al respecto, la Comisión considera que la verosimilitud de la infracción es un grado intermedio entre la *duda* y la *certeza*, sin constituir un estado que acredite fehacientemente la comisión de una infracción al Código. Asimismo, este órgano colegiado es de la opinión que, la carga de acreditar la referida *verosimilitud* corresponde al solicitante de la medida cautelar, por lo que deberá evaluarse en cada caso concreto la forma a través de la cual se está demostrando este primer punto.
13. De otro lado, sobre el segundo presupuesto, corresponde al solicitante de la medida cautelar demostrar que la intervención de la autoridad es necesaria, en la medida que existe peligro en la demora de la emisión de la decisión que definirá la controversia presentada ante la Comisión. En este punto, la Sala ha establecido que dentro del *peligro en la demora* debe analizarse la posibilidad que el retraso en la decisión genere un *daño irreparable*, entendiendo por éste, el perjuicio que se puede ocasionar a los administrados de no disponerse la medida cautelar solicitada<sup>8</sup>.

7

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 25°.- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.

8

Ver Resolución N° 977-2008/TDC-INDECOPI de fecha 21 de mayo de 2008, emitida por la Sala en el Expediente N° 2156-2007/CPC.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

881.000033

14. En tal sentido, para el presente órgano colegiado, el *peligro en la demora* debe ser interpretado como el presupuesto bajo el cual se debe demostrar que el transcurso del tiempo que puede existir entre la denuncia y la resolución final de un caso específico, va a generar un riesgo directamente vinculado a la efectividad de la decisión que la Comisión adoptará finalmente. Por ello, deberá requerirse en este punto que el administrado acredite que la eficacia de la decisión solicitada al presente órgano colegiado se puede ver amenazada por la demora que pueda devenir de la tramitación del expediente; sea porque el proveedor no podrá cumplir en el futuro con lo que se podría ordenar, por ejemplo, en calidad de medida correctiva; o porque la decisión que se adopte posteriormente no resultara eficaz para los fines por los cuales se inició el procedimiento.
15. Finalmente, sobre el último y tercer presupuesto para el dictado de una medida cautelar, la Comisión cumple con precisar que debe entenderse por *adecuación*, la necesidad de verificar que la medida a ordenar sea proporcional y específica para lograr la finalidad de la *tutela cautelar*, esto es, asegurar la eficacia de la decisión final que pueda emitir la Comisión. Así, deberá requerirse que la medida solicitada sea congruente con la finalidad del procedimiento iniciado, configurándose de esta manera un límite a los solicitantes de este tipo de instrumentos; el mismo que está destinado a evitar una afectación al patrimonio o a los derechos de la parte que deberá acatar el *mandato cautelar*.
16. En atención a lo expuesto, la Comisión considera que, a efectos de evaluar la solicitud de medida cautelar requerida por el denunciante se debe analizar de forma independiente si se puede verificar la existencia de los tres presupuestos señalados previamente, a efectos de otorgar la *tutela cautelar* prevista en el procedimiento especial por infracción a las normas de protección al consumidor.

#### Aplicación al caso concreto

17. El señor Robilliard solicitó que se dicte una medida cautelar para que la empresa denunciada retire todos los vidrios instalados en su inmueble, pues se encuentra en un peligro constante de que dichos vidrios se rompan ocasionando daños materiales y físicos a él y su familia.
18. En virtud de lo indicado, corresponde verificar si se debe otorgar la medida cautelar solicitada por el denunciante en el estado actual del procedimiento, para lo cual se analizará la existencia de los tres (3) supuestos previamente indicados en la presente resolución.
19. Como se ha indicado en las líneas precedentes, para proceder al dictado de una medida cautelar es necesario que se cumpla con acreditar, en forma conjunta: (i) la verosimilitud de la infracción; (ii) el peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definiría la controversia; y, (iii) la adecuación de la medida





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

00031

cautelar solicitada; siendo que, en caso no se verifique la existencia de uno de estos elementos, no será posible otorgar la medida cautelar.

a. Verosimilitud de la infracción denunciada

20. El señor Robilliard solicitó que se dicte una medida cautelar para que la empresa denunciada retire todos los vidrios instalados en su inmueble, pues se encuentra en un peligro constante de que dichos vidrios se rompan ocasionando daños materiales y físicos a él y su familia.
21. En su escrito de denuncia, el señor Robilliard ofreció en calidad de medio probatorio 21 fotografías de su inmueble, donde se puede apreciar todas las áreas de dicho bien en las que existe vidrio y otras donde se aprecia fragmentos de vidrio y el corte que sufrió a consecuencia de la ruptura de uno de los vidrios; asimismo, adjuntó el documento denominado "Certificado de Garantía y Calidad del Producto" a través del cual la empresa que fabricó los vidrios materia de denuncia otorgó una garantía adicional de un año a Triplex Inversiones; no obstante, de los mencionados medios de prueba no es posible determinar que los vidrios en cuestión no serían templados.
22. De otro lado, obra en el expediente la copia del comprobante de pago del 22 de marzo de 2013 con el cual el denunciante adquirió los vidrios materia de denuncia, documento que señala que dichos vidrios serían templados; asimismo, obra el correo electrónico del 26 de marzo de 2015, remitido por Triplex Inversiones en el cual dicha empresa señaló que los vidrios en cuestión serían templados.
23. Finalmente, el denunciante también adjuntó en calidad de medio probatorio los documentos que sustentan la atención médica que recibió a razón del corte en su brazo que habría sido originado por los vidrios que no serían templados; no obstante, dichos documentos no resultan suficientes para poder determinar que los vidrios materia de denuncia son templados.
24. En ese sentido, de la evaluación preliminar del expediente, este Colegiado considera que, en esta etapa del procedimiento no contamos con elementos probatorios que resulten suficientes para generar verosimilitud sobre la infracción denunciada, pues con los medios probatorios obrantes en el expediente no se puede determinar que los vidrios instalados en el inmueble del denunciante sean templados.
25. En ese sentido, esta Comisión considera que los fundamentos en los que ampara el señor Robilliard su solicitud y en el estado actual del procedimiento, no permite apreciar un grado de verosimilitud (razonable probabilidad) respecto de la comisión de la infracción objeto de denuncia por parte de la empresa denunciada.

(ii) De los demás requisitos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000040

26. Tal como se ha precisado anteriormente, existen tres presupuestos que deben presentarse de forma simultánea a efectos de analizar la viabilidad de otorgar la *tutela cautelar* en los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor.
27. No obstante, conforme se ha analizado en párrafos anteriores, el denunciante no ha cumplido con evidenciar un grado de verosimilitud suficiente respecto de la presunta infracción cometida por la empresa denunciada.
28. Por dicho motivo, al no configurarse el primer presupuesto requerido (*verosimilitud de la infracción*) a efectos de dictar una medida cautelar, este Colegiado considera que en el presente caso, no amerita realizar el análisis respectivo que permita demostrar la presencia de los dos requisitos adicionales (*peligro en la demora y adecuación*) necesarios para ordenar la medida cautelar solicitada, ello en la medida que la inexistencia del primer presupuesto determina la imposibilidad de otorgarla.
29. En ese orden de ideas, en la medida que los fundamentos de la solicitud cautelar no resultan suficientes para generar verosimilitud respecto de las presuntas infracciones denunciadas, corresponde denegar la medida cautelar solicitada por el señor Robilliard.

#### DECISIÓN DE COMISIÓN

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015, presentada por el señor Leo Robilliard Caruso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados.

**SEGUNDO:** Denegar la medida cautelar solicitada por el señor Leo Robilliard Caruso.

**TERCERO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por el señor Leo Robilliard Caruso.

**CUARTO:** Requerir a Triplex Inversiones S.A., para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>9</sup>;

9

DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES. Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC.- Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000041

- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT;
- (v) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (vi) en caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código<sup>10</sup>.

**QUINTO:** Correr traslado de la denuncia a Triplex Inversiones S.A. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

**SEXTO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código<sup>11</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e

señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

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

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

10

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones Administrativas**

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]

11

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

00004

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>12</sup>.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

12

**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.
- 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



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000043

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo

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 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 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 inexigibles 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 correspondientes.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000044

de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

**OCTAVO:** Comunicar a las partes que, de acuerdo con lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.**



JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY  
Presidente

EXP: 380-2015/CC2 067431

PRINCIPAL  
Escrito 1  
UNIDAD DE TRÁMITE  
DOCUMENTARIO  
"Formulario descargos."

**SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2 DEL INDECOPI.**

**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**, debidamente representada por su gerente general el ingeniero **ENRIQUE ALBERTO FLORES ROBLES**, identificado con DNI: 09157577, con dirección domiciliaria en avenida República de Panamá # 1849 urbanización Balconcillo La Victoria, y señalando domicilio procesal en la avenida Nicolás de Pierola # 986 oficina 201 segundo piso casilla 915 Lima, en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por el supuesto agravio de don Leo Robilliard Caruso, atentamente dice:

**I.- DESCARGOS:**

A tenor de lo que establece el artículo 26 del Código de Protección al consumidor, formulamos los presentes **DESCARGOS**, solicitando respetuosamente a la Comisión que usted preside se sirva declarar **NO HA LUGAR** a imponer **MULTA** alguna en nuestra contra.

**II.- FUNDAMENTOS DE HECHO DE LOS DESCARGOS:**

**1.- Cuestión previa:**

Dejamos expresa constancia que, fuimos notificados por primera vez de la existencia del presente procedimiento sancionador, mediante notificación que nos fue entregada, el día 04 de mayo del año en curso, pero **sin la copia de la denuncia administrativa interpuesta por don Leo Robilliard Caruso** (en adelante solo el denunciante) por la supuesta comisión de la

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR  
13 MAY 2015

infracción que nos imputa, sin embargo, el pasado lunes 11 del mismo mes y año, se procedió a sobrecartar la notificación antes mencionada, esta vez subsanando la omisión detallada, razón por la que, **el plazo de cinco días hábiles para presentar nuestros descargos, deberá computarse nuevamente, desde la última de las notificaciones mencionadas.**

**2.- Fundamentos de hecho de los descargos propiamente dichos:**

**2.1 En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.1 de la denuncia administrativa:**

Es cierto.

**2.1 En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.2 de la denuncia administrativa:**

Es cierto.

**2.3 En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.3 de la denuncia administrativa:**

No aparece medio probatorio alguno que acredite que, el corte en el brazo que el denunciante sostiene haber sufrido el día 22 de marzo del 2015, se produjo al abrir la mampara de vidrio templado instalada por nuestra parte, o que éste haya sido consecuencia de algún hecho que no tenga relación con la clase de material (vidrio templado) que ha sido utilizado.

**2.4 En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8 de la denuncia administrativa:**



Es falso que el vidrio utilizado en la instalación de la mampara que el denunciante afirma que se habría roto al momento de abrir la misma, con fecha 22 de marzo del 2015, **no sea templado**, y para acreditar lo antes expuesto, adjuntamos la **carta de fecha 30 de marzo del 2015**, expedida por el fabricante del mismo, Corporación Miyasato al llevarle los fragmentos del vidrio recogido en el inmueble de don Leo Robillairad Caruso (medio probatorio 1 y anexo 1-A del presente descargo) certifica que los vidrios que han sido adquiridos para la ser utilizados en las ventanas y mamparas instaladas en el domicilio del denunciante son de vidrio templado.

### III.- FUNDAMENTACION JURIDICA DE LOS DESCARGOS:

**En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13. 2.14. 2.15 y 2.16 de la denuncia administrativa:**

- 1.- Comenzaremos la presente fundamentación, citando el numeral 25 de la verosimilitud de la infracción denunciada, de la aplicación al caso concreto, de las cuestiones en discusión (ver página 5 de la Resolución 656-2015/CC2) el mismo que a la letra dice:

***"En este sentido, esta Comisión considera que los fundamentos en los que se ampara el señor Robilliard su solicitud y en el estado actual del procedimiento, no permite apreciar un grado de verosimilitud (razonable probabilidad) respecto de la comisión de la infracción objeto de la denuncia por parte de la empresa denunciada."***

(Los resaltados son nuestros)

- 2.- Tan cierto es que, **la denuncia formulada por don Leo Robilliard Caruso carece de todo sustento que la fundamente**, que la comisión que usted preside, luego de analizar la falta de verosimilitud del derecho invocado (primer presupuesto para conceder toda medida cautelar administrativa) **ni siquiera se tomó el trabajo de analizar la existencia de los dos presupuestos adicionales**, como son: el peligro en la demora y la adecuación del pedido, conforme se aprecia el numeral 28 de los demás requisitos, de la aplicación al caso concreto, de las cuestiones en discusión.  
(Ver página 6 de la Resolución 656-2015/CC2)
- 3.- En este orden de ideas, el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, solo el Código) define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera (en este caso mamparas de vidrio templado) y lo que efectivamente recibe (en este caso mamparas de vidrio templado) 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. Asimismo, el artículo 19 de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- 4.- Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino de **entregarlos con ciertas características** o estándares definidos por la

ley (garantía legal), **con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa)** o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.

5.- Como bien lo establece el ya citado **artículo 19** del **Código**:

*"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."*

6.- En este orden de ideas, y conforme lo hemos acreditado con el medio probatorio 1 y anexo 1-A del presente descargo, el propio fabricante del vidrio empleado en la mampara ofrecida y entregada al denunciante, certifica que el vidrio empleado en la misma tenía la condición de vidrio templado, es decir, un vidrio de seguridad, procesado por tratamientos térmicos o químicos, para aumentar su resistencia en comparación con el vidrio normal.

7.- A diferencia de nuestra parte, el denunciante no ha presentado con su denuncia administrativa, un solo medio probatorio que acredite que:

**7.1 La mampara ofrecida y entregada por Triplex Inversiones S.A no haya sido elaborada con vidrio templado.**

**7.2 La mampara ofrecida y entregada por Triplex Inversiones S.A se haya roto el día 22 de marzo del 2015 solo al haberla abierto.**

- 8.- Estando a todo lo antes expuesto, argumentado y probado, la denuncia administrativa interpuesta por don Leo Robilliard Caruso en contra de Triplex Inversiones S.A carece de todo sustento de fundabilidad, al haber cumplido nuestra parte con la carga de la prueba, que le impone el ya mencionado artículo 19 del Código de acreditar que el producto ofrecido y adquirido por el mismo (mampara y ventanas de vidrio templado) era de vidrio templado. (Ver medio probatorio 1 y medio probatorio 2 y anexo 1-A y anexo 1-B de los presentes descargos)
- 9.- Finalmente, y conforme lo acreditamos con las copias de los comprobantes de pago correspondientes, *quien no cumple con sus obligaciones como consumidor*, es el propio denunciante don Leo Robilliard Caruso, quien manfienen una deuda impaga desde el año 2013 con nuestra parte ascendiente a US\$ 500.00 dólares americanos. (Ver medio probatorio 3 y anexo 1-C de los presentes descargos)

#### IV.- MEDIOS PROBATORIOS:

- 1.- Copia de la carta de fecha 30 de marzo del 2015 a la cual se adjunta el certificado de garantía y calidad del fabricante de los vidrios empleados en la instalación de las mamparas y ventanas en el inmueble del denunciante con lo que se acredita que los mismos tienen la condición de vidrio templado.
- 2.- Copia de la conformidad de recepción de fecha 13 de marzo del 2013, y por la cual acreditamos que las mamparas y ventas instaladas por nuestra parte en el domicilio del denunciante, lo fueron a su entera satisfacción.

3.- Copia de los comprobantes de pago pendientes de cancelación a nuestra parte por don Leo Robilliard Caruso.

**V.- ANEXOS:**

1-A Copia de la carta de fecha 30 de marzo del 2015 a la cual se adjunta el certificado de garantía y calidad del fabricante de los vidrios empleados en la instalación de las mamparas y ventanas en el inmueble del denunciante con lo que se acredita que los mismos tienen la condición de vidrio templado.

1-B Copia de la conformidad de recepción de fecha 13 de marzo del 2013, y por la cual acreditamos que las mamparas y ventanas instaladas por nuestra parte en el domicilio del denunciante, lo fueron a su entera satisfacción.

1-C Copia de los comprobantes de pago pendientes de cancelación a nuestra parte por don Leo Robilliard Caruso.

1-D Copia de nuestra inscripción registral.

1-E Copia de la vigencia de poder de nuestro representante legal.

1-F Copia de nuestra ficha RUC.

1-G Copia del DNI de nuestro representante legal.

**OTROSÍ DICE:**

Designamos como nuestro **ABOGADO DEFENSOR** en el presente procedimiento administrativo sancionador al doctor **JOSE HERRERA ROBLES**, identificado con matrícula profesional del Colegio de Abogados de Lima 20077, autorizándolo

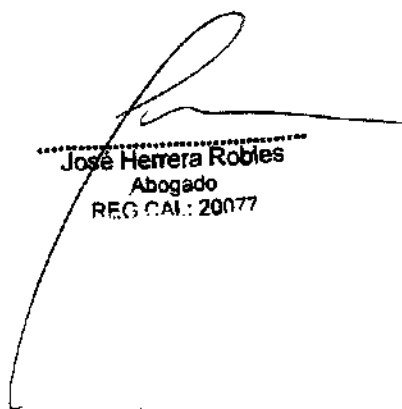
00005

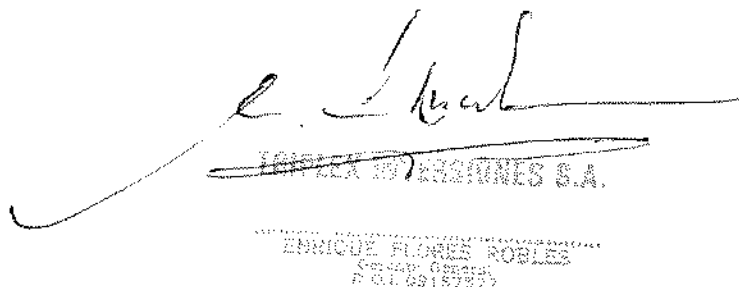
expresamente a que tenga acceso al expediente que contiene el presente, así como, que pueda realizar en nuestro nombre y representación todo acto por escrito y/o personalmente en defensa de nuestros derechos e intereses.

POR TANTO:

Sírvase la comisión admitir a trámite los presentes descargos y continuar con el procedimiento según su estado.

Lima, 15 de mayo del 2015.

  
.....  
José Herrera Robles  
Abogado  
REG. CAL: 20077

  
.....  
ENRIQUE FLORES ROBLES  
Calle General  
REG. CAL: 15795

CAL-003-2015

Lima, 30 de marzo de 2015

Sres.  
Triplex Inversiones S.A.

**Ref.: Obra Punta Negra (Sr. Leo Robilleard)**

El presente documento da conformidad que CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. está cumpliendo con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación de acristalamientos de seguridad.

El vidrio templado es el resultado de someter un vidrio a tratamiento térmico controlado; con este proceso, en el que el vidrio se calienta hasta unos 700°C, para después ser enfriado bruscamente, se consigue que el producto base adquiera una mayor resistencia a los esfuerzos de origen mecánico y térmico.

Las características que adquiere al ser sometido al proceso térmico son:

- Mayor resistencia al choque térmico
- Mayor resistencia mecánica a la compresión
- Mayor resistencia mecánica a la flexión
- Mayor resistencia mecánica a la torsión
- Mayor resistencia mecánica al impacto

Los ensayos e inspección de los cristales son ejecutados de acuerdo a las siguientes normativas:

- Norma E-40 Norma Técnica Peruana de Vidrio utilizado en la Construcción
- ASTM C1036: Especificación estándar para vidrio plano
- ASTM C1048: Especificación estándar para vidrio plano tratado con calor tipo HS, tipo FT con y sin recubrimientos (templados y termoendurecidos)
- ANSI Z97.1: Especificación de desempeño de seguridad y métodos de pruebas de materiales para acristalamientos utilizados en edificios.

En tal sentido, CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. garantiza que los vidrios producidos con la OP 176213 para nuestro cliente Triplex Inversiones S.A. para la obra Punta Negra (Sr. Leo Robilleard), consistente en vidrios identificables con la marca Lamitemp que lleva impreso cada vidrio en una esquina inferior, cumplen con las características y tolerancias establecidas en las normativas señaladas.

Sin otro particular,



**HUGO DELGADO FIGUEROA**  
Supervisor de Calidad

Gerencia e Ingeniería  
Calle Cnel. Andrés Reyes 420  
Piso 12 - Torre Abaco  
Lima 27 - San Isidro  
625 9300

Centro de Distribución  
Av. Iquitos 1174  
Lima 13 - La Victoria  
619 9500

Oficina Automotriz  
Av. Paseo de la Rep. 899  
Lima 13 - La Victoria  
619 5500

Tienda Arquitectura  
& Autoboutique  
Av. Tomás Marsano 390  
Lima 34 - Surquillo  
618 5500

Fábrica de Procesos  
Av. Nicolás Aylón 9201 - 9203  
Lima 3 - Sta. Clara Ate  
Km 11.3 Carretera Central  
618 6500

**CERTIFICADO DE GARANTIA  
Y CALIDAD DEL PRODUCTO**

**Señores** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
**Obra** : PUNTA NEGRA (ROBILIARD).  
**Facturas** : 402-173223.  
**Material** : 16 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 10 MM.  
03 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 8 MM.  
04 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 6 MM.

Corporación Miyasato S.A.C. con RUC. 20100083877; mediante la presente, garantizamos la calidad de fabricación de toda nuestra línea de productos, tanto en cristales templados, laminados, blindados, curvos y termo panel con nuestra marca "LAMITEMP".

La presente garantía, cubre los productos por defectos de fabricación por un periodo de 12 meses de retirado el material de nuestra Planta (tiempo que ya expiró debido a que los cristales fueron fabricados en el año 2013). Bajo las normas técnicas nacionales e internacionales.

- ❖ ININVI : N° E-40
- ❖ ANSI : American National Standard Institute N° Z97.1
- ❖ ASTM : N° 6063-T5
- ❖ ASTM : C1048 "Especificación Standard para Cristal plano Tratado por calor – Clase HS Clase Ft. Vidrio Revestido y no revestido.
- ❖ ASTM : C1172, Especificación Standard para Cristal Plano Laminado Arquitectónico.

Esta garantía no cubre roturas, daños personales o materiales por la inadecuada manipulación de los productos.

Lima, 26 de Marzo del 2015.

  
  
**KARINA KAMIDA N**  
Ventas, Laminar, Distribución

Gerencia e Ingeniería  
Calle Cnel. Andrés Reyes 426  
Piso 12 - Torre Abaco  
Lima 27 - San Isidro  
625 9300

Centro de Distribución  
Av. Iquitos 1174  
Lima 13 - La Victoria  
619 9500

Oficina Automotriz  
Av. Paseo de la Rep. 899  
Lima 13 - La Victoria  
619 5500

Tienda Arquitectura  
& Autoboutique  
Av. Tomás Marsano 390  
Lima 34 - Surquillo  
618 5500

Fábrica de Procesos  
Av. Nicolás Ayllón 9201 - 9203  
Lima 3 - Sta. Clara Ate  
Km 11.3 Carretera Central  
618 6500





000062

Lima, 07 de Marzo del 2013

**LEO ROBILLIARD CASUSO**

Estimado cliente:

Con relación al Presupuesto N° 01096-012, que celebraron de una parte el Sr. Leo Robilliard y Triplex Inversiones S.A., por la instalación de 17 Ventanas en Cristal Incoloro Templado de 6, 8 mm, Baranda, Puerta de Fachada, Puerta Ventana, 02 Mamparas, Cristal Fijo de Escales en Cristal Incoloro Templado de 10mm de espesor. Se le informa que a la fecha ya se culmino con dicha entrega, pedimos a Uds. verificar y firmar la presente en conformidad con lo expuesto, quedando terminada nuestra labor en dicho predio.

Agradeciendo anticipadamente la atención que se sirva dar a la presente, quedo de Uds.

Atentamente,

  
Fanny Doretha Montellanos

  
Leo Robilliard Casuso

Lima Real

C/013347/02072443

00006

SERVICIO DE RECARGACION USD BCP

OF./191071-0716-S05040 OP-0667579 U1 03/2013  
Hora:09-13:39

Tipo de empresa : EMPRESAS  
Empresa afiliada : EFE

TRIPLEX INVESTIONES S.A.

Efectivo

Cuenta a Abonar :  
TRIPLEX DOLARES

Nº de cuenta : 193-0763822-1-82

Local Id Usuario: 20100300053

Importe : US\$5,000.00  
Comisión : US\$0.00  
Importe Total : US\$5,000.00

ANTES DE RECARGARSE DE LA VENTANILLA, POR FAVOR  
VERIFICAR QUE LA EMPRESA Y LA CUENTA ABONADA SEAN LAS  
CORRECTAS

Lima. Perú

000064

SERVICIO DE RECAUDACION USD

BCP

OF./191071-071E-S28741 OP-0906092 30/03/2013  
Hora: 09:23:51

Tipo de empresa : EMPRESAS  
Empresa afiliada :

EFE

TRIPLEX INVERSIONES S.A.

*Efectivo*

Cuenta a Abonar :  
TRIPLEX DOLARES

Nro de cuenta : 193-0763822-1-82

Código Id Usuario: 20100300053

Importe : US\$\*\*\*\*\*5,000.00  
Comisión : US\$\*\*\*\*\*0.00  
Importe Total : US\$\*\*\*\*\*5,000.00

-----  
ANTES DE RETIRARSE DE LA VENTANILLA, POR FAVOR  
VERIFIQUE QUE LA EMPRESA Y LA CUENTA ABOGADA SEAN LAS  
CORRECTAS



**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

CASA MATRIZ, PUNTO DE EMISIÓN Y PUNTO DE PARTIDA  
Av. República de Panamá 1849 - La Victoria  
www.triplexinv.com

Teléfono: 472-9211 - 472-2138 - 472-4207 - Fax: 472-9069

**R.U.C. Nº 20100300053**

**FACTURA**

**Nº 001 - 0072220**

SEÑOR :  
DIRECCIÓN :  
R.U.C. :  
PUNTO DE LLEGADA :  
FECHA :  
VEND :  
COD :

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR VENTA

<b>GUÍA DE REMISIÓN:</b>  TRANSPORTISTA: Nº DE LIC.: PLACA:	<b>CANCELADO</b>  LIMA DE DEL 201	VALOR VENTA DESCTO GLOBAL I.G.V.  PRECIO DE VENTA
---	--	---

Vendido el plazo se cobrará intereses moratorios y compensatorios

COPIA DEL ORIGINAL DEL RECIBO FISCAL DEL PAGO

000065



**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

CASA MATRIZ, PUNTO DE EMISIÓN Y PUNTO DE PARTIDA  
 Av. República de Panamá 1849 - La Victoria  
 www.triplexinv.com  
 Telfs.: 472-9211 - 472-2136 - 472-4207 - Fax: 472-9089

**R.U.C. Nº 20100300053**

**FACTURA**

**Nº 001 - 0072221**

SEÑOR : **COMERCIALIZADORA DE INMOBILIARIAS S.A.S**  
 DIRECCIÓN : **AV. LAMAS 9307 - LOS OLIVOS - LIMBA**  
 R.U.C. : **2010985586**  
 PUNTO DE LLEGADA: **LIMA**

FECHA : **11/11/09**  
 VEND : **2009**  
 COD : **0112**

GRAFICOS Y FORMALBOS E.I.R.L. RUC 2024004294 F. 240-7744 T. 349-8885 S.M.F. 001 - 71,521 F. 73,509 A.C. S.M.F. Nº 03-0465923 F.I. 30/01/2013

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR VENTA
10001	SEÑAL DE COMPRA EN LA MATRIZ	1	200,000.00	200,000.00
VALOR VENTA GLOBAL				200,000.00
DESCTO GLOBAL I.G.V.				34,000.00
PRECIO DE VENTA				166,000.00

GUÍA DE REMISIÓN:  
 TRANSPORTISTA:  
 Nº DE LIC.:  
 PLACA:  
 Nº DE CERT. INSCRIPC. MTC:

LIMA DE **CANCELADO** DEL 201  
 P. TRIPLEX INVERSIONES S.A.

VALOR VENTA  
 DESCTO GLOBAL  
 I.G.V.  
 PRECIO DE VENTA

Vencido el plazo se cobrará intereses moratorios y compensatorios  
 COPIA SIN VALOR LEGAL. PARL. R.C.V.

ENSOH

000063

ORIGINAL

000068

000067

REQUISITO APLICADO: REGISTRO DE EMPRESA

Nº 816

Inscripción de la marca

FECHA	ACTO	ESTADO	TIPO	VALORES	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
16	7	1991	45	2000				

Capital: ...

- 1.- El Gobierno de la Nación...
- 2.- El Estado de Madrid...
- 3.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 4.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 5.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 6.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 7.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 8.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 9.- El Ayuntamiento de Madrid...
- 10.- El Ayuntamiento de Madrid...

Objeto: ...

Declaración de la marca...

El suscrito...

Notario

VIGENCIA DE PERSONAS JURIDICAS

(Continúa)

El Ministerio de Fomento, a través de la Oficina de Estudios y Estadísticas, ha publicado el estudio sobre el desarrollo de la agricultura en el país.

El estudio muestra que la agricultura ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, gracias a las políticas implementadas por el gobierno.

El estudio también indica que se necesitan más recursos para mejorar la infraestructura agrícola y aumentar la productividad de los cultivos.

El estudio también menciona que la agricultura es una de las principales fuentes de empleo en el país, y que se debe continuar trabajando para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores agrícolas.

En conclusión, el estudio destaca la importancia de la agricultura para el desarrollo económico del país, y recomienda que se continúe apoyando a los agricultores a través de políticas adecuadas.

MINISTERIO DE FOMENTO

ESTADÍSTICAS

VIGENCIA  
PERSONAS JURÍDICAS

El estudio también menciona que la agricultura es una de las principales fuentes de empleo en el país, y que se debe continuar trabajando para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores agrícolas.

En conclusión, el estudio destaca la importancia de la agricultura para el desarrollo económico del país, y recomienda que se continúe apoyando a los agricultores a través de políticas adecuadas.

El estudio también menciona que la agricultura es una de las principales fuentes de empleo en el país, y que se debe continuar trabajando para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores agrícolas.

Seguimos adelante. Todas las impresiones de los años 14 a 1956 paginas 7 de 12  
No existen Titulos Pendientes y/o Suspensos

MARCO DEL ROSARIO  
ALFONSO DEL ROSARIO  
2000

000069

OFICINA NACIONAL DE LOS NEGOCIOS PUBLICOS  
RECORDOS NUMEROS

31 JUN 1991

INFORMACION RECURSOS

Participación de Personal Activo

Departamento: ...

PERIODO		MAYO		JUNIO	
DIAS	ACTIVOS	DIAS	ACTIVOS	DIAS	ACTIVOS
31	100%	31	100%	31	100%

Continúa presentando un nivel de actividad...  
El personal activo...  
El personal inactivo...

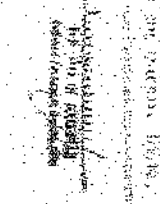
Para completar y actualizar los datos...  
El personal activo...  
El personal inactivo...  
El personal...  
El personal...

En el mes de mayo...  
El personal activo...  
El personal inactivo...  
El personal...  
El personal...

Resumen de la situación...  
El personal activo...  
El personal inactivo...  
El personal...  
El personal...

07 JUN 1991

20 FEB 1991



Director General  
Miguel Ángel...  
Asesor General de Asesoría  
Gustavo...  
Asesor General de Asesoría  
Gustavo...

Escritorio 11  
Miguel Ángel...  
Asesor General de Asesoría  
Gustavo...

VIGENCIA  
PERSONAS JURÍDICAS

No tiene  
No tiene

IMPRESION 06/06/2016 14:54:55  
ABONADO CERRADO  
FORMULARIO N.º 001-001



000070

OFICINA NACIONAL DE LOS REQUISITOS JURÍDICOS

Registros Nacionales de Inmigrantes

TIPOLOGÍA PATRÓN II

B

Atención de expedientes y otras actividades del registro

Procesamiento de expedientes Administrativos

Otras designaciones

Por consiguiente piden del Sr. Jefe de la Oficina Nacional de los Requisitos Jurídicos y del Sr. Jefe de la Oficina Nacional de los Requisitos Jurídicos...

Por consiguiente piden del Sr. Jefe de la Oficina Nacional de los Requisitos Jurídicos y del Sr. Jefe de la Oficina Nacional de los Requisitos Jurídicos...

VIGENCIA PERSONAS JURÍDICAS

COPIA PARA LA OFICINA DE REGISTROS NACIONALES

RECEBIDO

15 FEB 1992

RECEBIDO

15 FEB 1992



00007

OFICINA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (1007 - 800001)

REGISTRO MERCANTIL

OFICINA DE LIMA "D" N° 816

ACUERDO DE CAPITAL Y DEBE DE DISTRIBUCIONES DEL PATRIMONIO

REGISTRADO EN VISTORIAS, LIBRE INSCRIPCIÓN

OFICINA DE DISTRIBUCIONES

199

Por escritura pública del 14-05-91 ante el Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio...

EL MUNICIPIO DE...

VIGENCIA JURIDICA PERSONAS JURIDICAS

03 MAY 1991

MICROPIE...

El Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio...

El Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio...

No Hay

El Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio y por parte general del Sr. Jefe Municipal Registrador de Comercio...

Para Ser Hecho: Todos los Registros Públicos y/o Pendientes y/o Suspendidos

MANO DEL REGISTRADOR MUNICIPAL REGISTRADO EN VISTORIAS, LIBRE INSCRIPCIÓN OFICINA DE DISTRIBUCIONES



VIGENCIA DE PERSONAS JURIDICAS

000071



OFICINA REGISTRAL DE TITULOS Y VALORES  
OFICINA LIMA

Partida: 01392247

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
VIDRIERIA TRIPLEX S.A.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF DEL ESTATUTO  
B.0000:

Por ESCRITURA PÚBLICA del 22/08/1998 otorgada ante el OTARIO REATEGUI TONYALIS MANUEL en la ciudad de LIMA y por J.C.O. N° 2505/98 se acordó ADECUAR LOS ESTATUTOS A LA NUEVA LEY GENERAL DE SOCIEDADES.

ART. 1° La sociedad se denomina VIDRIERIA TRIPLEX SOCIEDAD ANONIMA, pudiendo utilizar la abreviatura VIDRIERIA TRIPLEX S.A. La sociedad tiene por objeto dedicarse a toda clase de negocios de importación, compra, venta de artículos de vidriería y ferretería en general, así como asesoramiento administrativo y contable, de empresas.

ART. 24° Para la celebración de las juntas generales, salvo cuando se trate de asuntos mencionados en el art. 37 de la ley, se requiere el quórum establecido en el art. 125 de la LGS.

ART. 25° Cuando se trate de modificar el estatuto, aumentar o reducir el capital, emitir obligaciones, acordar la emisión en un solo acto de acciones, cuyo valor contable no exceda el 50% del capital de la sociedad, transformar, fusionar, escindir, reorganizar, disolver la sociedad o resolver sobre su liquidación, el quórum para la celebración de las juntas y la validez de los acuerdos se sujetará a lo dispuesto por el art. 126 de la L.G.S.

ART. 49° En todo lo no estipulado en este artículo y sus modificatorias posteriores se le otorga la facultad a los Gerentes y administradores de la sociedad, de acuerdo al artículo 45 de la ley. El título fue prescrito el 18/07/98 a las horas 1:30 bajo el N° 1998-00119000 del Tomo Diario 6405. Derechos S/ 25.00 con recibo N° 00005126 con recibo N° 00008719. LIMA - 05/08/1998.

Copia sin inscripción  
No hay Titulos Suspendidos  
A Horas 8:00 AM

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
OFICINA REGISTRAL DE TITULOS Y VALORES  
OFICINA LIMA

Pág. Solicitadas Todas IMPRESION CUARTEL 2015 14:04:55 Página 0 de 12  
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos



**VIGENCIA**  
 DE  
**PERSONAS JURIDICAS**  
 INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
 VIDRIERIA TRIPLEX S.A.

OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO  
 OFICINA LIMA  
 N° Partida: 01392247

0000075

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
 RUBRO: NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS  
 C. 00001

Por ESCRITURA PUBLICA del 22-06/1998 otorgada ante NOTARIO REATEGUI TOMATES MANUEL en la ciudad de LIMA y por LO O del 21-03-98 se acuerdo designar a los siguientes Gerentes: Gerente General ENRIQUE FLORES ROBLES, Gerente Administrativo SARA FLORES ROBLES y Gerente de Ventas LUIS FLORES ROBLES. Asimismo se acuerdo ratificar el Directorio integrado por las siguientes personas: Presidente SARA FLORES ROBLES, Directores ENRIQUE FLORES ROBLES y LUIS FLORES ROBLES. Se ratifican a los dos representantes de la sociedad ENRIQUE FLORES ROBLES y SARA FLORES ROBLES para que en forma individual puedan ejercer las facultades conferidas a ellos mediante lo estipulado en los estatutos, sus modificaciones y por poderes especiales otorgados a ellos, así como solicitar ante las unidades financieras, cartas fianzas para el desarrollo de las operaciones de la empresa. El título fue presentado el 16-07-98 a las 14:01 bajo el N° 1998-00119360 del Tomo Distrito 05 - Derechos 5 - 09 00 con recibo N° 00008126 con verificación N° 00008719. LIMA - 16-07-1998.

OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO  
 OFICINA LIMA  
 N° Partida: 01392247

Copia COPIA  
 sin inscripciones en el Registro  
 Titulos suspendidos y/o Penales  
 A Horas 8:00 AM

Pág. Solicitadas: Todas IMPRESION 06/06/2015 14:04:56 Página 5 de 12  
 No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

000073

# VIGENCIA DE PERSONAS JURIDICAS

OFICINA REGISTRAL DE LIMA  
OFICINA EIMA

N° Partida: 01392247

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
VIDRIERIA TRIPLEX SA

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO: AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF DEL ESTATUTO  
E 00002

Actos: Nombramiento de Mandatarios y Modificación de Estatuto Social.

Por ESCRITURA PÚBLICA del 21/09/2000 otorgada ante el ABOGADO EN EJERCICIO REATEGUI TOMATIS MANUEL en la ciudad de Lima y mediante Junta General de Accionistas celebrada el 17/09/2000 se acordó: Nombramiento de Mandatarios - 1. Aportar las facultades a los cargos de Gerente Administrativo y Presidencia del Directorio presentada por Sara Flores Robles, al cargo de Gerente General y Director, Enrique Flores Robles, y a los cargos de Gerente de Ventas y Director, Luis Flores Robles. 2. Nombrar como Gerente General a Enrique Flores Robles. 3. Designar a Luis Flores Robles como Gerente de Ventas. 4. Nombrar como Gerente Administrativo a Sara Flores Robles. 5. Nombrar a Sara Flores Robles como Representante Adicional de la sociedad, con las mismas facultades que las del gerente general estipuladas en la cláusula 49a. del estatuto. 6. Designar al Directorio de la sociedad, Presidente, Sara Flores Robles, Directores: ENRIQUE FLORES ROBLES, LUIS FLORES ROBLES. Modificación de Estatuto Social - 1. Aumentar el capital social en la suma de S/ 234.000,00. Artículo Cuarenta.- El capital de la sociedad es de S/ 930.000,00 representado por 930.000 acciones de S/1,00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas. 2. Modificar el texto de los arts. 1a. y 149c. del estatuto social. Artículo Primero.- Vidriera Triplex Sociedad Anónima ... podrá operar como abreviatura la denominación Vidriera Triplex S.A. para por objeto dedicarse a importación, compraventa y distribución de toda clase de aluminios, perfiles de aluminio y/o plástico, y toda clase de artículos de acabados y materiales de construcción. La sociedad además tiene por objeto prestar servicios técnicos, administrativos, contables y asesoría a personas naturales y jurídicas que le soliciten dichos servicios no importando su giro del negocio. Artículo Cuarentinueve.- El gerente general tiene todas las facultades de gestión y representación legal necesarias para la administración de la sociedad ... El gerente general goza de las siguientes facultades: 1. Facultades Administrativas ... 1.06. Suscribir todo tipo de pólizas y escrituras públicas ... 1.08. Otorgar recibos o cancelaciones ... 1.09. Nombrar apoderados especiales ... 6. Facultades Contractuales. Negociar, celebrar ... y dar por concluidos los contratos ... 6.02. Compraventa de bienes muebles. 6.03. Compraventa de bienes inmuebles ... 6.07. Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles. 6.08. Arrendamiento financiero ... 6.11. Fianza simple ... 6.12. Cirodamento de garantías en general ... 4. Facultades Bancarias. 4.01. Apert y cerramiento tipo de cuentas ... 4.05. Descantar, protestar y cobrar letras ... 7. Facultades Sociales. 7.01. Las sociedades por fundarse o ya fundadas, aportando los bienes necesarios para pagar las acciones o participaciones que suscriba ... El título fue presentado el 25/09/00 a las 15:17:36 horas, bajo el No. 2000-00154051 del Tomo Diario 0408. Derechos S/ 20000 con el No. 00016023 con recibo No. 00015477. LIMA.- 05/09/2000.

No están Titulos Suscritos

OFICINA REGISTRAL DE LIMA  
OFICINA EIMA

Municipalidad  
MUNICIPALIDAD DE LIMA  
MAYORADO CERTIFICADOR  
OFICINA REGISTRAL DE LIMA

Pág. Solicitadas: Todas IMPRESION 08/05/2015 14:54:55 Página 10 de 12  
No existen Titulos Parciales y/o Suspendidos

VIGENCIA DE PERSONAS JURIDICAS

000077



OFICINA REGISTRAL DE PERSONAS JURIDICAS Nº Expediente 01392247  
OFICINA LIMA  
INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
TRIPLEX INVERSIONES SOCIEDAD ANONIMA  
TRIPLEX INVERSIONES SA

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO : ADJUNTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
6 00003

**MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS:**

Por ESCRITURA PUBLICA del 15/06/2001 otorgada ante NOTARIO REATEGUI TOMAS MANUEL en la ciudad de LIMA, y por JG de 20/03/2001, se acordó: 1) Modificar la denominación de la sociedad, 2) Aumentar el capital en la suma de S/ 543 500.00, quedando con lo consiguiente en el artículo primero y artículo cuatro, cuyo tenor es el siguiente: **ARTICULO PRIMERO.- TRIPLEX INVERSIONES SOCIEDAD ANONIMA.** Para fines de esta denominación, podrá utilizar como abreviatura la denominación **TRIPLEX INVERSIONES S.A.**, y tiene como nombre comercial **TRIPLEX**, tiene por objeto dedicarse a toda clase de importación, compra venta y distribución de artículos de vidriera y ferreteria en general. La sociedad además tiene por objeto dedicarse a la importación, compra venta y distribución de toda clase, aluminios, perfiles de aluminio y de plástico, y toda clase de artículos de acabados y materiales de construcción. La sociedad además tiene por objeto prestar servicios técnicos, administrativos, contables y asesoría a personas naturales y jurídicas que le soliciten dichos servicios no importando su giro del negocio. Se entiende incluido en el objeto social, los actos relacionados con el mismo y que conduzcan a la realización de sus fines aunque no estén expresamente indicados en el presente estatuto. Para el cumplimiento de su objeto social, la sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar los contratos permitidos por la Ley General de sociedades, el Código Civil y las demás normas legales y, en general, para cualquier otra actividad que acuerde la junta de accionistas. **ARTICULO CUARTO.-** El capital social es de S/ 1 282 500.00, representada por 1 282 500 acciones de un valor nominal de S/ 1.00 por cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

**NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS:**

Por ESCRITURA PUBLICA del 15/06/2001, otorgada ante NOTARIO REATEGUI TOMAS MANUEL en la ciudad de LIMA, y por JG de 20/03/2001, se acordó: 1) Ratificar en el cargo de Gerente General a ENRIQUE FLORES ROBLES; Gerente de Ventas: LUIS FLORES ROBLES, y Gerente Administrativo: SARA FLORES ROBLES. 2) Ratificar en el cargo de Directorio, Presidente: SARA FLORES ROBLES, Directores: ENRIQUE FLORES ROBLES, LUIS FLORES ROBLES. 3) Ratificar en el cargo de Representante de la sociedades a ENRIQUE FLORES ROBLES y SARA FLORES ROBLES.

El título fue presentado el 20/06/01 a las horas 15.11, bajo el Nº 2001-00115010 del Tomo Diario 0414. Derechos : S/ 1149.50 con recibo Nº 00037512 con recibo Nº 00039428 LIMA, - 28/06/2001- 95252-

No. 001

INSCRIPCION

Pag. Solicitadas: Todas. IMPORTE S/ 08/05/2015 14:54:55 Pagina 11 de 12  
No existen Titulos Pendientes y/o Suspensiones.

RAMO DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
ABOGADO CERTIFICADOR  
JORNAL REGISTRAL 4000 SERE LIMA



VIGENCIA DE PERSONAS JURIDICAS

OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CAJAMAQUERA  
GERENCIA REGIONAL DE LIMA

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
TRIPLEX INVERSIONES SOCIEDAD ANONIMA  
TRIPLEX INVERSIONES SA

000078



*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL DE REGISTRO

**Copia Certificada**  
Sin Inscripción al Dorsó  
A Horas 8:00 AM  
No hay Titulos suspendidos y/o Pendientes de Inscripción

OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CAJAMAQUERA  
GERENCIA REGIONAL DE LIMA

Pág. Solicitadas: Todas IMPRECIÓN: 00/05/2016 11:54:55. Página: 12 de 12  
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos



Zona Registral N° IX - Sede Lima.  
OFICINA LIMA.

## REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES VIGENCIA DE PODER

EL que suscribe CERTIFICA, que:

En el Asiento B00003 de la Partida N° 01392247 del Libro de Sociedades Mercantiles del Registro de Personas Jurídicas, correspondiente a la Sociedad denominada "TRIPLEX INVERSIONES S.A.", se encuentra registrada y vigente el acta de Junta General del 20/03/2001, donde se acordó *ratificar* como GERENTE GENERAL a **ENRIQUE FLORES ROBLES**.\*\*\*\*\*

Se deja constancia que se adjunta al presente, copia debidamente certificada del asiento B00002, donde constan las facultades del Gerente en mención.\*\*\*

N° de fojas del Certificado: 02

Derechos Pagados: S/ 23.00

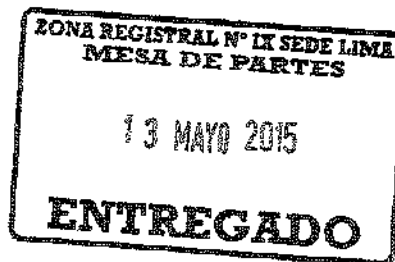
Recibo/fecha: 2015-29-009131

07/05/2015

Se expide la presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del día 08/05/2015 AM.-

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES PREVENTIVAS VIGENTES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 126-2012-SUNARP-SN DEL 18.05.2012).

ELMER GARCIA HERNANDEZ  
Abogado Certificado  
Zona Registral N° IX - Sede Lima



000080

La presente copia del asiento B00002 de la Partida N° 01392247 del Libro de Sociedades del Registro de Personas Jurídicas forma parte del certificado de vigencia de Poder solicitado.-



<b>OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO</b> <b>OFICINA LIMA</b> <b>INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS</b> <b>VIDRIERIA TRIPLEX SA</b>	<b>N° Partida: 01392247</b> ELABORADO POR: [Firma] ELABORADO POR: [Firma] Abogado Constituyente Zona Registral N° 17 - Sede Lima
--	--

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
B 00002

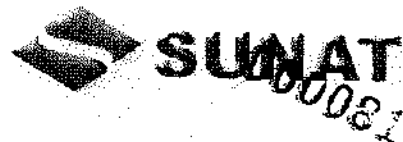
**Actos: Nombramiento de Mandatarios y Modificación de Estatuto Social.**

Por ESCRITURA PÚBLICA del 21/08/2000 otorgada ante el NOTARIO REATEGUI TOMATIS MANUEL en la ciudad de Lima y mediante Junta General de Accionistas celebrada el 17.08.2000 se acordó: **Nombramiento de Mandatarios**- 1. Aceptar las facultades a los cargos de Gerente Administrativo y Presidenta del Directorio presentada por Sara Flores Robles; al cargo de Gerente General y Director, Enrique Flores Robles; y a los cargos de Gerente de Ventas y Director, Luis Flores Robles. 2. Nombrar como Gerente General a Enrique Flores Robles. 3. Designar a Luis Flores Robles como Gerente de Ventas. 4. Nombrar como Gerente Administrativa a Sara Flores Robles. 5. Nombrar a Sara Flores Robles como Representante Adicional de la sociedad, con las mismas facultades que las del gerente general estipuladas en la cláusula 49o. del estatuto. 6. Designar al Directorio de la Sociedad Presidenta Sara Flores Robles. Directores: ENRIQUE FLORES ROBLES. LUIS FLORES ROBLES. **Modificación de Estatuto Social**- 1. Aumentar el capital social en la suma de S/.234,000.00. Artículo Cuarto.- El capital de la sociedad es de S/.939,000.00 representado por 939,000 acciones de S/.1.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas. 2. Modificar el tenor de los arts. 1o. y 49o. del estatuto social. **Artículo Primero.- Vidriera Triplex Sociedad Anónima ...** podrá utilizar como abreviatura la denominación Vidriera Triplex S.A. que por objeto dedicarse a la importación, compraventa y distribución de toda clase de alfombras, perfiles de aluminio y/o plástico; y toda clase de artículos de acabados y materiales de construcción. La sociedad además tiene por objeto prestar servicios técnicos, administrativos, contables y asesoría a personas naturales y jurídicas que le soliciten dichos servicios no importando su giro del negocio. **Artículo Cuarentinueve.-** El gerente general tiene todas las facultades de gestión y representación legal necesarias para la administración de la sociedad ... El gerente general goza de las siguientes facultades: 1. Facultades Administrativas. 1.05. Suscribir todo tipo de pólizas y escrituras públicas. 1.06. Otorgar recibos o cancelaciones ... 1.08. Nombrar apoderados especiales. 3. Facultades Contractuales. Negociar, celbrar ... y dar por concluidos los siguientes contratos. 3.02. Compraventa de bienes muebles. 3.03. Compraventa de bienes inmuebles. 3.07. Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles. 3.08. Arrendamiento financiero ... 11. Franza simple ... 3.13. Otorgamiento de garantías en general ... 4. Facultades Bancarias. 4.01. Abrir y cerrar todo tipo de cuentas ... 4.05 Descantar, protestar y cobrar letras ... 7. Facultades Societarias. 7.01. Las sociedades por fundarse o ya fundadas, aportando los bienes necesarios para pagar las acciones o participaciones, que suscriba ... El título fue presentado el 25/08/00 a las 15:17:36 horas, bajo el No. 2000-00154051 del Tomo Diario 0408. Derechos : S/. 900.00 comprobante No.00016033 con recibo No.00019477, LIMA. - 05/09/2000.

No hay Títulos Suscritos a Partida de Inscripción

Dr. Janet Rojas Vasquez  
Escribana Pública  
ORLC -

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:08/05/2015 19:27:07 Página 10 de 12  
No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos



**FICHA RUC : 20100300053**  
**TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

Apellidos y Nombres o Razón Social  
 Tipo de Representación  
 Fecha de Inscripción  
 Fecha de Inicio de Actividades  
 Estado del Contribuyente  
 Dependencia SUNAT  
 Condición del Domicilio Fiscal  
 Emisor electrónico desde  
 Comprobantes electrónicos

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
 Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA  
 Fecha de Inscripción : 27/01/1993  
 Fecha de Inicio de Actividades : 29/05/1971  
 Estado del Contribuyente : ACTIVO  
 Dependencia SUNAT : 0021 - INTENDENCIA LIMA  
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO  
 Emisor electrónico desde : -  
 Comprobantes electrónicos : -

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : TRIPLEX  
 Tipo de Representación : -  
 Actividad Económica Principal : 51906 - VTA. MAY. DE OTROS PRODUCTOS.  
 Actividad Económica Secundaria 1 : -  
 Actividad Económica Secundaria 2 : -  
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Código de Profesión / Oficio : -  
 Actividad de Comercio Exterior : **IMPORTADOR**  
 Número Fax : - - 4729211  
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 4729211  
 Teléfono Fijo 2 : 1 - 4722136  
 Teléfono Móvil 1 : - - 998183638  
 Teléfono Móvil 2 : -  
 Correo Electrónico 1 : GEN@TRIPLEXINV.COM  
 Correo Electrónico 2 : -

**Domicilio Fiscal**

Departamento : LIMA  
 Provincia : LIMA  
 Distrito : LA VICTORIA  
 Tipo y Nombre Zona : URB. BALCONCILLO  
 Tipo y Nombre Vía : AV. REPUBLICA DE PANAMA  
 Nro : 1849  
 Km : -  
 Mz : -  
 Lote : -  
 Dpto : -  
 Interior : -  
 Otras Referencias : -  
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP : 19/07/1971  
 Número de Partida Registral : -  
 Tomo/Ficha : 816  
 Folio : -  
 Asiento : 1  
 Origen del Capital : NACIONAL  
 País de Origen del Capital : -

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Exoneración	
		Marca de Exoneración	Desde
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1982	-	-
IGV-SERV.PREST.NO DOMICILIADOS	15/06/1999	-	-
RENTA-2DA. CATEG.-RETENCIONES	15/06/1999	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	26/07/1971	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	12/03/1986	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	23/12/1987	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	15/06/1999	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-
IMPUESTO DE PROMOC. MUNICIPAL	01/01/1985	-	-

00008

## Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07743622	FLORES ROBLES SARA MARIA	GERENTE	20/11/1948	16/04/1984	-
	Dirección URB. CERROS DE CAMACHO AV. CERROS DE CAMACHO 773 Dpto 501	Ubigeo LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	Teléfono - - 4370901	Correo -	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09157577	FLORES ROBLES ENRIQUE ALBERTO	GERENTE GENERAL	31/10/1941	29/05/1971	-
	Dirección URB. SAN BORJA AV. JOSE GALVEZ BARRENECHEA 947	Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	Teléfono - - 4754867	Correo -	

## Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07743622	FLORES ROBLES SARA MARIA	DIRECTORES	20/11/1948	22/10/1985	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09157577	FLORES ROBLES ENRIQUE ALBERTO	SOCIO	31/10/1941	08/09/2007	-	33.34000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07743622	FLORES ROBLES SARA MARIA	SOCIO	20/11/1948	08/09/2007	-	33.33000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono - - 4722136	Correo		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES -10072719978	SUCESION INDIVISA FLORES ROBLES LUIS FERNANDO	SOCIO	25/06/2004	14/09/2005	-	33.33000000
	Dirección AV. PASEO DE LA REPUBLIC 1849	Ubigeo LIMA LIMA LA VICTORIA	Teléfono	Correo		

## Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias
0001	L. COMERCIAL		LIMA LIMA LA VICTORIA	URB. BALCONCILLO AV. PASEO DE LA REPUBLICA 1825	Cond.

000083

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha: 08/05/2015  
Hora: 14:54





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

000173  
000174

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1780-2015/CC2

**DENUNCIANTE** : LEO MARCEL ROBILLIARD CARUSO (EL SEÑOR ROBILLIARD)  
**DENUNCIADO** : TRIPLEX INVERSIONES S.A. (TRIPLEX)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDA CORRECTIVA  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS

Lima, 6 de octubre de 2015

### I. HECHOS

1. El 9 de abril de 2015, el señor Robilliard presentó una denuncia contra Triplex<sup>1</sup> 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) En los meses de enero y febrero de 2013, contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la calle Pacífico Norte N° 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03;
  - (ii) el 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo;
  - (iii) ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era "templado".
2. El señor Robilliard solicitó lo siguiente:
  - (i) La remoción de toda la instalación efectuada por el denunciado en su domicilio;
  - (ii) la devolución de todo lo pagado al denunciante, ascendente a US\$ 10 400,03;
  - (iii) el pago de los gastos médicos incurridos, suma ascendente a S/. 2 471,97;
  - (iv) la publicación en un diario de mayor circulación del país, así como en el medio televisivo y radial de mayor sintonía, el posible peligro que pone en grave riesgo la vida de los usuarios de los productos de la denunciada;

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20100300053.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia éste. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

000174  
000175

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

- (v) la imposición de una sanción;
  - (vi) el pago de los gastos administrativos para mitigar la infracción cometida por la denunciada; y,
  - (vii) pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 656-2015/CC2 del 23 de abril del 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando la siguiente presunta infracción:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015, presentada por el señor Leo Robilliard Caruso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados”.*
4. El 18 de mayo del 2015, Triplex presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
- (i) En los meses de enero y febrero del 2013, ejecutó unos trabajos de instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en el inmueble del denunciante;
  - (ii) no existe ningún medio probatorio que acredite que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard se haya producido debido al vidrio templado instalado por ellos;
  - (iv) el propio fabricante ha señalado que los vidrios instalados en la mampara del denunciante son templados.
5. Mediante escrito del 25 de agosto del 2015, el señor Robilliard remitió el atestado policial N° 30-2015-REG POL LIMA DIVTER SUR 3 del 30 de julio del 2015, en el cual se dejó constancia que personal de la policía se apersonó al inmueble del señor Robilliard a efectos de recoger los pedazos de vidrio de la mampara que ocasionaron las lesiones y efectuar una pericia de los mismos.
6. El 28 de agosto del 2015, Triplex manifestó que la denuncia presentada por el señor Robilliard debía ser declarada improcedente por prescripción, en atención a que la venta e instalación de los vidrios materia de denuncia se efectuó en enero y febrero del 2013, con lo cual a la fecha de interposición de la denuncia (9 de abril del 2015) ya habían transcurrido dos años y dos meses, excediendo el plazo previsto por la norma para denunciar.
7. Mediante escrito del 22 de setiembre del 2015, el señor Robilliard manifestó que tomó conocimiento que los vidrios instalados en su inmueble no eran templados cuando se produjo la rotura del mismo el 2 de marzo del 2015; motivo por el cual, al haber interpuesto su denuncia el 9 de abril del 2015, el hecho infractor no ha prescrito.

## ANÁLISIS

M-CPC-05/1A

**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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

000175

000176

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

### Cuestión Previa: Sobre la excepción de prescripción deducida por el denunciado

8. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos años, contado a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup>. Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción<sup>4</sup>.
9. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley N° 27311, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la Ley N° 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
10. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al

3

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

##### Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4

#### LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

##### Artículo 233°.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

M-CPC-05/1A

**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](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

090177  
090177  
090177

Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia<sup>5</sup>.

11. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
12. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de dos años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción denunciada por el señor Robilliard, debiendo determinar qué infracciones se le imputa al denunciado y cuál es la naturaleza de éstas con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121° del Código.
13. En sus descargos, Triplex señaló que la denuncia presentada por el señor Robilliard debía ser declarada improcedente por prescripción; ello, en atención a que la venta e instalación de los vidrios materia de denuncia se efectuó en enero y febrero del 2013, con lo cual a la fecha de interposición de la denuncia (9 de abril del 2015) ya habían transcurrido dos años dos meses, excediendo el plazo previsto por la norma para denunciar.
14. Por su parte, el denunciante ha manifestado que la contabilización del plazo se produce una vez ocurrido el hecho infractor; en ese sentido habiéndose producido la rotura del vidrio el 2 de marzo del 2015 y habiendo interpuesto su denuncia el 9 de abril del 2015, la misma ha sido presentada dentro del plazo de dos años previsto por la normativa.
15. Al respecto, la Comisión considera que el presunto defecto denunciado se presentó el 9 de abril del 2015 al momento que se produjo la rotura del vidrio, motivo por el cual el señor Robilliard tenía la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa desde esa fecha hasta abril del año 2017, siendo que la denuncia fue interpuesta el 9 de abril de 2015, esto es, dentro del plazo de los dos años de la comisión de la presunta infracción.
16. Por consiguiente, la Comisión considera que el derecho de acción del denunciante para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos sobre la presunta infracción cometida por la empresa denunciada no ha prescrito.

5

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.-**

**Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

M-CPC-05/1A

**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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CC2

LO TESTADO  
000178

## Sobre el deber de idoneidad

17. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 18°.- Idoneidad**

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

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

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

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

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

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

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

M-CPC-05/1A

**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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000179  
000179  
000179

18. 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, 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.
19. El señor Robilliard manifestó que Triplex instaló en su inmueble vidrios que no serían templados. Asimismo, señaló que la rotura de uno de los vidrios instalados por Triplex en su inmueble le produjo una lesión en su antebrazo derecho.
20. Con la finalidad de acreditar sus afirmaciones presentó el "Informe de Alta e Instrucciones de Tratamiento" del 24 de marzo del 2015<sup>7</sup>, emitido por la Clínica Ricardo Palma, debido a la atención médica efectuada al denunciante, del cual se desprende lo siguiente:

*"MOTIVO DE INGRESO: PACIENTE INGRESA POR HERIDA CONTUSO CORTANTE EN ANTEBRAZO DERECHO CON SANGRADO PROFUSO MAS, MOTIVO POR EL CUAL, ACUDE POR EMERGENCIA AL EXAMEN FÍSICO PREFERENCIAL: MOVIMIENTOS CONSERVADOS, NO PARESTESIA<sup>8</sup>, HERIDA DE APROX. 13 CM DE BORDES DEFINIDOS EN ANTEBRAZO (...)"*

21. Del citado informe se desprende que el señor Robilliard sufrió una herida contuso cortante, el mismo que el denunciante manifiesta se produjo debido a la rotura de una mampara instalada por Triplex.
22. Asimismo, obra en el expediente en calidad de medio probatorio la Factura N° 001-0072220 del 22 de mayo del 2015 emitida por Triplex en la cual se detalla el material utilizado en la instalación de los vidrios efectuada en el inmueble del denunciante:

*"Cristal Inc. 6.0 mm templado  
Silicona incolora Premium sparko  
Cristal inc. 8.0 mm templado  
Cristal inc. 10.0 mm templado  
Silicona aluminio Premium sparko (...)"*

23. De los citados medios probatorios se desprende que el señor Robilliard contrató el servicio de instalación de cristal incoloro templado de 6 mm, 8 mm y 10 mm en los diferentes ambientes de su inmueble.
24. Por su parte, Triplex señaló que el vidrio instalado en el inmueble del denunciante es de vidrio templado.

<sup>7</sup> Ver a fojas 26 del expediente.

<sup>8</sup> Parestesia: Sensación o conjunto de sensaciones anormales de cosquilleo, calor o frío que experimentan en la piel ciertos enfermos del sistema nervioso o circulatorio.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

000119  
LO TESTADO  
NO VALE

000180

25. Obra en el expediente el documento denominado "Certificado de garantía y calidad de producto" del 26 de marzo del 2015<sup>9</sup>, emitido por Corporación Miyasato S.A.C.<sup>10</sup> (en adelante, Corporación Miyasato), del cual se desprende lo siguiente:

"Señores: TRIPLEX INVERSIONES S.A.

Obra: PUNTA NEGRA (ROBILLIARD)

(...)

Material: 16 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 10 MM

03 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 8 MM

04 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 6MM (...)

La presente garantía, cubre los productos por defectos de fabricación por un periodo de 12 meses de retirado el material de nuestra planta (tiempo que ya expiró debido a que los cristales fueron fabricados en el año 2013). Bajo las normas técnicas nacionales e internacionales.

26. Asimismo, obra en calidad de medio probatorio la carta de fecha 30 de marzo del 2015, emitida por Corporación Miyasato a Triplex a través de la cual se desprende lo siguiente:

"Sres. Triplex Inversiones S.A.

Ref. Obra Punta Negra (Sr. Leo Robilliard)

El presente documento da conformidad que Corporación Miyasato S.A.C. está cumpliendo con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación de acristalamientos de seguridad.

El vidrio templado es el resultado de someter un vidrio a tratamiento térmico controlado; con este proceso, en el que el vidrio se calienta hasta unos 700°C, para después ser enfriado bruscamente, se consigue que el producto base adquiera una mayor resistencia a los esfuerzos de origen mecánico y térmico (...)

En tal sentido, CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. garantiza que los vidrios producidos con la OP 176213 para nuestro cliente Triplex Inversiones S.A. para la obra Punta Negra (Sr. Leo Robilliard), consistentes en vidrios identificables con la marca Lamitemp que lleva impreso cada vidrio en una esquina inferior cumplen con las características y tolerancias establecidas en las normativas señaladas".

(Lo subrayado es nuestro)

27. De lo citados medios probatorios, se desprende que el vidrio instalado por Triplex en los diferentes ambientes del inmueble del denunciante era cristal incoloro templado de 6mm, 8mm y 10mm, el mismo que señala cumple con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación

<sup>9</sup> Ver a fojas 23 del expediente.

<sup>10</sup> La Corporación Miyasato es la empresa que estuvo encargada de la instalación y fabricación de los vidrios en el inmueble del denunciante por encargo de Triplex.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CC2

0.0 US\$ 0.00

NO VALE

SEDE CENTRAL

000181

de acristalamientos de seguridad. Cabe precisar que dichos medios probatorios no han sido rebatidos por el denunciante.

28. Además de ello, el denunciante solicitó una evaluación de los fragmentos del vidrio de la mampara de su inmueble que se rompieron; en ese sentido, mediante dictamen pericial emitido por la Policía Nacional del Perú de fecha 2 de mayo del 2015, presentado en calidad de medio probatorio por el denunciante, se dejó constancia de lo siguiente:

(...)

MUESTRA Nro.: 680

Descripción de la muestra: (un sobre de manila cerrado con grapas, rotulado con N° de oficio y N° de muestra de la referencia: en cuyo interior se halló:

Un (01) envoltorio de plástico transparente, conteniendo seis fragmentos de vidrio.

EXAMEN:

Motivo del Examen: Objeto a fin de determinar sus características

Método de análisis: físico y óptico

(...)

CONCLUSIONES:

1. Análisis de la muestra corresponde a fragmentos de vidrio templado, que presenta formas irregulares, con cantos angulosos, cuyo tamaño promedio de su unidad mínima al romperse es de 1.5x1.0x1.0cm.
2. Apreciación criminalística: la muestra corresponde a fragmentos de vidrio templado roto, donde los pedazos resultantes de este material, pueden producir lesiones.
3. El vidrio es del tipo templado, no pudiendo determinar la calidad del mismo, por no contar con el instrumental necesario.

29. Del citado dictamen se desprende que la muestra de vidrio que el denunciante solicitó se analice, es templado, contrariamente a lo señalado por el señor Robilliard.

30. Al respecto, cabe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita acreditar que los vidrios instalados en el inmueble del denunciante no sean templados; todo lo contrario, a criterio de ésta Comisión tanto las vidrios instalados en el resto del inmueble del denunciante, como el que se rompió son del tipo templado.

31. En atención a lo expuesto, ésta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

#### De las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

32. En tanto no se ha acreditado la existencia de infracciones por parte de Triplex, no corresponde ordenar medida correctiva alguna ni el pago de las costas y costos del procedimiento.

#### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Caruso contra Triplex Inversiones S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° y 30° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor,

M-CPC-05/1A

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CC2

LO QUE NO VALE  
000182

respecto a que el denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados.

**SEGUNDO:** denegar la solicitud de pago de medida correctiva y pago de costas y costos presentada por el señor Leo Marcel Robilliard Caruso.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo Nº 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión 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>12</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.**

**MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI**  
Presidenta

11

**LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

12

**LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212°.-** Acto firme

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

M-CPC-05/1A

**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](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



Indecopi

2015 NOV 02 PM 3:37

RECIBIDO  
MESA DE PARTES

Exp. N° 380-2015/CC2  
Formulo apelación de Resolución Final  
Escrito N° 04

LOTES 4001  
0000000185

152891

cc2

CI Zuccato

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL:**

**LEO MARCEL ROBILLIARD CARUSO**, en los seguidos contra **Triplex Inversiones S.A.**, sobre denuncia por protección al consumidor, atentamente digo:

Habiendo tomado conocimiento de la **Resolución Final N° 1780-2015/CC2**, notificada con fecha **27 de octubre del 2015**, cumplimos con apelar la misma, dentro del término de ley, solicitado se sirvan revocarla, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho que pasamos a exponer, con lo cual esperamos que el expediente sea elevado al Tribunal para la declaración de procedencia de la denuncia:

**I. LO RESUELTO POR LA COMISIÓN:**

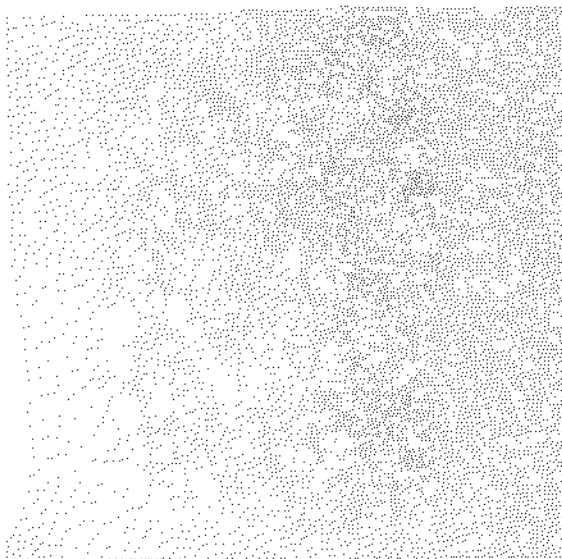
**1.1.** La resolución impugnada indica lo siguiente en el numeral 30:

**“Al respecto, cabe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita acreditar que los vidrios instalados en el inmueble no sean templados; todo lo contrario, a criterio de esta Comisión tanto los vidrios instalados en el resto del inmueble del denunciante, como el que se rompió son del tipo templado”**

Indecopi  
COMISIÓN DE MEDIACIÓN  
03 NOV 2015  
RECIBIDO

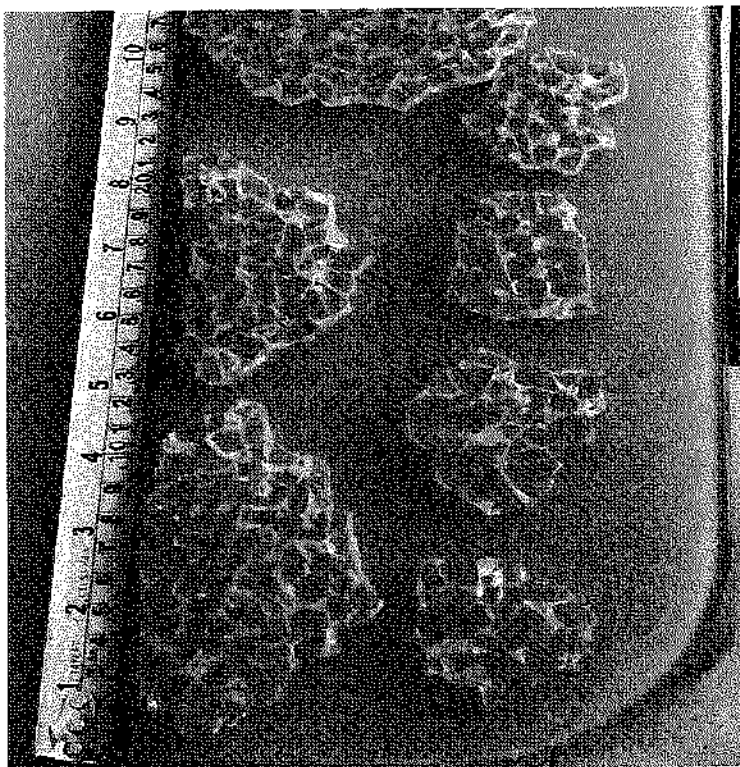
**II. PRIMER ARGUMENTO DE MI APELACIÓN:**

**2.1. Un vidrio templado normal, se quiebra así:**



**(en pequeños pedazos y sin caer)**

**2.2. El vidrio instalado en mi domicilio se quebró así:**



**(en grandes bloques y cayendo encima de mi persona)**

### III. SEGUNDO ARGUMENTO DE MI APELACIÓN:

#### 3.1. Definición de vidrio templado:

**"El Vidrio Templado está considerado como un vidrio de seguridad; su uso es recomendado en diversas áreas susceptibles al impacto humano. Esto es debido a que, en caso de rotura, el vidrio se desintegra en pequeños fragmentos de aristas redondeadas, que no causan heridas cortantes de consideración."** (Fuente: construmática.com, los subrayados son nuestros)

#### 3.2. El vidrio templado instalado en mi domicilio, al caer encima de mi persona, me produjo esto:



### III. TERCER ARGUMENTO DE MI APELACIÓN:

- 3.1. La Comisión ha mostrado mayor preocupación en analizar la naturaleza y concepto del *vidrio templado*, que en evaluar los hechos y el resultado final acontecido. Señores miembros de la Comisión, yo no he acudido solicitando protección para que me provean de información sobre las especificaciones técnicas y características tecnológicas del vidrio templado, y se discuta si me vendieron o no un vidrio templado, sino para que evalúen la idoneidad del producto y se pregunten: ¿me vendieron lo que me dijeron que había comprado? ¿me proveyeron del resultado en relación a lo que esperaba del producto? (**IDONEIDAD**).
- 3.2. A la luz de los hechos no, considero que no. Al momento de proceder con la compra, esperaba lo que todo consumidor espera cuando hace una elección de adquirir un vidrio templado, por sobre un vidrio regular: **un vidrio de seguridad que ante una rotura (i) no se cayera sino que se quedara estático quebrado, (ii) en caso contrario, cayera en bloques pequeñísimos (el llamado granulado) y sin hacerme daño.** ¿Qué me vendieron? Un producto de mala calidad que se rompió en bloques grandes, me cayó encima y me desfiguró el brazo, dejando secuelas hasta el día de hoy.
- 3.3. En este sentido, la Comisión no ha apreciado que el concepto no lo es todo, sino que tiene una finalidad práctica y en este orden de cosas, **un producto que no cumple la utilidad práctica se transforma en un concepto vacío sin contenido real.** Si una bicicleta parece, suena, y se siente como bicicleta, no lo es si no puede andar. Si una lavadora se ve como lavadora,

000188  
000189

suenan como lavadora, y tiene el color de una lavadora, pero no lava, deja de ser lavadora. En este caso ocurre lo mismo: **¿Cómo puede concluir la Comisión que un vidrio templado lo es, ¡si no cumple la utilidad práctica del vidrio templado! Esto es, romperse en pequeños pedazos, y no caer encima de la persona. Si su carácter esencial es ser un vidrio de seguridad, y no cumple con ello, no puede seguir sosteniéndose que cumple con el concepto de vidrio templado.**

3.4. Además, yerra la Comisión al entender que mi denuncia se centra en determinar si es o no un vidrio templado el instalado en mi domicilio. En todo el texto de mi denuncia, **JAMÁS** he asegurado si lo es o no, simplemente he indicado que el resultado final dista mucho de lo que yo esperaba cuando adquirí el bien. Tal como lo he referido en el **numeral 2.4. de mi denuncia**, lo importante era analizar la característica esencial y propia del vidrio templado, **a la luz de los hechos**. En este sentido, yo demostré lo que hace un vidrio templado (**vidrio de seguridad por definición**) y lo que hizo el que me instalaron, con lo cual pierde total relevancia el lamentable análisis hecho por la Comisión.

3.5. En conclusión, la protección esperada por este consumidor, no ha sido satisfecha, lo que de alguna manera me hace evidenciar -reiterando el ejemplo propuesto en líneas precedentes-, **que a la Comisión no le interesa si la bicicleta anda o no, sólo le interesa que luzca como tal.**

NO VALE  
000190

000190

IV. **ERROR DE HECHO Y DERECHO CONTENIDO EN LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA:**

4.1. Según se encuentra expresado en la resolución, la Comisión determina que el vidrio instalado es templado, y que no hemos demostrado lo contrario. Primer error: no he asegurado que sea o no templado de acuerdo a un análisis técnico. He indicado que siendo un vidrio de seguridad, algo debe haberse hecho mal, porque se rompió en piezas grandes, y cayó encima del afectado. Ya he indicado que cualquier vidrio templado, siendo uno de seguridad, debe romperse granulado y no caer encima de la persona: **LOS HECHOS DEMUESTRAN ESO, NO LAS ALUSIONES EN ALGÚN INFORME TÉCNICO O DEFINICIÓN TÉCNICA.**

4.2. El segundo error es entender que el producto es idóneo conforme al Art. 18 del Código de Defensa y Protección al Consumidor, cuando el mismo no provee al cliente de la característica esencial del vidrio: ser de seguridad. En el mercado, hay muchos vidrios, y diferencia uno regular a uno templado el hecho de que el templado provee un carácter de seguridad extra. Esto claramente no se ha cumplido, por lo cual decir que se ha acreditado, como señala la resolución, que el vidrio es templado, no parece ser un análisis sesudo e integral de la situación.

**Por Tanto:**

Solicito se tenga por formulada la apelación.

NOTESTADO  
6000190  
000191

**OTROSÍ DIGO:** que por convenir a mis intereses, solicito al Tribunal se sirva concederme espacio para informe oral por espacio de 5 minutos, a mí y a mi representante legal, Dra. Raúl Martínez Véliz y/o Arturo Calderón Castillo.

**Lima, 29 de octubre del 2016**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

LO 120000  
000201  
000201

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : LEO MARCEL ROBILLIARD CASUSO  
**DENUNCIADA** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
**MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Casuso contra Triplex Inversiones S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por una instalación de vidrios que no eran templados al haberse acreditado que, en el inmueble del denunciante, se instaló una mampara de vidrio templado.*

*Asimismo, se declara la nulidad parcial de la Resolución 0656-2015/CC2 y de la Resolución 1780-2015/CC2 en el extremo que omitieron imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió.*

Lima, 19 de abril de 2016

## ANTECEDENTES

1. El 9 de abril de 2015, el señor Leo Marcel Robilliard Casuso (en adelante, el señor Robilliard), denunció a Triplex Inversiones S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Triplex Inversiones), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, manifestando lo siguiente:
  - (i) Entre los meses de enero y febrero de 2013, Triplex Inversiones ejecutó trabajos de fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su casa;
  - (ii) el 22 de mayo de 2015, en virtud de las labores realizadas, Triplex Inversiones emitió las Facturas N° 0072220 y 0072221 por los importes de US\$ 7 893,00 y US\$ 2 505,00;

<sup>1</sup> RUC: 20100300053. Domicilio fiscal: Av. República de Panamá 1849, Urb. Balconillo, distrito de La Victoria, Provincia y Departamento de Lima. Información obtenida en <http://www.sunaf.gob.pe>

<sup>2</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de setiembre de 2010 mediante Ley 29571.





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000201  
000202  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

- (iii) el 22 de marzo de 2015, al abrir la mampara instalada en su habitación, esta se rompió y el vidrio templado cayó en fragmentos grandes, presentando los bordes cortantes, características que no eran propias del vidrio templado;
- (iv) la ruptura del vidrio de la mampara le ocasionó heridas contuso cortantes en el brazo derecho con sangrado abundante, lo que acreditó con la presentación de una (1) vista fotográfica y un (1) informe médico;
- (v) la forma en la que vidrio cayó, daría cuenta de una instalación de la mampara de vidrio defectuosa; y,
- (vi) el vidrio templado de la mampara instalada, no cumplió con sus expectativas.

2. En virtud de lo expuesto, el señor Robilliard solicitó lo siguiente:

- (i) La remoción de la totalidad de la instalación realizada por Triplex Inversiones en su casa;
- (ii) la devolución de US\$ 10 400,03, suma abonada por la instalación de las mamparas y ventanas de vidrio templado;
- (iii) el pago de los gastos médicos, producto de las heridas contuso cortantes en su brazo derecho, suma ascendente a S/. 2 471,97;
- (iv) la publicación en el diario de mayor circulación, medio televisivo y radial sobre del riesgo que acarrearía el empleo de los productos instalados por la denunciada;
- (v) la imposición de una multa al denunciada; y,
- (iv) se ordene el pago de costas y costos del procedimiento.

3. El 20 de abril de 2015, el señor Robilliard solicitó el dictado de una medida cautelar con la finalidad de que Triplex Inversiones cumpla con remover la instalación efectuada en su domicilio.

4. Mediante Resolución 0656-2015/CC2 del 23 de abril de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), admitió a trámite la denuncia del señor Robilliard, en los siguientes términos:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015, presentada por el señor Leo Robilliard Caruso [sic] en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados."*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000202  
000203  
00 VALE

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

5. Asimismo, a través de la resolución referida, la Comisión denegó la solicitud de medida cautelar realizada por el señor Robilliard, en la medida que los fundamentos de la solicitud no resultaban suficientes para generar verosimilitud respecto de la infracción denunciada<sup>3</sup>.
6. El 12 de mayo de 2015, Triplex Inversiones presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
  - (i) El señor Robilliard no había presentado medio probatorio alguno que acreditase que el corte sufrido en el brazo hubiese tomado lugar el 22 de marzo de 2015, como producto de la apertura de la mampara de vidrio instalada en su oportunidad ni que hubiese sido consecuencia de algún hecho relacionado con el vidrio de la mampara referida; y,
  - (ii) el vidrio utilizado en la instalación de la mampara era templado, acreditándolo con la presentación de la carta del 30 de marzo de 2015 expedida por Corporación Miyasato S.A.C., empresa fabricante de dicho vidrio<sup>4</sup>.
7. El 22 de mayo de 2015, el señor Robilliard presentó un escrito a la Comisión solicitándole que cite a una audiencia de conciliación, a lo que dicho órgano resolutorio, a través de la Resolución 1, citó a una audiencia de conciliación para el día 12 de junio de 2014<sup>5</sup>.
8. En la medida que dicha audiencia de conciliación no pudo celebrarse debido a la inasistencia del señor Robilliard<sup>6</sup>, la Comisión reprogramó dicha audiencia para el día 31 de julio de 2014, la misma que fue reprogramada hasta en dos (2) oportunidades más<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 10º.-** Las Comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales de cada Comisión u Oficina.

<sup>4</sup> Asimismo, Triplex Inversiones ofreció alegatos sobre la denegatoria de la solicitud de medida cautelar realizada por el señor Robilliard.

<sup>5</sup> De otro lado, denegó el recurso de apelación presentado por el señor Robilliard contra la Resolución 0856-2015/CC2, en el extremo que denegó su solicitud de medida cautelar.

<sup>6</sup> En la medida que a través de su escrito del 8 de junio de 2015, solicitó la reprogramación de la audiencia de conciliación, debido a que se encontraría fuera del territorio nacional.

<sup>7</sup> Para las fechas 7 de agosto y 2 de setiembre de 2015.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000203  
NO VALE

000204

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

9. A través del escrito del 25 de agosto de 2015, el señor Robilliard presentó el Dictamen Pericial Físico FQ 877/15, a través del que se analizaron los vidrios instalados por la empresa denunciada y algunos documentos<sup>8</sup> que darían cuenta de las cualidades del vidrio templado<sup>9</sup>.
10. El 28 de agosto de 2015, Triplex Inversiones presentó un escrito alegando la prescripción de los hechos denunciados por el señor Robilliard, toda vez que la instalación de la mampara y ventanas en la casa del denunciante había sido realizada entre los meses de enero y febrero de 2013, siendo que a la fecha de la interposición de la denuncia -9 de abril de 2015-, ya habían transcurrido dos (2) años y (2) meses.
11. En respuesta al escrito mencionado, a través del escrito del 22 de setiembre de 2015, el señor Robilliard, rebatió dicho argumento indicando que la ruptura del vidrio se había realizado recién el 22 de marzo de 2015.
12. Mediante Resolución 1780-2015/CC2 del 6 de octubre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Robilliard contra Triplex Inversiones por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la denunciada instaló vidrio templado en su casa<sup>10</sup>;
  - (ii) denegó las medidas y el pago de las costas y costos solicitados por el señor Robilliard.
13. El 2 de noviembre de 2015, el señor Robilliard apeló la Resolución 1780-2015/CC2, manifestando lo siguiente:
  - (i) La Comisión se había dedicado a evaluar la naturaleza y concepto del vidrio templado en lugar de evaluar los hechos acontecidos, siendo

<sup>8</sup> (i) Extracto de internet sobre el vidrio templado;  
(ii) captura de pantalla de la página web de Corporación Miyasato S.A.C.; y,  
(iii) Presupuesto N° 014055-015.

<sup>9</sup> Asimismo, dio cuenta de otros inconvenientes con relación a los trabajos de instalación efectuados por la denunciada, siendo que a través de la Resolución 6 del 23 de setiembre de 2015, dicha ampliación de cargos fue denegada.

<sup>10</sup> Cabe precisar que, la Comisión desestimó la prescripción alegada por Triplex Inversiones, en la medida que si bien la venta e instalación de los vidrios materia de denuncia se había efectuado entre los meses de enero y febrero de 2013, lo cierto es que la ruptura de este, se produjo el 22 de marzo de 2015. En tal sentido, a la fecha de presentación de la denuncia -9 de abril de 2015-, el señor Robilliard se encontraba dentro de los dos (2) años a efectos de interponer su denuncia ante el Indecopi. A mayor abundamiento, ver del numeral 12 al 16 de la Resolución 1780-2015/CC2. En la foja 176 del expediente.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

LOTE 00020/60  
000205

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

- que la denuncia no había sido formulada a efectos de tomar conocimiento sobre si el vidrio vendido era templado o no, sino para que se verifique si le proveyeron el producto que esperaba;
- (ii) el hecho referido a que el vidrio instalado cayera en fragmentos grandes y presentando bordes cortantes, daría cuenta de un defecto en las labores realizadas por Triplex Inversiones;
  - (iii) ante la instalación de la mampara de vidrio templado, no esperaba que este cayera si no que quedara estático o en caso contrario, que cayera en bloques pequeños, siendo que el producto instalado no cumplió con su utilidad práctica; y,
  - (iv) solicitó el uso de la palabra.

14. Por su parte, a través del escrito 11 de noviembre de 2015, Triplex Inversiones solicitó que la resolución venida en grado se declarase consentida.
15. Mediante Proveído 1 del 15 de febrero de 2016, se puso en conocimiento de las partes del procedimiento, que la Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), recibió el Expediente 0380-2015/CC2 y se corrió traslado a Triplex Inversiones el escrito de apelación presentado por el señor Robilliard.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre la solicitud de informe oral del señor Robilliard

16. Respecto de la solicitud de informe oral formulada por el señor Robilliard, el artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>11</sup>, señala que quedará a criterio del órgano resolutorio convocar o denegar la solicitud para la actuación del informe oral.
17. En ese sentido, atendiendo a que el denunciado ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa -acreditado a través de la presentación de sus ocho (8) escritos en las fechas: 20 de abril de 2015<sup>12</sup>; 12 de mayo de 2015<sup>13</sup>, 22 de mayo de 2015<sup>14</sup>; 8 de junio de 2015<sup>15</sup>; 25 de agosto de 2015<sup>16</sup>;

<sup>11</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.- 16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

<sup>12</sup> De la foja 29 a 33 del expediente administrativo.

<sup>13</sup> De la foja 43 a 51 del expediente administrativo.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000205

000206

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

31 de agosto de 2015<sup>17</sup>; 22 de setiembre de 2015<sup>18</sup>; y, 2 de noviembre de 2015<sup>19</sup>-, y que, además, en su solicitud de informe oral no ha referido la necesidad de presentar nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la audiencia, corresponde denegar su solicitud de informe oral.

### Sobre la instalación del vidrio templado

18. El artículo 18° del Código<sup>20</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código<sup>21</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
19. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

<sup>14</sup> En la foja 84 del expediente administrativo.

<sup>15</sup> En la foja 90 del expediente administrativo.

<sup>16</sup> De la foja 122 a 146 del expediente administrativo.

<sup>17</sup> En la foja 157 del expediente administrativo.

<sup>18</sup> De la foja 161 a 163 del expediente administrativo.

<sup>19</sup> De la foja 184 a 190 del expediente administrativo.

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

LOTES: 200

000206

000207

20. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
21. En su escrito de denuncia, el señor Robilliard manifestó que Triplex Inversiones había instalado en su casa una mampara de vidrio que no era templado, en la medida que romperse cayó en fragmentos grandes presentando los bordes cortantes, originándole heridas contuso cortantes en el brazo derecho.
22. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Robilliard contra Triplex Inversiones por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que, en el inmueble del denunciante, instaló una mampara de vidrio templado.
23. En su escrito de apelación, el señor Robilliard señaló que la Comisión se había dedicado a evaluar la naturaleza y concepto del vidrio templado en lugar de evaluar los hechos acontecidos, siendo que la denuncia no había sido formulada a efectos de tomar conocimiento sobre si el vidrio vendido era templado o no, sino para que se verifique si le proveyeron el producto que esperaba.
24. Sobre el particular, cabe señalar que contrariamente a lo señalado por el señor Robilliard, de la lectura de su escrito de denuncia, se verifica que denunció que el vidrio instalado en su mampara no era templado, en la medida que señaló lo siguiente<sup>22</sup>:

"(...)

*Es el caso que con fecha 22 de marzo de 2015, me disponía a utilizar mi habitación, por lo que quise abrir una de las mamparas instaladas, la misma que en el instante se rompió de forma intempestiva, cayendo encima de mi persona. En primer lugar, es claro que el primer problema presentado se debe a la rotura sin motivo aparente alguno, lo cual no debió suceder. Para demostrar esto, acompañó [sic] fotografías de mi vivienda, de las mamparas rotas y de las diversas instalaciones a lo largo de mi vivienda.*

<sup>22</sup> En la foja 6 del expediente administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000207

000203

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

*Pero el segundo problema, y más grave aún, es que en el caso del vidrio templado, la característica propia y esencial y que lo hace preferible a otros tipos de vidrios, es que se trata de un vidrio de seguridad, por lo que en caso de rotura, los fragmentos son necesariamente pequeños y sus bordes no pueden ser cortantes, por lo que no debería producir daño a la persona.*

(...)"

(Énfasis agregado).

25. En tal sentido, se verifica que el señor Robilliard comparó las consecuencias de la ruptura del vidrio instalado y las cualidades del vidrio templado, encontrando, una disimilitud entre dichas consecuencias; motivo por el cual, correspondía que la Comisión evaluase la naturaleza y concepto del vidrio templado, de manera conjunta con los hechos acontecidos.
26. En tal sentido, en la medida que de la lectura del recurso de apelación presentado por el señor Robilliard, no se verifica que esta haya ofrecido otros alegatos que permita acreditar que el vidrio instalado por Triplex Inversiones no fue templado, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>23</sup> (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General).
27. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado al haberse acreditado que en el inmueble del denunciante, Triplex Inversiones instaló una mampara de vidrio templado.

Sobre la nulidad parcial de las Resoluciones 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2

28. El artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>24</sup>,

<sup>23</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- Motivación del Acto Administrativo.-

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

(...).

<sup>24</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10º.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14º.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000209  
000209

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

29. El artículo 234° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. De acuerdo con dicha norma, la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador deberá contener lo siguiente: (i) los hechos que se imputen al administrado a título de cargo; (ii) la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir; (iii) la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer; y, (iv) la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia<sup>25</sup>.
30. La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador por cuanto permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento. Dicho acto, además, determina cuáles son los hechos que serán objeto de controversia, probanza, análisis y decisión en el procedimiento.
31. Asimismo, el artículo 5.4° de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>25</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.
2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000209  
NOVALE  
000210

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

administrados en el procedimiento<sup>26</sup>. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado<sup>27</sup>.

- 32. El principio de congruencia procesal se sustenta en el deber de la administración de pronunciarse respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que, mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados. Este principio se condice con lo expuesto en el numeral 4 del artículo 5º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, según el cual el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.
- 33. De la lectura de la denuncia, este Colegiado advierte que el señor Robilliard denunció que la instalación de su mampara de vidrio templado, había sido defectuosa, en la medida que al abrir una de estas, se rompió de forma intempestiva, cayendo encima suyo<sup>28</sup>.
- 34. Mediante Resolución 0656-2015/CC2 del 23 de abril de 2015, la Comisión formuló la imputación de cargos contra Triplex Inversiones, de acuerdo a lo siguiente:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015, presentada por el señor Leo Robilliard Caruso [sic] en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en*

<sup>26</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo.-  
(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187º.- Contenido de la resolución. (...)

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

<sup>28</sup> "(...)

*Es el caso que con fecha 22 de marzo de 2015, me disponía a utilizar mi habitación, por lo que quise abrir una de las mamparas instaladas, la misma que en el instante se rompió de forma intempestiva, cayendo encima de mi persona. En primer lugar, es claro que el primer problema presentado se debe a la rotura sin motivo aparente alguno, lo cual no debió suceder. Para demostrar esto, acompaño [sic] fotografías de mi vivienda, de las mamparas rotas y de las diversas instalaciones a lo largo de mi vivienda.  
(...)"*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000210

000211

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

*tanto el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados."*

35. En tal sentido, se verifica que el extremo de la denuncia del señor Robilliard consistente en que la instalación de su mampara de vidrio templado, había sido defectuosa -en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió-, no fue considerado por la Comisión en la formulación de cargos y, consecuentemente, tampoco fue analizado al momento de emitir el pronunciamiento del presente caso.
36. Al omitir imputar el hecho anteriormente denunciado, se afectó el principio de congruencia procesal al no calificarse todos los hechos que fueron materia de denuncia y, a su vez, no emitir un dictamen integral respecto de todos y cada uno de tales extremos<sup>29</sup>. Situación que evidencia que la formulación de cargos y la resolución apelada no cumplieron con uno de los requisitos de validez señalados en la Ley de Procedimiento Administrativo General, referido al procedimiento regular previsto para la conformación del acto jurídico.
37. En ese sentido, y considerando tanto la necesidad de analizar de forma integral todos los elementos que inciden en el presente caso así como su correlación con el ejercicio pleno del derecho de defensa de los administrados, corresponde declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2.
38. Por las consideraciones expuestas, se dispone que la Comisión efectúe una nueva imputación de cargos en contra de Triplex Inversiones, considerando como una presunta infracción al Código, la consistente en que la instalación de su mampara de vidrio templado, había sido defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió, lo que constituiría una presunta infracción del artículo 19° del Código. En consecuencia, corresponde que la Comisión efectúe una nueva imputación de cargos considerando los criterios desarrollados en la presente resolución<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187°.- Contenido de la resolución. (...)

En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

<sup>30</sup> En atención a la nueva imputación de cargos realizada por la Comisión, no corresponde que esta Sala se pronuncie sobre el alegato de apelación del señor Robilliard referido a que el producto instalado no habría cumplido con su utilidad práctica. Alegato consignado en el punto (iii) del numeral 13 de la presente resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000211  
NO VALE

000212

RESOLUCIÓN 1349-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0380-2015/CC2

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1780-2015/CC2 del 6 de octubre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Casuso contra Triplex Inversiones S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por una instalación de vidrios que no eran templados al haberse acreditado que, en el inmueble del denunciante, se instaló una mampara de vidrio templado.

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2, en el extremo que omitieron imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió. En consecuencia, y se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento en observancia de lo expresado en la parte considerativa de la presente resolución.

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

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

EF  
LO TESADO  
NO VALE

**EXPEDIENTE N°** : 380-2015/CC2  
**DENUNCIANTE** : LEO MARCEL ROBILLARD CASUSO  
(EL SEÑOR ROBILLARD)  
**DENUNCIADO** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
(TRIPLEX INVERSIONES)  
**MATERIA** : ADMISIÓN A TRÁMITE  
**RESOLUCIÓN N°** : 9

Lima, 15 de junio de 2016

## I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito El 9 de abril de 2015, el señor Robilliard presentó una denuncia contra Triplex Inversiones<sup>1</sup> 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) En los meses de enero y febrero de 2013, contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la calle Pacífico Norte N° 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03;
  - (ii) el 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo, lo que demuestra una instalación defectuosa;
  - (iii) ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era "templado".
2. Mediante Resolución Final N° 1780-2015/CC2 del 6 de octubre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró infundada la denuncia contra Triplex Inversiones por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, respecto a que el denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados; y,
  - (ii) Denegó las medidas correctivas y la solicitud de pago de costas y costos del procedimiento incurridos por el denunciante.
3. El 2 de noviembre de 2015, el señor Robilliard apeló la Resolución Final N° 1780-2015/CC2. Mediante Resolución N° 1349-2016/SPC-INDECOPI de fecha 19 de abril

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20100300053.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia éste. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió:

(...)

**RESUELVE:**

*Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2 en el extremo que omitieron impugnar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió. En consecuencia, se ordena la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento en observancia de lo expresado en la parte considerativa de la presente resolución."*

4. A través del Memorándum N° 2060-2016/SPC de fecha 27 de mayo de 2016, la Sala remitió el expediente a la Comisión, el cual fue recibido el 31 de mayo de 2016.

**II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA**

5. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup> y en cumplimiento de la Resolución 1349-2016/SPC-INDECOPI, considera que el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió; involucraría una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 105°.-** 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.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.**

**Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-**

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

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

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

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

<sup>4</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL 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.

6. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

## II. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015 presentada por el señor Leo Marcel Robillard Casuso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió.

**SEGUNDO:** Correr traslado de la denuncia a Triplex Inversiones S.A. para que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

**TERCERO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código<sup>5</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer

---

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.  
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

### Artículo 19°- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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

**Artículo 110°.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

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>.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

**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.
- 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.

2011  
ESTADO  
DE VALOR

**CUARTO:** informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

**QUINTO:** comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807<sup>7</sup>, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y

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

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

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

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

- 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 inexigibles 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 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 correspondientes.

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

**Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.





INSTITUTO NACIONAL  
DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

2022  
000223

coniliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

  
JGB/EFL

LO TENDRÉ  
NO SALE  
000228  
Efu

JUN 07 2016 11:25

RECEBIDO

2016 JUN 07 11:25

EXP: 380-2015/CC2

PRINCIPAL

Escrito 6

088092

"Formula nuevos descargos."

SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2 DEL INDECOPI.

TRIPLEX INVERSIONES S.A, debidamente representada por su gerente general el ingeniero ENRIQUE FLORES ROBLES, identificado con DNI: 09157577, con dirección domiciliaria en avenida República de Panamá # 1849 urbanización Balconcillo La Victoria, y señalando domicilio procesal en la avenida Nicolás de Pierola # 986 oficina 201 segundo piso casilla 915 Lima, en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por el supuesto agravio de don Leo Robillairad Caruso, atentamente dice:

NO SE ADJUNTA COPIA DE  
 ESCRITO  
 RECAUDOS

I.- DESCARGOS:

A tenor de lo que establece el artículo 26 del Código de Protección al consumidor, formulamos los presentes **DESCARGOS**, solicitando respetuosamente a la Comisión que usted preside se sirva declarar **NO HA LUGAR** a imponer **MULTA** alguna en nuestra contra, como consecuencia de la admisión de la denuncia administrativa contenida en la **RESOLUCIÓN N° 9** de fecha 15 de junio del 2016.

II.- FUNDAMENTOS DE HECHO DE LOS DESCARGOS:

1.- En lo que se refiere al fundamento de hecho 2.1 de la denuncia administrativa:

Es cierto.

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR N° 2  
28 JUN. 2016  
Por \_\_\_\_\_  
RECIBIDO

2.- **En lo que se refiere al fundamento de hecho 2.2 de la denuncia**

**administrativa:**

Es cierto.

3.- **En lo que se refiere al fundamento de hecho 2.3 de la denuncia**

**administrativa:**

No aparece medio probatorio alguno que acredite que, el corte en el brazo que el denunciante sostiene haber sufrido el día 22 de marzo del 2015, se produjo al abrir la mampara de vidrio templado instalada por nuestra parte, o que éste haya sido consecuencia de algún hecho que no tenga relación con la clase de material (vidrio templado) que ha sido utilizado.

4.- **En lo que se refiere al fundamento de hecho 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8 de la denuncia administrativa:**

**Es falso que el vidrio** utilizado en la instalación de la mampara que el denunciante afirma que se habría roto al momento de abrir la misma, con fecha 22 de marzo del 2015, **no sea templado o que ésta haya sido instalada defectuosamente** y para acreditar lo antes expuesto, adjuntamos la **carta de fecha 30 de marzo del 2015**, expedida por el fabricante del mismo, Corporación Miyasato al llevarle los fragmentos del vidrio recogido en el inmueble de don Leo Robillairad Caruso (medio probatorio 1 y anexo 6-A del presente descargo) y que certifica que los vidrios que han sido adquiridos para la ser utilizados en las ventanas y mamparas en el domicilio del denunciante son de vidrio templado.

III.- FUNDAMENTACION JURIDICA DE LOS DESCARGOS:

En lo que se refiere a fundamento de hecho 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15 y 2.16 de la denuncia administrativa:

- 1.- Comenzaremos la presente fundamentación, citando el numeral 25 de la verosimilitud de la infracción denunciada, de la aplicación al caso concreto, de las cuestiones en discusión (ver página 5 de la Resolución 656-2015/CC2) el mismo que a la letra dice:

*"En este sentido, esta Comisión considera que los fundamentos en los que se ampara el señor Robilliard su solicitud y en el estado actual del procedimiento, no permite apreciar un grado de verosimilitud (razonable probabilidad) respecto de la comisión de la infracción objeto de la denuncia por parte de la empresa denunciada."*

(Los resaltados son nuestros)

- 2.- Tan cierto es que, **la denuncia formulada por don Leo Robilliard Caruso carece de todo sustento que la fundamente**, que la comisión que usted preside, luego de analizar la falta de verosimilitud del derecho invocado (primer presupuesto para conceder toda medida cautelar administrativa) **ni siquiera se tomó el trabajo de analizar la existencia de los dos presupuestos adicionales**, como son: el peligro en la demora y la adecuación del pedido, conforme se aprecia el numeral 28 de los demás requisitos, de la aplicación al caso concreto, de las cuestiones en discusión. (ver página 6 de la Resolución 656-2015/CC2)

- 3.- En este orden de ideas, el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, solo el Código) define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor

espera (en este caso mamparas de vidrio templado) y lo que efectivamente recibe (en este caso mamparas de vidrio templado) 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. Asimismo, el artículo 19 de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

- 4.- Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino de **entregarlos con ciertas características** o estándares definidos por la ley (garantía legal), **con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa)** o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.

- 5.- Como bien lo establece el ya citado **artículo 19 del Código:**

*"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."*

- 6.- En este orden de ideas, y conforme lo hemos acreditado con el medio probatorio 1 y anexo 6-A del presente descargo, **el propio fabricante**



**del vidrio empleado en la mampara ofrecida y entregada al denunciante, certifica que el vidrio empleado en la misma tenía la condición de vidrio templado,** es decir, un vidrio de seguridad, procesado por tratamientos térmicos o químicos, para aumentar su resistencia en comparación con el vidrio normal.

7.- A diferencia de nuestra parte, el denunciante no ha presentado con su denuncia administrativa, un solo medio probatorio que acredite que:

**7.1 La mampara ofrecida y entregada por Triplex Inversiones S.A no haya sido elaborada con vidrio templado.**

**7.2 La mampara ofrecida y entregada por Triplex Inversiones S.A se haya roto el día 22 de marzo del 2015 solo al haberla abierto, como consecuencia de una instalación defectuosa.**

8.- Estando a todo lo antes expuesto, argumentado y probado, la denuncia administrativa interpuesta por don Leo Robilliard Caruso en contra de Triplex Inversiones S.A, carece de todo sustento de fundabilidad, al haber cumplido nuestra parte con la carga de la prueba, que le impone el ya mencionado artículo 19 del Código de, acreditar que el producto ofrecido y adquirido por el mismo (mampara y ventanas de vidrio templado) era de vidrio templado. (ver medio probatorio 1 y medio probatorio 2 y anexo 6-A y anexo 6-B de los presentes descargos) así como que, su instalación no ha sido defectuosa.

9.- Finalmente, y conforme lo acreditamos con las copias de los comprobantes de pago correspondientes, *quien no cumple con sus obligaciones como consumidor*, es el propio denunciante don Leo Robilliard Caruso, quien mantienen una deuda impaga desde el año 2013 con nuestra parte ascendiente a US\$ 500.00 dólares americanos.

(ver medio probatorio 3 y anexo 6-C de los presentes descargos)

#### IV.- MEDIOS PROBATORIOS:

- 1.- Copia de la carta de fecha 30 de marzo del 2015 a la cual se adjunta el certificado de garantía y calidad del fabricante de los vidrios empleados en la instalación de las mamparas y ventanas en el inmueble del denunciante con lo que se acredita que los mismos tienen la condición de vidrio templado.
- 2.- Copia de la conformidad de recepción de fecha 07 de marzo del 2013, y por la cual acreditamos que las mamparas y ventanas instaladas por nuestra parte en el domicilio del denunciante, lo fueron a su entera satisfacción.
- 3.- Copia de los comprobantes de pago pendientes de cancelación a nuestra parte por don Leo Robillairad Caruso.

#### V.- ANEXOS:

- 6-A Copia de la carta de fecha 30 de marzo del 2015 a la cual se adjunta el certificado de garantía y calidad del fabricante de los vidrios empleados en la instalación de las mamparas y ventanas en el inmueble del

000234  
LO 000000  
NOV 13 2016

denunciante con lo que se acredita que los mismos tienen la condición de vidrio templado.

6-B Copia de la conformidad de recepción de fecha 07 de marzo del 2013, y por la cual acreditamos que las mamparas y ventanas instaladas por nuestra parte en el domicilio del denunciante, lo fueron a su entera satisfacción.

6-C Copia de los comprobantes de pago pendientes de cancelación a nuestra parte por don Leo Robilliard Caruso.

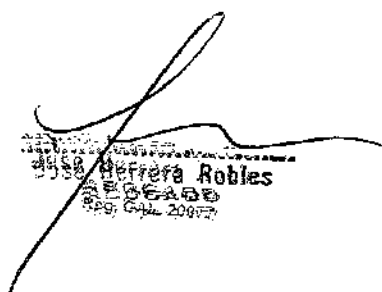
POR TANTO:

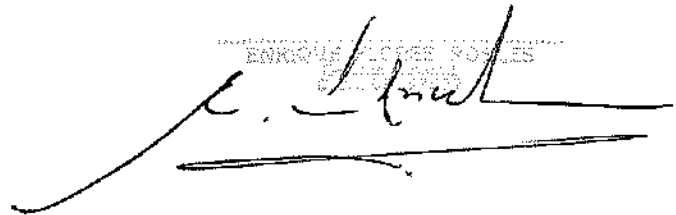
Sírvase la comisión admitir a trámite los presentes descargos y continuar con el procedimiento según su estado.

Lima, 24 de junio del 2016.

TRIPLEX INTERCOMERCIO S.A.

ENRIQUE LÓPEZ ROBLES

  
Enriqué López Robles  
RUC: 20501020100  
DNI: 70987654  
Calle 20977

  
Enriqué López Robles



CAL-003-2015

Lima, 30 de marzo de 2015

Sres.  
Triplex Inversiones S.A.

Ref.: Obra Punta Negra (Sr. Leo Robilleard)

El presente documento da conformidad que CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. está cumpliendo con los requisitos exigidos por las normas técnicas aplicables para la fabricación de acristalamientos de seguridad.

El vidrio templado es el resultado de someter un vidrio a tratamiento térmico controlado; con este proceso, en el que el vidrio se calienta hasta unos 700°C, para después ser enfriado bruscamente, se consigue que el producto base adquiera una mayor resistencia a los esfuerzos de origen mecánico y térmico.

Las características que adquiere al ser sometido al proceso térmico son:

- Mayor resistencia al choque térmico
- Mayor resistencia mecánica a la compresión
- Mayor resistencia mecánica a la flexión
- Mayor resistencia mecánica a la torsión
- Mayor resistencia mecánica al impacto

Los ensayos e inspección de los cristales son ejecutados de acuerdo a las siguientes normativas:

- Norma E-40 Norma Técnica Peruana de Vidrio utilizado en la Construcción
- ASTM C1036: Especificación estándar para vidrio plano
- ASTM C1048: Especificación estándar para vidrio plano tratado con calor tipo HS, tipo FT con y sin recubrimientos (templados y termoendurecidos)
- ANSI Z97.1: Especificación de desempeño de seguridad y métodos de pruebas de materiales para acristalamientos utilizados en edificios.

En tal sentido, CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. garantiza que los vidrios producidos con la OP 176213 para nuestro cliente Triplex Inversiones S.A. para la obra Punta Negra (Sr. Leo Robilleard), consistente en vidrios identificables con la marca Lamitemp que lleva impreso cada vidrio en una esquina inferior, cumplen con las características y tolerancias establecidas en las normativas señaladas.

Sin otro particular,



**HUGO DELGADO FIGUEROA**  
Supervisor de Calidad

Gerencia e Ingeniería  
Calle Cnel. Andrés Reyes 420  
Piso 12 - Torre Abaco  
Lima 27 - San Isidro  
623 9300

Centro de Distribución  
Av. Iquitos 1174  
Lima 13 - La Victoria  
619 9500

Oficina Automotriz  
Av. Paseo de la Rep. 899  
Lima 13 - La Victoria  
619 5500

Tienda Arquitectura  
& Autoboutique  
Av. Tomás Marsano 390  
Lima 34 - Surquillo  
618 5500

Fábrica de Procesos  
Av. Nicolás Aylón 9204 - 9203  
Lima 3 - Sto. Clara Ate  
Rta 11.3 Carretera Central  
618 6500

**CERTIFICADO DE GARANTIA  
Y CALIDAD DEL PRODUCTO**

**Señores** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.  
**Obra** : PUNTA NEGRA (ROBILIARD).  
**Facturas** : 402-173223.  
**Material** : 16 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 10 MM.  
03 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 8 MM.  
04 PZAS. CRISTAL TEMPLADO INCOLORO DE 6 MM.

Corporación Miyasato S.A.C. con RUC. 20100083877; mediante la presente, garantizamos la calidad de fabricación de toda nuestra línea de productos, tanto en cristales templados, laminados, blindados, curvos y termo panel con nuestra marca "LAMITEMP".

La presente garantía, cubre los productos por defectos de fabricación por un periodo de 12 meses de retirado el material de nuestra Planta (**tiempo que ya expiró debido a que los cristales fueron fabricados en el año 2013**). Bajo las normas técnicas nacionales e internacionales.

- ❖ ININVI : N° E-40
- ❖ ANSI : American National Standard Institute N° Z97.1
- ❖ ASTM : N° 6063-T5
- ❖ ASTM : C1048 "Especificación Standard para Cristal plano Tratado por calor - Clase HS Clase Ft. Vidrio Revestido y no revestido.
- ❖ ASTM : C1172. Especificación Standard para Cristal Plano Laminado Arquitectónico.

Esta garantía no cubre roturas, daños personales o materiales por la inadecuada manipulación de los productos.

Lima, 26 de Marzo del 2015.

  
*Karina Kamida N*  
**KARINA KAMIDA N**  
Ventas Laminemp Distribución

Gerencia e Ingeniería  
Calle Cnel. Andrés Reyes 420  
Piso 12 - Torre Abasco  
Lima 27 - San Isidro  
625 9300

Centro de Distribución  
Av. Iquitos 1174  
Lima 13 - La Victoria  
619 9500

Oficina Automotriz  
Av. Paseo de la Rep. 899  
Lima 13 - La Victoria  
619 5500

Tienda Arquitectura  
& Autoboutique  
Av. Tomás Marsano 390  
Lima 34 - Surquillo  
618 5500

Fábrica de Procesos  
Av. Nicolás Ayllón 9201 - 9203  
Lima 3 - Sta. Clara Ate  
Km 11.3 Carretera Central  
618 6500

000237



Lima, 07 de Marzo del 2013

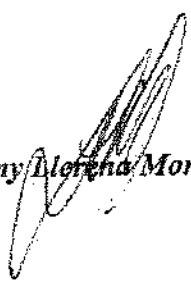
**LEO ROBILLIARD CASUSO**

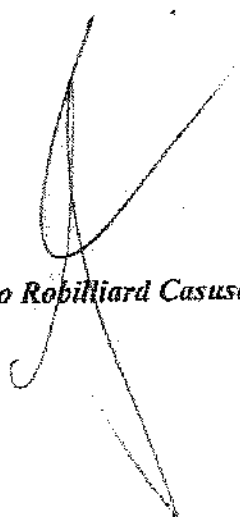
Estimado cliente:

Con relación al Presupuesto N° 01096-012 , que celebraron de una parte el Sr. Leo Robilliard y Triplex Inversiones S.A. , por la instalación de 17 Ventanas en Cristal Incoloro Templado de 6 , 8 mm , Baranda , Puerta de Fachada, Puerta Ventana, 02 Mamparas, Cristal Fijo de Escales en Cristal Incoloro Templado de 10mm de espesor . Se le informa que a la fecha ya se culmino con dicha entrega , pedimos a Uds. verificar y firmar la presente en conformidad con lo expuesto, quedando terminada nuestra labor en dicho predio.

Agradeciendo anticipadamente la atención que se sirva dar a la presente, quedo de Uds.

Atentamente,

  
Fanny Herrera Montellanos

  
Leo Robilliard Casuso



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CC2

LO TESTADO  
NO VALE  
00000745E  
000249

## RESOLUCIÓN FINAL Nº 1365-2016/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : LEO ROBILLIARD CARUSO (EL SEÑOR ROBILLIARD)  
**DENUNCIADO** : TRIPLEX INVERSIONES S.A. (TRIPLEX)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : OTROS SERVICIOS

Lima, 23 de agosto de 2016

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 9 de abril de 2015, el señor Robilliard presentó una denuncia contra de Triplex<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) En los meses de enero y febrero de 2013, contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la calle Pacífico Norte Nº 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03;
  - (ii) el 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo, lo que demuestra una instalación defectuosa; y,
  - (iii) ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era "templado".
2. El señor Robilliard solicitó lo siguiente:
  - (i) La remoción de toda la instalación efectuada por el denunciado en su domicilio;
  - (ii) la devolución de la totalidad pagada por el denunciante, ascendente a US\$ 10 400,03;
  - (iii) el pago de los gastos médicos incurridos, suma ascendente a S/ 2 471,97;

<sup>1</sup> R.U.C. Nº 20100300053.

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia éste. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo Nº 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 Nº 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo Nº 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

000250

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

00000249

- (iv) la publicación en un diario de mayor circulación del país, así como en el medio televisivo y radial de mayor sintonía, el posible riesgo que pone en grave riesgo la vida de los usuarios de los productos de la denunciada;
- (v) la imposición de una sanción;
- (vi) el pago de los gastos administrativos para mitigar la infracción cometida por la denuncia; y,
- (vii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución Final N° 656-2015/CC2 del 23 de abril de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) admitió a trámite la denuncia, imputando la siguiente presunta infracción:

[...]

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015, presentada por el señor Leo Robilliard Caruso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados.

[...]

*Impacto*

4. El 18 de mayo de 2015, Triplex presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:

- (i) En los meses de enero y febrero del 2013, ejecutó unos trabajos de instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en el inmueble del denunciante;
- (ii) no existe ningún medio probatorio que acredite que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard se haya producido debido al vidrio templado instalado por ellos; y,
- (iii) el propio fabricante ha señalado que los vidrios instalados en la mampara del denunciante son templados.

5. Mediante Resolución Final N° 1780-2015/CC2 del 6 de octubre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

[...]

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Caruso contra Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante vidrios que no serían templados.

[...]

6. El 2 de noviembre de 2015, el señor Robilliard apeló la Resolución Final N° 1780-2015/CC2. Mediante Resolución N° 1349-2016/SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió:



PERU

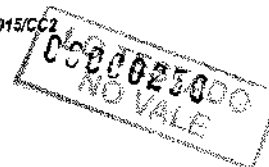
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

000251

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2



[...]

**RESUELVE:**

[...]

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0656-2015/CC2 y 1780-2015/CC2 en el extremo que omitieron impugnar y pronunciarse, respectivamente, sobre la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, en la medida que al tratar de abrirla, esta se rompió. En consecuencia, se ordena la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento en observancia de lo expresado en la parte considerativa de la presente resolución.

[...]

7. Mediante Resolución N° 9 del 15 de junio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió la denuncia:

[...]

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015 presentada por el señor Leo Marcel Robillard Casuso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió.

[...]

8. El 27 de junio de 2016, Triplex presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:

- (i) En los meses de enero y febrero del 2013, ejecutó unos trabajos de instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en el inmueble del denunciante;
- (ii) el 7 de marzo de 2013, el denunciante suscribió la constatación de obra, brindando su conformidad de la instalación de la mampara en su inmueble;
- (iii) no existe ningún medio probatorio que acredite que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard se produjo al momento de abrir la mampara de vidrio instalada; y,
- (iv) el propio fabricante ha señalado que los vidrios instalados en la mampara del denunciante son templados.

9. El 8 de julio de 2016, el señor Robilliard presentó un escrito, manifestando lo siguiente:

- (i) La denunciada no se ha pronunciado sobre la instalación de las mamparas, ni ha expresado los motivos por los cuales se ha presentado desperfectos en la misma;
- (ii) las fotos presentadas acreditarían la mala instalación de las mamparas en su inmueble;
- (iii) el 7 de marzo de 2013, efectivamente brindó conformidad a la instalación de las mamparas; sin embargo, no podría preveer que en el futuro presentarían desperfectos; y,
- (iv) en el informe médico del 24 de marzo de 2015, se indica que le retiraron restos de vidrio del brazo, acreditando con ello que el corte fue producto del accidente que tuvo con la mampara.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2



## ANÁLISIS

10. La Comisión recoge la preocupación de la Sala por posibles vulneraciones del derecho de defensa de las partes en los procedimientos tramitados ante el Indecopi; sin embargo, este Colegiado se ratifica en los términos de la Resolución Final N° 1780-2015/CC2, en tanto que el extremo declarado nulo en la Resolución N° 1349-2016/SPC-INDECOPI no fue expresamente denunciado por el señor Robilliard, sino que se desprende del relato de los hechos; tan es así que no ha sido cuestionado por el denunciante en su escrito de apelación; por lo que la imputación de cargos realizada por la Comisión correspondía a los hechos materia de denuncia.
11. Sin perjuicio de lo antes señalado, en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Sala, este Colegiado emite el presente pronunciamiento.

### Sobre el deber de idoneidad

12. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- **Idoneidad.**- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

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

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

000253

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2



13. 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, 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.

#### **Aplicación al caso en concreto**

14. El señor Robilliard manifestó que el proveedor denunciado instaló en su inmueble una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que el 22 de marzo de 2015, al tratar de abrirla, el vidrio se rompió.
15. Ambas partes, han coincidido en señalar que la instalación de la mampara materia de denuncia se realizó el 7 de marzo de 2013<sup>4</sup>.
16. A efectos de acreditar sus afirmaciones, el denunciante presentó el "Of. N° 743 – Región Policial Lima- DIVTER-SUR-3-CPN-DEINPOL"<sup>5</sup> del 7 de agosto de 2015, el cual contiene el Atestado Policial N° 30- REGION POLICIAL LIMA-DIVTER SUR-3-CPN-DEINPOL, emitido por la Policía Nacional del Perú de la Comisaría Punta Negra, en el cual el efectivo policial que se apersonó al domicilio del denunciante el 26 de marzo de 2015, dejó constancia de lo siguiente:

---

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

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

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

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

<sup>4</sup> Escrito presentado por el denunciante del 8 de julio de 2016, ver a fojas 241 a 244.  
Escrito presentado por el denunciado el 18 de mayo de 2015, ver a fojas 52 a 51.

<sup>5</sup> Ver de fojas 125 a 128 del Expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2

LO TERCERO  
00000253  
000251

"[...]"

*B. Personal de la PNP a tomar conocimiento de los hechos denunciados, se constituyó al inmueble del denunciante con la finalidad de constatar y recoger los fragmentos de los vidrios que según manifestó el denunciante que le produjo la lesión, constatándose que en el segundo piso se observa restos de vidrios trizados en el piso, al parecer como consecuencia de su rotura, que según indicó el deponente que debido a que forzó para abrir dicha mampara de vidrio este se habría trizado, y como consecuencia se habría producido una lesión en el antebrazo derecho desconociendo los motivos del hecho.*

[...]" (subrayado nuestro)

17. Del citado medio probatorio se desprende que el efectivo policial se apersonó al domicilio del denunciante el 26 de marzo de 2015, esto es, cuatro días después que se produjera el rompimiento del vidrio de la mampara, dejando constancia que encontró restos de vidrios trizados en el piso; sin embargo, ello no acredita que dicha ruptura se haya debido a una mala instalación de la mampara.
18. Asimismo, del atestado se observa que el señor Robilliard manifestó al efectivo policial que al forzar la mampara de vidrio, ésta se trizó ocasionándole una lesión en el antebrazo derecho. Al respecto, la Comisión considera que lo indicado constituye una manifestación de parte y no demuestra que lo ocurrido haya sido a consecuencia de una mala instalación de la mampara.
19. Adicionalmente, el denunciante presentó como medios probatorios fotografías<sup>6</sup> en las cuales se observan imágenes de una mampara con anotaciones efectuadas por el denunciante, alegando que la ruptura de la misma se debió a que la cerradura se desprendió en la medida que sólo estaba pegada con silicona, que el tope instalado no era del tamaño correcto pues al abrirse la puerta, la manija golpeaba la pared, y que el material utilizado en dicha mampara presentó oxido; sin embargo, en dichos medios probatorios no se observa la fecha y hora en la que fueron tomadas, y no es posible verificar que correspondan a la mampara del inmueble del denunciante.
20. Sin perjuicio de lo señalado, es oportuno indicar que aun cuando las fotografías correspondan a la mampara materia de denuncia, este Colegiado considera que los presuntos desperfectos referidos a que la cerradura solo estaba pegada con silicona y que el tope instalado no era del tamaño correcto, pues al abrirse la puerta, la manija golpeaba la pared, pudieron ser observados por el denunciante al momento de la entrega de dicha mampara; sin embargo, del acta de entrega del 7 de marzo de 2013<sup>7</sup>, ello no ocurrió. Asimismo, el denunciante tampoco ha demostrado que los supuestos defectos hayan causado la rotura del vidrio de dicha mampara.
21. Además, se debe tener presente, que los hechos ocurridos se suscitaron el 22 de

<sup>6</sup> Ver de fojas 140 a 146 del Expediente.

<sup>7</sup> Ver a fojas 62 del Expediente.



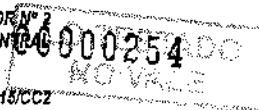
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CCZ



marzo de 2015, luego de dos años aproximadamente de haberse instalado la mampara materia de denuncia; por lo que no es posible conocer el mantenimiento que le habría dado el señor Robilliard a la mampara materia de denuncia.

22. De otro lado, cabe precisar que si bien el denunciante en su escrito del 8 de julio de 2016, manifestó que la Inmobiliaria no se pronunció sobre la imputación referida a la mala instalación de la mampara; la Inmobiliaria en sus descargos<sup>8</sup> negó que la instalación de dicha mampara haya sido defectuosa.
23. A la luz de los medios probatorios efectuados, no se ha demostrado que la mampara de vidrio se haya roto por una mala instalación efectuada por el proveedor denunciado.
24. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la presente denuncia contra Nestlé por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

#### **Sobre las medidas correctivas solicitadas y el pago de costas y costos**

25. En la medida que no se ha verificado una infracción del Código por parte de Triplex, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas presentada por el denunciante, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

#### **SE RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Robilliard Caruso contra Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido en que el proveedor denunciado habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de madera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió.

**SEGUNDO:** Denegar la solicitud de medidas correctivas presentada por el señor Leo Robilliard Caruso, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>9</sup>. Cabe señalar que dicho recurso

<sup>8</sup> Ver de fojas 227 a 233 del Expediente.

<sup>9</sup> PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807.- Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

\*Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 0000000000  
SEDE CENTRAL

000256

LO TESTADO  
0000000000

EXPEDIENTE Nº 380-2015/CC2

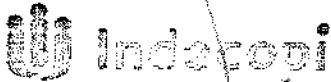
deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>10</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.**

**TERESA GUADALUPE RAMÍREZ PEQUEÑO**  
Presidenta

que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>10</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212.- Acto firme.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



000259

127587

15 SET. 2016

2016 SEP 14 PM 12:28

RECIBIDO  
RENDIENDO

Exp. N° 380-2015/CC2  
Formulo apelación de Resolución Final  
Escrito N° 06

Efrano

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL:**

**LEO MARCEL ROBILLIARD CARUSO**, en los seguidos contra **Triplex Inversiones S.A.**, sobre denuncia por protección al consumidor, atentamente digo:

Habiendo tomado conocimiento de la **Resolución Final N° 1365-2016/CC2**, notificada con fecha **08 de setiembre del 2016**, cumplo con apelar la misma, dentro del término de ley, solicitado se sirvan revocarla, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho que paso a exponer:

**I. CUESTIONAMIENTOS A LOS ERRORES DE HECHO COMETIDOS POR LA COMISIÓN AL MOMENTO DE RESOLVER:**

La resolución impugnada indica entre otras cosas, los siguientes argumentos para el rechazo de la denuncia:

- 1.1. *El efectivo policial elabora la constancia 4 días después, por lo que ello no acredita que la ruptura ha sido por incorrecta instalación.*  
(numeral 17)

289  
000260

Sobre este punto, es indignante la afirmación propuesta. En principio porque la Comisión no parece haber reparado, a pesar del abundante material fotográfico y documentación, que me encontré impedido de hacer una constatación en el momento, porque estaba siendo intervenido en la clínica, intervención que duró 3 horas con anestesia general, recién dándome de alta el día 24 (Anexo N° 1-F de mi denuncia). Esto me impidió estar habilitado para interponer la constatación que la Comisión me está exigiendo ahora, por lo cual si seguimos este precedente, un consumidor que ve afectada su integridad física, a criterio de la Comisión, debe priorizar el hacer constancias notariales y policiales, y luego recién internarse en la clínica para los tratamientos necesarios. Tampoco entonces, es posible que durante esos 4 días de reposo y tratamiento, haya mi persona manipulado la instalación para que se deteriore de otro modo, precisamente por encontrarme incapacitado. Esto considerando que el denunciante vive solo.

**1.2. El hecho que la mampara de vidrio se haya trizado, es una manifestación de parte que no demuestra que la rotura se deba a una mala instalación (numeral 18)**

En primer término, evidentemente se trata de una manifestación de parte, siendo ese el motivo de toda mi denuncia. Por otro lado, el hecho de que sea mi declaración, **no la invalida como cierta**. Sobre la comprobación de la misma, para eso justamente efectué una constatación policial. Ahora bien, la Comisión parece deslindar que el motivo de la rotura es otro, por lo

cual cabría preguntarse: **¿Qué otro evento puede darse para que una mampara de vidrio se rompa como se rompió? ¿es factible otra razón que no tenga que ver con una defectuosa instalación?** Por lo cual, no entiendo que, más allá de la constatación de la **existencia del daño** en el producto, se nos exija un deber de probanza insólito de tener que demostrar, no sé de qué modo, que la mampara se quebró por este motivo.

**1.3. *No se puede comprobar en las fotografías, la fecha y hora, y tampoco que correspondan a la mampara de vidrio rota (numeral 19)***

En primer lugar, la Comisión niega un hecho **no controvertido**, ni negado por la parte contraria, quienes sí conocen mi domicilio. En segundo lugar, para eso procedí a hacer una constatación policial, la misma que se ha pretendido desestimar por su demora de 4 días. Esta constatación acredita y concuerda plenamente con lo evidenciado en las fotografías.

**1.4. *Mi persona debió apreciar la mala instalación de las mamparas (numeral 20).***

Este argumento denota un desconocimiento total y/o aplicación de un principio al caso concreto de lo que asimetría informativa. Este precepto indica que en la relación proveedor-consumidor, hay una parte que cuenta con mayor información precisamente por tratarse del especialista del producto o servicio. Por defecto, no debe soslayarse que la posición de proveedor es superior a la de un consumidor desde el punto de vista de acceso a la información.

No obstante reconocer que se debe tratar de un consumidor razonable, no es menos cierto que ante determinadas circunstancias, uno puede dar fe como consumidor, de ciertas condiciones del servicio o producto brindado, y que en muchos casos, los desperfectos recién se evidencian cuando un evento dañoso ocurre, no pudiendo haber esto sido anticipado por la visión inexperta. Dicho de otro modo, la exigencia que se me pretende trasladar, de actuar **en calidad de perito técnico**, al momento de hacer recepción o conformidad del producto, no se condice con mi calidad de consumidor razonable, inexperto en instalación de mamparas de vidrio.

Por estas consideraciones, pretender que mi persona haga una revisión técnica del producto al momento de la entrega, y en ese momento hacer un control de calidad minucioso, escapa a lo que mi persona podría haber hecho como consumidor razonable. Sobre todo cuando el defecto tiene que ver con una rotura de las manijas y vidrio. En este contexto, también se pretende soslayar el hecho que durante los 2 años precedentes de instalación, no tuve mayores inconvenientes, lo cual hace entender que no tuve como presumir el grave evento que iba a ocurrir.

**1.5. Con relación al tiempo de instalación de dos años, se indica que mi persona no acredita el mantenimiento (numeral 21).**

En principio, y luego de una larga cadena de suposiciones en favor de la proveedora, no sorprende que se me impute una no acreditación del mantenimiento de los equipos, cuando dicha proveedora no ha demostrado haberme informado del mantenimiento que le tendría que

haber dado al producto, y de qué manera he fallado en caso ellos me hubieran indicado lo pertinente.

Pero lo más grave aún, es que se pretenda sostener por la Comisión, que una mampara de vidrio se pueda quebrar a tan solo 2 años de su instalación. Y éste representa precisamente el fundamento de toda mi denuncia, ya que no es sostenible que una instalación de esta naturaleza se quiebre o se perjudique a tan solo 2 años de haberse instalado. Esto aún sin el mantenimiento supuesto (nunca informado), con lo cual la tesis de la Comisión es que yo debía invertir en mantener una instalación de mampara de vidrio a tan solo dos años de su colocación, cuando sabemos que las ejecuciones de obras en casa, deben ser a larga data, para no menos de 15 años. Esto es lo natural, o ¿acaso pretende hacernos creer la Comisión que las puertas, ventanas, rejas, techos, instalaciones sanitarias, de una casa, están hechas para durar únicamente 2 años?

**1.6. La proveedora no se pronunció sobre la mala instalación, pero negó que dicha instalación haya sido defectuosa (numeral 22).**

En este punto, es curioso que para la denunciada, sí valgan las presunciones de sus declaraciones, pero para mi persona no porque se trata de una "declaración de parte" (numeral 18 de la resolución). En este punto, es completamente FALSO que la denunciante haya descargado lo pertinente en relación a una incorrecta instalación en su escrito de descargos, ya que el mismo se pronuncia íntegramente de la calidad del



vidrio (tema ya discutido en instancia previa), más no sobre cómo habría hecho una correcta instalación. El único medio de prueba que anexa es el IV.1 que acredita lo del vidrio templado (tema ya no controvertido), adicionando el IV.2. que refiere mi conformidad (ya me pronuncié sobre que yo no soy perito técnico para comprobar que una mampara de vidrio se romperá 2 años después).

En este contexto, para la denunciada si vale su mera afirmación de que la mampara fue bien instalada, sin desarrollar este punto, y para mi persona no valen mis afirmaciones en contrario por ser meras declaraciones. Evidentemente hay una discriminación en el modo de valorar la prueba.

- 1.7. Finalmente, y a modo de conclusión, debo señalar que la controversia al parecer se define en lo siguiente: (i) la parte denunciada sostiene que la instalación es correcta porque yo indiqué mi conformidad al recibir el producto, mientras (ii) mi persona sostiene lo contrario, a la luz del resultado final de rotura de la mampara con lesiones subsecuentes (con internamiento e intervención quirúrgica). Al parecer, la Comisión sostiene que mi opinión inexperta y mediando asimetría de información, tiene mayor peso probatorio que el resultado mismo de rotura de producto, y que ha sido error mío el haber recibido el producto, siendo eso la prueba de una correcta instalación. Como si el adquirir un par de zapatos o una bicicleta, el consumidor deba advertir mediante estudio pericial especializado, que el producto fallará antes de su tiempo de vida útil.

269  
LOJESTAL  
NO VALE  
000265

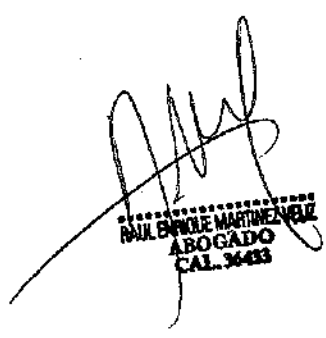
En este orden de cosas y como se puede ya ir presumiendo, lo que resulta más sorprendente de todo, especialmente entrando a una cuarta instancia procesal, es que hasta el día de hoy, **no ha podido explicar la denunciada por qué ha ocurrido el fallo**, siendo esto lo más grave: **pasados 2 años de litigio, ni la Comisión ni el fabricante me han podido dar una explicación de por qué terminé en la clínica intervenido producto de la rotura de la obra instalada.**

**Por Tanto:**

Solicito se tenga por formulada la apelación.

**OTROSÍ DIGO:** que por convenir a mis intereses, solicito al Tribunal se sirva concederme espacio para informe oral por espacio de 5 minutos, a mí y a mi representante legal, Dra. Raúl Martínez Véliz y/o Arturo Calderón Castillo.

Lima, 14 de setiembre del 2016



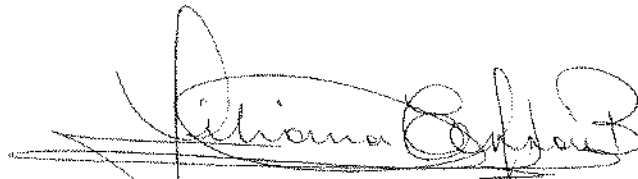
RAÚL MARTÍNEZ VÉLIZ  
ABOGADO  
CAL. 34433

**ACTA DE AUDIENCIA DE INFORME ORAL**

**EXPEDIENTE N° 380-2015/CC2**

**INGRESO EN SALA N° 3740-2016/SPC**

Siendo las 9:20 horas del día jueves 30 de marzo de 2017, bajo la presidencia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, con la asistencia de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo se atendió el informe oral solicitado por el señor Leo Robilliard Caruso en el expediente de la referencia, el mismo que se llevó a cabo contando sólo con la asistencia del representante de la parte denunciante.

  
**LILIANA ALCIRA CERRÓN BALDEÓN**  
Secretaria Técnica

LCB/ MVH/ LFB



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**INTERESADO** : LEO MARCEL ROBILLIARD CARUSO

**DENUNCIADA** : TRIPLEX INVERSIONES S.A.

**MATERIA** : IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : VENTA LA POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Caruso contra Triplex Inversiones S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y; reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditada la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante.*

**SANCIÓN:** 1 UIT

Lima, 30 de marzo de 2017

#### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 9 de abril de 2015, el señor Leo Marcel Robilliard Caruso (en adelante, el señor Robilliard) denunció a Triplex Inversiones S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Triplex) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) En los meses de enero y febrero de 2013, contrató con la empresa denunciada la fabricación e instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en su inmueble ubicado en la Calle Pacífico Norte N° 703, Playa Punta Negra, para lo cual pagó la suma de US\$ 10 400,03;
  - (ii) el 22 de marzo de 2015, al abrir una de las mamparas, el vidrio templado de la misma se rompió, generándole un corte en el brazo, lo que demostraba una instalación defectuosa; y,
  - (iii) ante tal situación, evidenció que el vidrio instalado no era "templado".
2. El señor Robilliard solicitó a la Secretaría Técnica de la Comisión como medidas correctivas la remoción de toda la instalación efectuada por la denunciada, la devolución del dinero pagado, el reembolso de los gastos médicos, la publicación del riesgo que generan los productos que expende la denunciada en un diario nacional, el pago de gastos administrativos para mitigar la infracción; y, el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución Final N° 1780-2015/CC2 del 6 de octubre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la

<sup>1</sup> RUC: 20100300053, con domicilio fiscal en AV. República De Panamá NRO. 1849 Urb. Balconcillo Lima - Lima - La Victoria. Información obtenida de: <http://www.sunat.gob.pe>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

Comisión) declaró infundada la denuncia contra Triplex por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada instaló vidrios que no serían templados en el domicilio del denunciante.

4. Ante el recurso de apelación presentado por el señor Robilliard, mediante Resolución N° 1349-2016/SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) señaló lo siguiente:

- (i) Confirmó la resolución recurrida en el extremo que declaró infundada la denuncia por la instalación de vidrios que no serían templados; y,
- (ii) declaró la nulidad parcial de la Resolución 656-2015/CC2 sobre admisión a trámite de la denuncia y de la Resolución 1780-2015/CC2 en tanto omitieron imputar y pronunciarse sobre la presunta instalación defectuosa de la mampara de vidrio templado.

5. Mediante Resolución N° 9 del 15 de junio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica), imputó como conducta infractora lo siguiente:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de abril de 2015 presentada por el señor Leo Marcel Robilliard Casuso en contra de Triplex Inversiones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió."*

6. El 27 de junio de 2016, Triplex presentó sus descargos y señaló que:

- (i) En los meses de enero y febrero del 2013, ejecutó trabajos de instalación de mamparas y ventanas de vidrio templado en el inmueble del denunciante; siendo que el 7 de marzo de 2013, el denunciante suscribió la conformidad de dicho servicio;
- (ii) no existía medio probatorio que acreditara que el corte en el brazo que sufrió el señor Robilliard se produjo al momento de abrir la mampara de vidrio instalada; y,
- (iii) el propio fabricante ha señalado que los vidrios instalados en la mampara del denunciante eran templados.

7. El 8 de julio de 2016, el señor Robilliard absolvió el descargo de la denunciada señalando que ésta no se había pronunciado sobre la instalación de las mamparas y, reiterando que las fotografías acreditaban el defecto de la instalación. Asimismo, indicó que si bien otorgó su conformidad por la instalación no podría prever que en el futuro se presentarían desperfectos. Agregó, que el informe médico del 24 de marzo de 2015 indicaba que le retiraron pedazos de vidrio del brazo, lo que acreditaba que tuvo un accidente con la mampara.

M-SPC-13/1B

2/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

8. Mediante Resolución Final 1365-2016/CC2 del 23 de agosto de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra Triplex por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditada la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado, la que al tratar de abrirla se rompió; y,
  - (ii) denegó la solicitud de medidas correctivas formuladas por el señor Robilliard, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
9. El 14 de septiembre de 2016, el denunciante apeló la Resolución 1365-2016/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) No pudo efectuar una constatación policial en forma inmediata al accidente, porque fue intervenido quirúrgicamente en una clínica, siendo dado de alta el 24 de marzo de 2015;
  - (ii) se le exigía más pruebas, pese a que ya había demostrado que la mampara se rompió por defectos de la instalación;
  - (iii) la denunciada no había negado que las fotografías correspondieran a su domicilio;
  - (iv) el hecho de haber otorgado la conformidad de la instalación no implicaba que en el futuro no se presentasen defectos, siendo que en su caso la mampara funcionó por dos (2) años, pero no tenía como presumir el grave evento que ocurriría;
  - (v) la denunciada no le informó del mantenimiento que debía efectuar a la mampara;
  - (vi) era de público conocimiento que las obras efectuadas para un domicilio debían durar por lo menos 15 años;
  - (vii) la Comisión sólo consideraba las alegaciones de la denunciada y descartaba sus afirmaciones; y,
  - (viii) solicitó la programación de una audiencia de informe oral.
10. El 30 de marzo de 2017, se llevó a cabo la audiencia de informe oral solicitada por el denunciante, la misma que se efectuó con la participación del señor Robilliard y su representante legal.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa:

- 11. En su recurso de apelación, el denunciante manifestó que la Comisión sólo había considerado las alegaciones de la denunciada y había descartado sus afirmaciones.
- 12. Sobre el particular, los vocales que suscriben el presente voto consideran que al margen que coincidan o no con el razonamiento efectuado por la Comisión, que el órgano de primera instancia si valoro todos los alegatos y medios



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1361-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

probatorios que obran en el expediente, por lo que no se advierte infracción alguna al debido procedimiento, siendo que corresponde desestimar el presente alegato del denunciante.

### Sobre el deber de idoneidad

13. El artículo 18° del Código<sup>2</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>3</sup>.
14. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
15. En efecto, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición<sup>4</sup>.

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

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

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

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

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

16. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
17. La Comisión declaró infundada la denuncia en contra de Triplex por la presunta instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el domicilio del denunciante en la medida que al tratar de abrirla se rompió, al considerar que la constatación policial se efectuó luego de cuatro (4) días de sucedido el accidente, la cual sólo constituía una manifestación de parte, así también las fotografías adjuntadas no mostraban la fecha y hora en que fueron tomadas. Por otro lado, consideraron que los defectos alegados (la cerradura estaba pegada sólo con silicona, el tope no era del tamaño correcto pues al abrirse chocaba con la pared y el material utilizado presentaba óxido) pudieron ser observados al momento de la entrega de la mampara, siendo que además no se había demostrado que los supuestos defectos hubieran causado la ruptura del vidrio de la mampara.
18. En su apelación, el señor Robilliard manifestó que: (i) la constatación policial no fue inmediata, pues fue dado de alta de la clínica recién el 24 de marzo de 2015, (ii) las fotografías demostraban los defectos de instalación de la mampara, (iii) haber otorgado la conformidad no involucraba que no existirían desperfectos en el futuro, siendo que la mampara funcionó por espacio de dos años; y, (iv) la denunciada no le informó el tipo de mantenimiento que debía efectuar a dichos productos.
19. Obra en el expediente en calidad de medios probatorios varias fotografías, sin fecha cierta, en las que se puede apreciar los trabajos de instalación que realizó la denunciada en diversos ambientes del domicilio del denunciante. Por otro lado, se logra observar que la puerta de la mampara estaba rota a la altura de la manija, fragmentos del vidrio roto, medios de prueba que no han sido cuestionados por la denunciada, siendo que de su valoración en conjunto se colige que existió un evento que produjo la ruptura de dicha mampara.

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.

**LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.  
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.

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

M-SPC-13/1B

5/21





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

20. Obra también en el expediente en calidad de medio probatorio, la copia del Atestado Policial del 30 de julio de 2015<sup>5</sup> presentada por el denunciante, en el cual se aprecia lo siguiente:

(...)

*El 26 de marzo de 2015, siendo a horas 22:53 se presentó a esta Sub Unidad PNP la persona de Leo Marcel Robilliard Casuso (64) quien denuncia por lesiones culposas a Sara Flores Robles, por ser representante legal de la Empresa Triplex S.A., la misma que colocó una mampara de vidrio templado en su domicilio (...) el mismo que al momento de intentar abrir la mampara de vidrio templado en su terraza de su dormitorio el mismo que estaba atascada por lo que forzó su deslizamiento y por motivos que desconoce sintió un ruido estremecedor atinando a protegerse levantando su brazo derecho como protegerse la cara y otras partes de su cuerpo, segundo vio una lluvia de pedazos de vidrio de diferente tamaño, percatándose que uno de ellos le había producido un corte en el antebrazo y un gran sangrado (...)*

(...)

*Personal PNP (...) se constituyó al inmueble del denunciante con la finalidad de constatar y recoger los fragmentos de los vidrios que según manifestó el denunciante que le produjo la lesión, constatándose que en el segundo piso se observa restos de vidrios trizados en el piso, al parecer como consecuente de su rotura, que según indicó el deponente que debido a que forzó para abrir dicha mampara de vidrio este se había trizado" [sic]*

21. De la valoración del documento anteriormente citado se desprende que el denunciante manifestó que existió algún tipo de desperfecto en la instalación de la mampara, la misma que produjo que ésta se atasque y que luego al intentar abrirla esta se rompa en fragmentos que produjeron un corte en el brazo derecho del denunciante. Asimismo, de su lectura se verifica que el personal policial constató que existían restos de vidrio trizados en el piso.
22. Cabe precisar que la lesión sufrida por el denunciante se acredita con el "Informe clínico e informe de alta" ambos de fecha 24 de marzo de 2015<sup>6</sup> emitidas por la Clínica Ricardo Palma. Asimismo, de acuerdo al certificado médico<sup>7</sup> del 24 de marzo de 2015 ha quedado acreditado que el denunciante tuvo que guardar reposo del 22 de marzo al 11 de abril de 2015, documento que no ha sido cuestionado por la denunciada.
23. Al respecto, los vocales que suscriben el presente voto consideran que el hecho que el denunciante se haya lesionado con la ruptura de dicha mampara evidencia *per se* un defecto en la instalación de la misma. Ello, en tanto de

<sup>5</sup> Ver foja 126 a foja 129 del expediente.

<sup>6</sup> Ver de foja 24 y 26 del expediente.

<sup>7</sup> Ver foja 25 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

haberse realizado una instalación idónea, la denunciada habría instalado un vidrio que no habría ocasionado lesiones de tal magnitud al denunciado, al ser un vidrio templado.

24. Asimismo, si bien se verifica que el referido incidente tomó lugar dos años después de la instalación de la mampara, consideramos que tampoco existe medio probatorio que acredite que el denunciado le hubiera informado al denunciante respecto a la necesidad de efectuar un trabajo de mantenimiento a la referida puerta en un lapso determinado de tiempo.
25. Por lo expuesto, consideramos que corresponde revocar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Triplex y reformándola, corresponde declararla fundada, en tanto ha quedado acreditada la instalación defectuosa de la mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante, la que al tratar de abrirla se rompió.

#### Sobre las medidas correctivas

26. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores cuya finalidad es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>5</sup>.
27. En el presente caso, se ha declarado fundada la denuncia por defectos de instalación de la mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante. Conforme a ello, corresponde indicar que el señor Robilliard solicitó como medidas correctivas: (i) la remoción de toda la instalación efectuada por la denunciada; (ii) la devolución del dinero pagado; y, (iii) el reembolso de los gastos médicos; (iv) la publicación del riesgo que generan los productos que expende la denunciada en un diario nacional.
28. En ese contexto, los vocales que suscriben el presente voto estimamos que no corresponde ordenar la remoción de toda la instalación de vidrios efectuada en la medida que no se cuenta con información pertinente que acredite que dicho defecto haya estado presente en todos los vidrios instalados en el domicilio del denunciante, por lo que no corresponde ordenar la medida correctiva solicitada.

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

29. Respecto de la devolución de los gastos médicos, consideramos que la misma tiene carácter indemnizatorio en ocasión de los daños y perjuicios a la salud ocasionada por la infracción detectada por la autoridad. No obstante, dicho pedido debe ser formulado en la vía jurisdiccional respectiva en tanto la autoridad administrativa carece de dicha prerrogativa, por lo mismo se deniega dicho pedido.
30. Por otro lado, respecto de la publicación en un diario de alcance nacional, corresponde manifestar que teniendo en cuenta que no se ha advertido la existencia de otro procedimiento similar contra la denunciada, consideramos que tal medida no tiene como efectos retrotraer los efectos de la conducta verificada en el presente caso.
31. Sin embargo, en la medida que se ha declarado fundada la denuncia, consideramos que corresponde ordenar a Triplex en calidad de medida correctiva reparadora que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe cobrado por la confección e instalación de la mampara de vidrio objeto de la presente denuncia.

#### Sobre la graduación de la sanción

32. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>9</sup>.
33. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>10</sup>, según el cual la

<sup>9</sup> LEY 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.
- (...)

<sup>10</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
- (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

34. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
35. Debe tenerse en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de la normatividad de protección al consumidor.
36. En el presente procedimiento, se ha determinado la responsabilidad de Triplex por haber instalado de manera defectuosa una mampara de vidrio templado que al tratar de abrirla se rompió.
37. En este extremo, los vocales que suscriben el presente voto consideran que se debe tener en cuenta el daño ocasionado al consumidor, el mismo que corresponde a la conducta infractora que vulneró las expectativas de la denunciante, quien esperaba que la mampara no presentara defectos en su instalación; sin embargo, la misma se atascó y posteriormente se rompió.
38. Por otro lado, también consideramos tener en cuenta los efectos generados en el mercado por la conducta infractora, toda vez que dicho comportamiento genera desconfianza en el consumidor de productos y servicios de instalación de vidrios; quienes podrían considerar, de forma errada, que los proveedores de este sector de mercado podrían quedar impunes ante la realización de instalaciones defectuosas. Aunado a ello, los consumidores tendrán que incurrir en mayores costos a efectos de verificar con qué tipo de empresa están contratando, utilizando mecanismos de información como los ofrecidos por el propio Indecopi.

**1.4. Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

M-SPC-13/1B

9/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2016/CC2

39. En consecuencia, los vocales que suscriben el presente voto consideran, atendiendo a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que corresponde imponer a la denunciada una multa de 1 UIT por haber instalado en el inmueble del denunciante una mampara de vidrio templado de manera defectuosa, en la medida que al tratar de abrirla se rompió.

Sobre la condena de pago de las costas y costos

40. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, "(...) la Comisión (...) además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi".
41. El reembolso de las costas<sup>11</sup> y costos<sup>12</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolver los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
42. En la medida que en esta instancia ha quedado acreditado que Despegar infringió el artículo 19° del Código, corresponde condenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento incurridos por la denunciante durante el presente procedimiento.



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN



JAVIER FRANCISCO ZÚNIGA QUEVEDO

<sup>11</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°. Costas.

Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>12</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°. Costos.

Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

**El voto en discordia de la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, recogiendo la propuesta de la Secretaria Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, es el siguiente:**

Cuestión previa:

1. En su recurso de apelación, el denunciante manifestó que la Comisión sólo había considerado las alegaciones de la denunciada y había descartado sus afirmaciones.
2. Sobre el particular, considero que al margen que coincida o no con el razonamiento efectuado por la Comisión, el órgano de primera instancia sí valoró todos los alegatos y medios probatorios que obran en el expediente, por lo que no se advierte infracción alguna al debido procedimiento, siendo que corresponde desestimar el presente alegato del denunciante.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

3. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Triplex por la presunta instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el domicilio del denunciante en la medida que al tratar de abrirla se rompió. Ello, en tanto consideró que la constatación policial se efectuó luego de cuatro (4) días de sucedido el accidente y además que la misma constituía una manifestación de parte, siendo que las fotografías no mostraban la fecha y hora en que fueron tomadas. Asimismo, indicó que, los defectos alegados (la cerradura estaba pegada sólo con silicona, el tope no era del tamaño correcto pues al abrirse chocaba con la pared y el material utilizado presentó óxido) pudieron ser observados al momento de la entrega, siendo que además no se había demostrado que los mismos hubieran causado la ruptura del vidrio de la mampara.
4. En su apelación, el señor Robilliard manifestó que: (i) la constatación policial no fue inmediata, pues fue dado de alta de la clínica recién el 24 de marzo de 2015; (ii) las fotografías demostraban los defectos de instalación de la mampara; (iii) la conformidad de la instalación no involucraba que en el futuro no existirían desperfectos, siendo que la mampara funcionó por espacio de dos años luego de lo cual se rompió, y, (iv) la denunciada no le informó el tipo de mantenimiento que debía efectuar.
5. En primer lugar, es necesario precisar que el único extremo que será materia de análisis en el presente caso, es el referido a la presunta instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el domicilio del denunciante en la medida que al tratar de abrirla se rompió, siendo que ya no se evaluará el extremo referido a la presunta instalación de vidrios que no serían templados

M-SPC-13/1B

11/21

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

en el inmueble del denunciante. Ello, en tanto éste último ya fue analizado por la Comisión; y, confirmado por la Sala mediante Resolución 1349-2016/SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2016.

6. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos:

- Copia de las facturas N° 001-72220 y 72221 del 22 de mayo de 2013 aportadas por ambas partes del procedimiento, en las que se aprecia la adquisición de cristales templados, accesorios y el servicio de instalación contratado<sup>13</sup>;
- copia del certificado de conformidad de fecha 7 de marzo de 2013<sup>14</sup> por la instalación de 17 ventanas y 2 mamparas de vidrio templado, en los que se aprecia la firma del denunciante, documento presentado por la denunciada y que no ha sido cuestionado por el denunciante;
- fotografías panorámicas de diversos ambientes del domicilio en las que se aprecian los vidrios instalados en el inmueble y fragmentos de vidrio roto sin la indicación de la fecha en que fueron tomadas, las cuales fueron presentadas por el denunciante<sup>15</sup>;
- fotografías de la sutura del antebrazo, sin fecha de su registro, aportado por el denunciante<sup>16</sup>;
- fotografías de la puerta del dormitorio del denunciante<sup>17</sup> en el que se aprecia su ruptura a la altura de la chapa; sin embargo, no cuenta con la fecha en que fueron registradas, documento aportado por el denunciante;
- informe clínico e informe de alta e instrucciones de tratamiento de fecha 24 de marzo de 2015 emitidas por la Clínica Ricardo Palma en las que se aprecia el periodo de hospitalización del denunciante del 22 al 24 de marzo de 2015<sup>18</sup>;
- certificado médico del 24 de marzo de 2015 que indica el período de descanso médico del denunciante del 22 de marzo al 11 de abril de 2015<sup>19</sup> emitido por el Dr. Paul Alania Chávez con CMP: 40767;
- certificado de garantía de los vidrios templados<sup>20</sup> materia de cuestionamiento, emitido el 26 de marzo de 2015 por Corporación

<sup>13</sup> Ver foja 65 y 66 del expediente.

<sup>14</sup> Ver foja 62 del expediente.

<sup>15</sup> Ver de fojas 16 a 21 del expediente.

<sup>16</sup> Ver foja 187 del expediente.

<sup>17</sup> Ver fojas 141 a 143 del expediente y al reverso.

<sup>18</sup> Ver de foja 24 y 26 del expediente.

<sup>19</sup> Ver foja 25 del expediente.

<sup>20</sup> Ver foja 23 y 236 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

Miyasato S.A.C. empresa a cargo de la elaboración de los cristales, presentado por ambas partes del procedimiento;

- Atestado Policial N° 30-2015REG-POL-LIM-DIVTER-SUR3CPN-DEINPOL del 30 de julio de 2015 (en adelante, el Atestado Policial)<sup>21</sup> medio de prueba aportado por el denunciante, en el que el denunciante relata que al intentar abrir la mampara de su dormitorio ésta estaba atascada, por lo que forzó su deslizamiento, luego de lo cual el vidrio se rompió; y,
- copia del dictamen pericial físico<sup>22</sup> del 2 de mayo de 2015 emitido por el Perito Forense SOS PNP Andrés Chavieri Salazar y la Perito Ingeniero Forense Cap. PNP Esmeralda Vivanco Vicencio en el que ambos concluyen que el vidrio de los fragmentos evaluados corresponde al tipo de vidrio templado siendo que no pudieron determinar la calidad del mismo al no contar con el instrumental necesario.

7. De la revisión de los medios de prueba, así como por la propia manifestación de las partes del presente procedimiento se advierte que no resulta ser un hecho controvertido que el señor Robilliard contrató los servicios de Triplex para la elaboración e instalación de 17 ventanas y 2 mamparas de vidrio templado, las cuales fueron instaladas en el domicilio del denunciante el 7 de marzo de 2013.
8. Asimismo, la vocal que suscribe el presente voto considera que el hecho que un consumidor haya suscrito un acta de conformidad por el servicio brindado no enerva su derecho de poder reclamar al proveedor por la aparición posterior de un defecto. Por lo cual, el hecho de que el denunciante haya suscrito el 7 de marzo de 2013 un acta de conformidad, no implica necesariamente que en el presente caso no pudiera aparecer un defecto con posterioridad a la instalación.
9. No obstante, a efectos de esclarecer la responsabilidad del denunciado en el presente caso, será necesario proceder a la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente.
10. De la valoración de las fotografías panorámicas del interior del inmueble aportadas por el denunciante sólo se desprende las imágenes de diversos ambientes del domicilio, no obstante, no se aprecia en ellas la existencia de alguna mampara rota. Cabe precisar además que éstas no cuentan con la fecha en la que fueron tomadas, por lo que no acreditan ni siquiera a nivel indiciario el defecto alegado.

<sup>21</sup> Ver foja 126 a foja 129 del expediente.

<sup>22</sup> Ver foja 130 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

11. Por otro lado, si bien de la valoración de las fotografías de la puerta del dormitorio, las mismas que tampoco cuentan con fecha cierta, se verifica que dicha puerta sufrió una ruptura; no obstante, dicho medio probatorio no acredita por sí sola que la ruptura se haya debido a un defecto de instalación.
12. Asimismo, de la lectura del Atestado Policial del 26 de marzo de 2016 se advierte que el señor Robilliard manifestó lo siguiente:

"(...) al momento de intentar abrir la mampara de vidrio templado en su terraza de su dormitorio el mismo que estaba atascada por lo que forzó su deslizamiento y por motivos que desconoce sintió un ruido estremecedor atinando a protegerse levantando su brazo derecho como protegerse la cara y otras partes de su cuerpo, segundo vio una lluvia de pedazos de vidrio de diferente tamaño, percatándose que uno de ellos le había producido un corte en el antebrazo y un gran sangrado (...)

(...)

*Personal PNP (...) se constituyó al inmueble del denunciante con la finalidad de constatar y recoger los fragmentos de los vidrios que según manifestó el denunciante que le produjo la lesión, constatándose que en el segundo piso se observa restos de vidrios trizados en el piso, al parecer como consecuente de su rotura, que según indicó el deponente que debido a que forzó para abrir dicha mampara de vidrio este se había trizado" [sic.]*

13. Cabe agregar que en el referido atestado policial se indica que el personal de la Policía Nacional de Perú se constituyó el 26 de marzo de 2016 al domicilio del denunciante, siendo que constató que en el segundo piso del inmueble habían pedazos de vidrio dispersados en el piso; sin embargo, no hizo referencia alguna a haber constatado el momento exacto en que tuvo lugar la ruptura de la mampara, así como tampoco concluyó que dicho producto se rompió como consecuencia de una deficiente instalación de la mampara.
14. Así, si bien de la lectura del acta de constatación policial de fecha 26 de marzo de 2015 se consigna que la ruptura de la referida mampara tomó lugar el día 22 de marzo de 2016, la vocal que suscribe el presente voto advierte que tal medio probatorio no acredita tampoco que ésta haya obedecido a la existencia de un defecto en la instalación de la misma, máxime si de su lectura se verifica que: (i) el propio denunciante reconoció que al tratar de abrir la mampara se percató que la misma estaba atascada por lo que forzó su apertura; y, (ii) que dicho evento se produjo aproximadamente dos (2) años después de la fecha de instalación de la mampara -7 de marzo de 2013-, siendo que de haber obedecido a un defecto de instalación, no resultaba razonable que éste se presente recién dos (2) años después de brindado dicho servicio.

M-SPC-13/1B

14/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

15. Cabe precisar además que en dicho lapso de tiempo no se advierte que el denunciante haya reportado algún reclamo por defectos en la instalación de las mamparas o de los demás vidrios instalados en su domicilio, siendo que a criterio de la vocal que suscribe el presente voto, tal ruptura pudo obedecer a distintas razones.
16. Por otro lado, considero también que corresponde desestimar el alegato del denunciante referido a la falta de información del tipo de mantenimiento que se debía efectuar a la mampara. Ello, en tanto dicho hecho no fue materia de denuncia en el presente pronunciamiento.
17. Finalmente, si bien obran en el expediente una serie de medios probatorios que acreditan que el denunciando sufrió un corte en el brazo, -tales como los informes médicos y certificado de descanso físico el día 22 de marzo de 2015, producto de la ruptura del vidrio de la mampara, teniendo en consideración que no obra en el expediente medio probatorio que acredite que la ruptura de la referida mampara obedeció a un hecho imputable al denunciado, no corresponde atribuirle tal responsabilidad a Triplex.
18. En ese contexto, se tiene que el señor Robilliard no ha cumplido con acreditar el hecho alegado en su denuncia, consistente en que la mampara de su domicilio había sido instalada en forma deficiente por Triplex.
19. En línea con lo señalado anteriormente, corresponde indicar que es obligación de la Administración realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio. Ello, en virtud del Principio de Presunción de Licitud<sup>23</sup>, principio medular del procedimiento sancionador por naturaleza inquisitivo, según el cual la administración debe presumir que los administrados actúan conforme a ley mientras no se cuente con evidencia en contrario. Este principio guarda correspondencia con la Presunción de Inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
20. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Triplex por presunta infracción de los artículos

23

LEY 27444. 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:  
(...)

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

(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

18° y 19° del Código. Ello, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada instaló en forma deficiente la mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante. Asimismo, corresponde confirmar la misma en el extremo que denegó la solicitud de medidas correctivas y el dictado de la condena de costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.



**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

***El voto en discordia del vocal Alejandro José Rospigliosi Vega, considera necesario precisar adicionalmente lo siguiente:***

Cuestión previa:

1. En su recurso de apelación, el denunciante manifestó que la Comisión sólo había considerado las alegaciones de la denunciada y había descartado sus afirmaciones.
2. Sobre el particular, considero que al margen que coincida o no con el razonamiento efectuado por la Comisión, el órgano de primera instancia si valoro todos los alegatos y medios probatorios que obran en el expediente, por lo que no se advierte infracción alguna al debido procedimiento, siendo que corresponde desestimar el presente alegato del denunciante.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

3. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Triplex por la presunta instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el domicilio del denunciante, en la medida que al tratar de abrirla se rompió. Ello, en tanto consideró que la constatación policial se efectuó luego de cuatro (4) días de sucedido el accidente y además que la misma constituía una manifestación de parte, siendo que las fotografías no mostraban la fecha y hora en que fueron tomadas. Asimismo, indicó que, los defectos alegados (la cerradura estaba pegada sólo con sílicona, el tope no era del tamaño correcto pues al abrirse chocaba con la pared y el material utilizado presentó óxido) pudieron ser observados al momento de la entrega, siendo que además no se había demostrado que los supuestos defectos hubieran causado la ruptura del vidrio de la mampara.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

4. Al respecto, corresponde precisar que no resulta ser un hecho controvertido que el día 7 de marzo de 2013, la denunciada culminó la instalación de servicio contratado, el cual incluía la instalación de la mampara materia de *litis*.
5. Por otro lado, debemos manifestar que en el presente procedimiento no está en discusión el lamentable accidente que sufrió el denunciante, sino que este hubiera sido originado por un presunto defecto en la instalación de una mampara de vidrio templado.
6. Así, de acuerdo a lo establecido por el Código, se tiene que es el consumidor quien primero debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición<sup>24</sup>.
7. En ese contexto, en primer lugar, debemos recordar que la doctrina sobre la Teoría de la Carga de la Prueba<sup>25</sup> establece lo siguiente:

*"La carga de la prueba (o el onus probandi) es una especie del género carga procesal y puede ser entendida como una noción procesal compleja que consiste en una regla de juicio que contiene dos aspectos fundamentales, de un lado le indica al Juez como debe sentenciar cuando no aparezcan en el proceso pruebas que le den certeza sobre los hechos que deben sustentar su decisión y, de otro lado, a las partes la responsabilidad que tienen para que los hechos que sirven de sustento de sus posiciones aparezcan demostrados."*

8. En tal sentido, al momento de evaluar las pruebas que obran en cada caso en particular, la autoridad deberá tener en cuenta que el *onus probandi* debe

<sup>24</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba  
162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.  
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.

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

<sup>25</sup> Leo Rosengerg «La Carga de la prueba». Editorial IB de F. 2da. Edición. Traducción Ernesto Krotoschin. Montevideo-Bs. As. 2002, p. 32, 35, 40.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SFC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

recaer sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.

9. Bajo esa misma premisa corresponde señalar que el intérprete de la Constitución ha desarrollado en lo relativo a la carga probatoria lo siguiente:

*(...)*

*3. El derecho a probar es uno de los componentes elementales del derecho a la tutela procesal efectiva, pues, como ya lo ha señalado este Tribunal en la sentencia recaída en el Expediente N.º 010-2002-AI, constituye un elemento implícito de tal derecho. Por ello, es necesario que su protección sea realizada a través de los procesos constitucionales.*

*(..)*

*5. En este esquema, una de las garantías que asiste a las partes del proceso es la de presentar los medios probatorios necesarios que posibiliten crear la convicción en el juzgador de que sus argumentos son los correctos. De esta manera, si no se autoriza la presentación oportuna de pruebas a los justiciables, ¿se podrá considerar amparada la tutela procesal efectiva? Todo hace indicar que ello sería imposible. Solo con los medios probatorios necesarios, el juzgador podrá sentenciar adecuadamente. Por ello, la ligazón entre prueba y tutela procesal efectiva es ineluctable.*

*6. Por tanto, existe un derecho constitucional a probar, aunque no autónomo, que se encuentra orientado por los fines propios de la observancia o tutela del derecho al debido proceso. Constituye un derecho básico de los justiciables de producir la prueba relacionada con los hechos que configuran su pretensión o su defensa. Según este derecho, las partes o un tercero legitimado en un proceso o procedimiento, tienen el derecho a producir la prueba necesaria con la finalidad de acreditar los hechos que configuran su pretensión o defensa.*

*(...)<sup>26</sup>*

10. En ese sentido, se puede observar que el intérprete de la Constitución establece que durante la etapa procesal de todo procedimiento la carga de la prueba corresponde a la parte que afirma determinados hechos que podrían constituir un incumplimiento legal y a quien se encuentre en mejores condiciones de aportar pruebas al procedimiento; por lo tanto, existe una obligación procesal de demostrar las afirmaciones, cuya falta de acreditación conllevaría una decisión adversa a sus pretensiones.
11. Bajo estas premisas, el vocal que suscribe el presente voto considera que el hecho que un consumidor haya suscrito un acta de conformidad por el servicio brindado no enerva su derecho de poder reclamar al proveedor por la aparición posterior de un defecto, siempre y cuando se acredite que éste obedeció a

<sup>26</sup>

En el proceso de amparo seguido bajo expediente N° 03997 2013-PHC/TC, Sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 24 de noviembre de 2015, sobre el Recurso de agravio constitucional interpuesto contra la resolución expedida por la Segunda Sala Especializada en lo Penal con Reos Libres de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

0302

fallas imputables a éste último. Por lo cual, el hecho de que el denunciante haya suscrito el 7 de marzo de 2013 un acta de conformidad en el presente caso, no implica necesariamente que no pudiera aparecer un defecto con posterioridad a la instalación. Esto es lo que se denomina asimetría de la información en el Derecho del Consumidor.

12. Por otro lado, de la valoración de las fotografías que obran en el expediente aportadas por el denunciante se desprende que las mismas no cuentan con la fecha en que fueron tomadas, siendo que en las mismas sólo se aprecian los diversos ambientes del domicilio del denunciante y la ruptura de una puerta a la altura de la manija; no obstante, dichos medios probatorios no acreditan por sí solos que dicha ruptura se haya debido a un defecto de instalación de la mampara.
13. Cabe agregar que de la valoración del atestado policial se aprecia que el personal de la Policía Nacional de Perú se constituyó el 26 de marzo de 2016 al domicilio del denunciante, ocasión en la que sólo constató que en el segundo piso del inmueble habían pedazos de vidrio dispersados en el piso; sin embargo, no hizo referencia alguna a haber constatado que la mampara se encontraba rota en ese momento, así como tampoco concluyó que dicho producto se rompió como consecuencia de una deficiente instalación de la mampara.
14. El vocal que suscribe el presente voto también advierte que en la manifestación policial del denunciante se observa que: (i) el propio denunciante reconoció que al tratar de abrir la mampara se percató que la misma estaba atascada por lo que forzó su apertura; y, (ii) que dicho evento se produjo aproximadamente dos (2) años después de la fecha de instalación de la mampara -7 de marzo de 2013-, por lo que de haber obedecido a un defecto de instalación, no resultaba razonable que éste se presente recién dos (2) años después de brindado dicho servicio.
15. Cabe precisar además que no obra medio de prueba alguno que acredite que durante el tiempo transcurrido desde la instalación de la mampara hasta la ruptura de la misma el denunciante haya reportado algún reclamo por defectos en la instalación de las mamparas o de los demás vidrios instalados en su domicilio, por lo que resulta factible considerar que tal ruptura pudo obedecer a distintas razones.
16. Por otro lado, el denunciante manifestó que la denunciada no le habría informado que debía efectuar el mantenimiento de la mampara. Al respecto, considero también necesario precisar que por la funcionalidad que cumple dicho producto en una casa de playa es de público conocimiento que este tipo de accesorios debe recibir un mantenimiento adecuado para evitar inconvenientes como el suscitado en el presente caso. Asimismo, de las

M-SPC-13/18

19/21

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: [consultas@indecopi.gob.pe](mailto:consultas@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 390-2015/CC2

fotografías<sup>27</sup> que obran en el expediente y que han sido proporcionadas por el propio denunciante, se observa que algunos accesorios de la mampara presentaban señales de óxido, lo que denota que el denunciante no habría brindado el mantenimiento adecuado a dicho producto.

17. Además de ello, corresponde precisar que, pese al tiempo transcurrido en el desarrollo del presente procedimiento, el señor Robiliard no ha presentado ningún medio de prueba, como podría ser una pericia de parte, que acreditara que la ruptura de la mampara obedeció a un defecto en la instalación de dicho producto, para que de esta manera corresponda a Triplex deslindar su responsabilidad en el hecho imputado, por ello el denunciante no cumplió con su obligación de probar.
18. Por estas consideraciones, y, teniendo en consideración que no obran en el expediente medios probatorios que acrediten la falta de idoneidad en el servicio de instalación de la mampara materia de denuncia, considero que corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Triplex por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código. Ello, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada instaló en forma deficiente la mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante.



ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA

<sup>27</sup> Ver fojas 144 a la 147 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1301-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 380-2015/CC2

**Dado que se ha producido un empate en la votación de la presente resolución, respecto de la controversia materia de análisis, el Presidente de la Sala hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033, siendo el sentido de la resolución el voto adoptado por los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Javier Zúñiga Quevedo. En atención a lo anterior, se resuelve lo siguiente:**

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1365-2016/CC2 del 23 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Leo Marcel Robilliard Caruso contra Triplex Inversiones S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la denuncia. Ello, al haber quedado acreditada la instalación defectuosa de una mampara de vidrio templado en el domicilio del denunciante.

**SEGUNDO:** Ordenar a Triplex Inversiones S.A., como medida correctiva reparadora que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe cobrado por la confección e instalación de la mampara de vidrio objeto de la presente denuncia

**TERCERO:** Sancionar a Triplex Inversiones S.A., con una multa de 1 UIT por la instalación defectuosa de una mampara de vidrio en el domicilio del denunciante.

**CUARTO:** Condenar a Triplex Inversiones S.A., al pago de las costas y costos del presente procedimiento administrativo.



**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

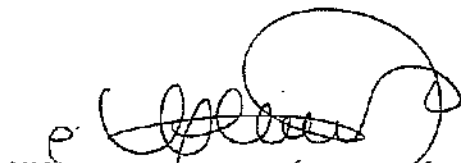


### Constancia de Secretaría Técnica

Mediante el presente documento, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 15.2 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva<sup>1</sup>, se deja expresa constancia de que las resoluciones finales señaladas en el Anexo N° 1 fueron debidamente notificadas a las partes involucradas y en tal sentido, las mismas han causado estado.

Teniendo en cuenta lo precisado en las cédulas de notificación de las resoluciones finales listadas en el Anexo N° 1, se debe señalar que los pronunciamientos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, en segunda y última instancia administrativa, agotan la vía administrativa, conforme lo establecen los artículos 18.1 del Decreto Legislativo 1033 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>2</sup> y 34 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi (aprobado por Decreto Supremo 009-2009-PCM, y modificado por Decreto Supremo 107-2012-PCM)<sup>3</sup>, en concordancia con el artículo 218.2 literal e) de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup>.

Lima, 5 de mayo de 2017



LILIANA ALCIRA CERRÓN-BALDEÓN  
 Secretaria Técnica  
 Sala Especializada en Protección al Consumidor

- <sup>1</sup> DECRETO SUPREMO 018-2008-JUS. T.U.O. DE LA LEY 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA  
 Artículo 15.- Resolución de Ejecución Coactiva  
 (...) 15.2 La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.
- <sup>2</sup> DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI  
 Artículo 18.- Agotamiento de la vía administrativa e impugnación judicial de pronunciamientos del INDECOPI. -  
 18.1 En los asuntos de competencia de cualquiera de los órganos resolutivos del INDECOPI, no podrá recurrirse al Poder Judicial en tanto no se haya agotado previamente la vía administrativa. Para lo dispuesto en la presente Ley, se entiende que queda agotada la vía administrativa solamente cuando se obtiene la resolución final de la respectiva Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.  
 (...)
- <sup>3</sup> DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI  
 (Modificado por el Decreto Supremo 107-2012-PCM)  
 Artículo 34.- Agotamiento de la vía administrativa  
 Las resoluciones que expide el Tribunal agotan la vía administrativa y pueden ser impugnadas en la vía judicial, conforme a las normas que regulan el proceso contencioso administrativo. En los procedimientos sumarisimos, la vía administrativa se agota con la resolución de segunda instancia que conduzca el procedimiento, salvo que se opte por recurrir al Tribunal en la vía del recurso de revisión, en cuyo caso la vía administrativa se agotará con la resolución del Tribunal.
- <sup>4</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
 Artículo 218.- Agotamiento de la vía administrativa  
 (...) 218.2 Son actos que agotan la vía administrativa:  
 (...) e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

3740-16

**ANEXO N° 1**

N°	SANCIONADO	RESOLUCIÓN FINAL N°
1	MARIA DEL CARMEN HERNANDEZ HERNANDEZ	1197-2017/SPC
2	SCOTIABANK PERU SAA	1262-2017/SPC
3	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	1474-2017/SPC
4	HUAYRURO TOURS E.I.R.L.	1359-2017/SPC
5	FERNANDO LENJI IYO SHUGUIYAMA	1256-2017/SPC
6	SILVIA DIANA SOBRADOS LEON	1422-2017/SPC
7	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	1473-2017/SPC
8	RUBINOS & MESIA ASOCIADOS S.A.C	1419-2017/SPC
9	TRANSPORTES Y MULTISERVICIOS SANTIAGO APOSTOL E.I.R.L.	1041-2017/SPC
10	TROPIMUSIC ENTERTAINMENT S.A.C.	1391-2017/SPC
11	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO HUARAL S.A.	1167-2017/SPC
12	TRIPLEX INVERSIONES S.A.	1301-2017/SPC
13	KARINA MILUSKA PALACIOS TORRES	895-2017/SPC
14	MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1370-2017/SPC
15	CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR MARIA DE LOS ANGELES E.I.R.L.	1428-2017/SPC
16	ASOCIACION FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRANSITO MACRO- REGIÓN CENTRO NOR- ORIENTE	1363-2017/SPC
17	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES EL RAPIDO BUS E.I.R.L.	1036-2017/SPC
18	TURISMO ROCHA S.A.C	1039-2017/SPC
19	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE ATACO S.A.C.	1254-2017/SPC
20	ASOCIACIÓN EDUCATIVA JESÚS NAZARENO S.A.C.	1424-2017/SPC
21	AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERÚ S.A.	1383-2017/SPC
22	INMOBILIARIA CONSTRUCTORA F&T S.A.C	1458-2017/SPC
23	ARCHITECTURE STUDIO S.A.C	1456-2017/SPC
24	MARIA ELENA MARQUEZ ORDAYA	0678-2017/SPC

88