



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1229-2019/PS3**

**PRESENTADO POR
ANNEL ADRIANA NOGUERA EUFRACIO**

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

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1229-2019/PS3

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

Bachiller : ANNEL ADRIANA NOGUERA EUFRACIO

Código : 2015106495

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico se analizan los argumentos vertidos por el denunciante y denunciado, así como la motivación realizada por los órganos resolutorios del INDECOPI, en el procedimiento administrativo sancionador -trilateral que se inició como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor **C.A.V.V.** en contra la empresa Tiendas por Departamento, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El señor **C.A.V.V.**, presentó una denuncia contra Tiendas por Departamento ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 Sede Lima Sur, por presunta infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría puesto a disposición del consumidor un juego de sala para terraza no idóneo, toda vez que, a los pocos meses de su adquisición, los cojines resultaban inadecuados para soportar altos grados de calor, y las patas y base de la estructura de dichos muebles, no eran del material de "*Rattan*", conforme a lo informado y ofrecido por el denunciado en su página web.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 Sede Lima Sur, a través de su resolución final, declaró improcedente la primera imputación, respecto del extremo referido a la falta de idoneidad de los cojines del juego de muebles adquirido, al haberse verificado que el denunciante no tenía interés para obrar para cuestionar tal hecho; y, declaró fundada la denuncia respecto a la segunda imputación, referida a que las patas y base de la estructura no eran del material de "*Rattan*".

Sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, revocó la resolución expedida por el referido Órgano Sumarísimo, dejando sin efecto las sanciones y las medidas correctivas ordenadas al denunciado, en tanto consideró que no se logró acreditar el defecto alegado por el denunciante.

En el presente informe se realizó un análisis legal sobre los hechos denunciados y el descargo presentado por el denunciado, así como de los criterios utilizados por la primera y segunda instancia administrativa del INDECOPI en sus resoluciones finales.

En ese sentido, se evaluó el iter procedimental, los argumentos de las partes, conceptos jurídicos como la figura de la carga probatoria, los tipos infractores de idoneidad, garantías, principios del procedimiento administrativo general y sancionador, eximentes de responsabilidad, criterios de la graduación de la sanción, otorgamiento de medidas correctivas reparadoras y complementarias, costas y costos, en la medida que fueron conceptos utilizados en la motivación de las resoluciones administrativas; así como la opinión legal sobre el pronunciamiento de ambas instancias administrativas y la posición legal respecto a la controversia.

ÍNDICE

CAP.	NOMBRE	PÁG.
I	<i>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento y la imputación de cargos</i>	4
1.1	<i>Relación de los hechos principales expuestos por el denunciante en la denuncia</i>	4
1.2	<i>Inadmisibilidad e Imputación de Cargos realizada por el órgano resolutorio de primera instancia</i>	6
1.3	<i>Relación de los hechos principales expuestos por el denunciado en su escrito de descargos</i>	6
1.4	<i>Relación de los hechos en la audiencia de conciliación</i>	7
II	<i>Identificación de los principales problemas jurídicos del expediente</i>	8
2.1	<i>Identificación de los principales problemas jurídicos</i>	8
2.2	<i>Análisis de los principales problemas jurídicos</i>	8
2.3	<i>Argumentos del Recurso de Apelación</i>	11
2.4.	<i>Pronunciamiento de la Segunda Instancia Administrativa</i>	11
III	<i>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados</i>	13
3.1	<i>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas</i>	13
3.1.1	<i>Resolución Final N° 1057-2019/PS3 (Resolución de primera instancia)</i>	13
3.1.2	<i>Resolución Final N° 510-2020/CC2 (Resolución de segunda instancia)</i>	20
3.2	<i>Posición Fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados previamente</i>	23
3.2.1	<i>Primer Problema Jurídico: De las patas de los muebles</i>	23
3.2.2	<i>Segundo Problema Jurídico: De la base de los muebles</i>	24
IV	<i>Conclusiones</i>	25
V	<i>Bibliografía</i>	26
VI	<i>Anexos</i>	27

CAPITULO I

RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO Y LA IMPUTACIÓN DE CARGOS

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE EN LA DENUNCIA

El 5 de agosto de 2019, el señor **C.A.V.V** denunció a la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 Sede Lima Sur (en adelante, el Órgano Sumarísimo N° 3), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

- a) El 4 de octubre de 2018, compró a través de la página web del denunciado, un juego de terraza por el monto de S/ 3, 499.95 (tres mil cuatrocientos noventa y nueve con 00/95 soles).
- b) La tela de los referidos muebles se estaba dañando, hecho que comunicó al referido proveedor, quien el 1 de abril del 2019, procedió a recoger los muebles adquiridos.
- c) Después de un mes, se contactó con la empresa denunciada, quien le indicó que ya los habían arreglado. No obstante, considerando la calidad de la tela y el vencimiento de la garantía, solicitó el extorno del dinero, mas no el cambio de producto.
- d) Ante la ausencia de respuesta, realizó la consulta presencialmente, fecha en la cual le indicaron que su reclamo no había procedido debido a que el daño había sido causado por terceros (mascotas), cuando no tenía mascotas en su domicilio.
- e) Finalmente, señaló que la empresa denunciada mediante comunicación telefónica le informó que iban a proceder con el extorno a su tarjeta, el cual nunca se realizó.
- f) En atención a lo señalado, el denunciante precisó que los hechos materia de denuncia son los siguientes:
 - El proveedor vendió un juego de muebles con una tela inadecuada para soportar altos grados de calor.
 - El proveedor afirmó en su página web, que el material de los muebles era de “*Rattan*”; sin embargo, las patas y base, no son de dicho material.
 - El proveedor demoró en la atención al reclamo del 1 de abril de 2019.
 - El proveedor afirmó que el daño fue ocasionado por mascotas, cuando en su domicilio no tenía mascotas.

- g) Es así que, el señor **C.A.V.V**, solicitó en calidad de medida correctiva, que se ordene a la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** la devolución del dinero pagado por la compra del producto defectuoso y de los gastos incurridos.
- h) El señor **C.A.V.V**, presentó los siguientes medios probatorios:
- Boleta de venta del juego de muebles.
 - Reclamo N° RE23-0010621, ingresado el 25.04.19, en el libro de reclamaciones.
 - Correos electrónicos remitidos el 06.05.19 y el 13.05.19, por la empresa denunciada.
 - Fotos de los muebles.
 - Anuncio de la página web, que contiene las características y materiales del inmueble.

El 5 de agosto de 2019, el Órgano Sumarísimo N° 3, requirió al denunciante, la subsanación de su denuncia solicitando que precise lo siguiente:

- a) A qué se refiere cuando se indica que la tela es inadecuada para soportar altos grados de calor.
- b) A través de qué medio interpuso su reclamo del 1 de abril y cuándo fue atendido.
- c) A través de qué medio el denunciado afirmó que el año fue producido por mascotas.
- d) Presente copia legible de la garantía.
- e) Precise si denuncia algún extremo de la hoja de reclamación, y de ser el caso, se ratifique en dicho extremo.

El 7 de agosto de 2019, el señor **C.A.V.V** subsanó el requerimiento de información, precisando lo siguiente:

- a) El material no era adecuado para el sol, puesto que se comenzó a desgarrar, pese a que se encontraban debajo de una sombrilla.
- b) Se acercó presencialmente a Tiendas Primavera y que el 25 de abril de 2019, recibió una llamada del proveedor.
- c) Mediante correo electrónico el proveedor señaló que el daño fue producido por mascotas.
- d) No posee el certificado de garantía.
- e) No denuncia nada respecto a la queja del libro de reclamaciones.

1.2. INADMISIBILIDAD E IMPUTACIÓN DE CARGOS REALIZADO POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución N° 1 del 17 de setiembre de 2019, el Órgano Sumarísimo N° 3, declaró la inadmisibilidad parcial respecto a la demora en la atención del reclamo del 1 de abril de 2019, en la medida que consideró que el señor **C.A.V.V**, no precisó claramente el medio a través del cual ingresó su reclamo, cuándo fue atendido y el plazo en el que debía ser atendido.

Asimismo, imputó la presunta infracción al deber de idoneidad, contenido en el artículo 19 del Código, en tanto habría puesto a disposición del señor **C.A.V.V**, un juego de sala para terraza no idóneo, toda vez que:

- a) A los pocos meses de su adquisición, advirtió que la tela con la que se elaboraron los cojines resultaba inadecuada para soportar altos grados de calor; puesto que, se desgarró y rompió por diferentes lados; y,
- b) Las patas y base de la estructura no eran del material de “*Rattan*”, conforme a lo informado y ofrecido en la página web de la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**

Además de ello, el referido Órgano Resolutivo precisó en la resolución de imputación de cargos, que la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**, se limitó a recoger y reparar los muebles, sin atender su solicitud de extorno de dinero pagado con su tarjeta, aduciendo que el daño fue producido por mascotas, respuesta que no brindó una solución idónea.

Finalmente, el Órgano Sumarísimo N° 3, citó a las partes a una audiencia de conciliación y realizó requerimientos de información el denunciante y denunciado.

1.3. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO EN SU ESCRITO DE DESCARGOS

El 1 de octubre de 2019, la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**, a través de su escrito de descargos señaló lo siguiente:

- **Sobre los defectos de los cojines:**

- a) Cumplió con el deber de idoneidad en tanto en la boleta de venta, se indicaban las condiciones de cambio y devolución.
- b) La referida boleta de venta, precisaba que el plazo de cambio o devolución era de 7 días desde la entrega del producto y que adicionalmente a dicho plazo, existía una garantía del fabricante por defectos en el producto, que corresponde a tres

- (3) meses, siempre que se encuentre dentro de las condiciones de cobertura.
- c) En el numeral 7 del certificado de garantía entregado al denunciante, respecto a la prolongación de la vida útil del producto señalaba que, dicho producto no debe ser expuesto directamente al sol, ni a temperaturas altas, por lo que se cumplió con el deber de idoneidad.
 - d) Bajo lo señalado, el denunciante tenía conocimiento que no debía exponer el producto a altas temperaturas.
 - e) Sin perjuicio de lo señalado, se precisa que los cojines materia de controversia están fabricados con poliéster, el cual ostenta una naturaleza resistente al calor; sin embargo, no exime de cuidado particular que se le deba proporcionar al producto.

- **Sobre el material de fabricación de los muebles**

- f) Conforme al numeral 2 del artículo 173º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a los administrados presentar medios probatorios que sustenten sus pretensiones, por lo que corresponde:
 - (i) Acreditar al consumidor, la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,
 - (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable.
- g) En ese sentido, el denunciante debió acreditar que las patas y base de la estructura el juego de sala para terraza, no eran de “*Rattan*”.
- h) La empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**, presentó 11 (once) los medios probatorios detallados en la foja 52 del expediente.

1.4. RELACIÓN DE LOS HECHOS EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Mediante Acta de Audiencia de Conciliación el 1 de octubre de 2019, el Órgano Sumarísimo N° 3 dejó constancia de la inasistencia de ambas partes.

CAPITULO II

IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

La denuncia presentada por el señor **C.A.V.V**, fue admitida por el Órgano Sumarísimo N°3, mediante Resolución N°1, del 17 de setiembre de 2019, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** por la presunta infracción al deber de idoneidad.

El problema jurídico, radica en analizar si el producto ofrecido por el proveedor, cumple o no con las características y el material ofrecido, a efectos de determinar si existe una afectación al deber de idoneidad y, por ende, una infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (problema jurídico):

a) Primer Problema Jurídico: Idoneidad de los Cojines

En el presente caso, se analizará si los cojines del juego de terraza adquiridos por el señor **C.A.V.V**, son idóneos, considerando que el denunciante alegó que a los pocos meses de su adquisición advirtió que la tela con la que se elaboraron los cojines resultaba inadecuada para soportar altos grados de calor; puesto que, se desgarró y rompió por diferentes lados.

b) Segundo Problema Jurídico: Idoneidad de las patas y base de la estructura

En este extremo corresponde analizar si las patas y base de la estructura no eran del material de "*Rattan*", conforme a lo informado y ofrecido en la página web de la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**, a efectos de determinar si el proveedor infringió el deber de idoneidad.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

En el presente caso, el problema principal radica sobre las imputaciones referidas a las características que debían tener los muebles de terraza adquiridos por el denunciante en función a las expectativas que tenía el consumidor, según lo ofrecido por el proveedor, en el que se cuestiona las dos características detalladas

en el numeral 2.1. del presente informe (cojines; y, patas y base de la estructura de los muebles).

A. Primer Problema Jurídico: Respecto a los Cojines

- En este extremo, el Órgano Sumarísimo N° 3 declaró la improcedencia de la denuncia en virtud de lo dispuesto en el artículo 108° del Código, en tanto consideró que, ante las fallas reportadas en los cojines, el proveedor cumplió con brindar una solución al respecto (suficiente y eficiente); sin embargo, esta no fue aceptada por la parte denunciante; por lo que, se evidencia que el denunciante no tenía necesidad de acudir a la Autoridad Administrativa a solicitar la tutela de sus derechos contra el denunciado - en relación a este extremo de la imputación- en la oportunidad que lo hizo, toda vez que sí se le brindó una solución ante el hecho denunciado con anterioridad a la interposición de la denuncia (un mes después del recojo de los muebles en el mes de abril de 2019; es decir, en el mes de mayo del mismo año).
- El referido Órgano Sumarísimo N° 3, agregó que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea y, por tanto, no habría infringido la normativa de Protección al Consumidor, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, éste proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.
- En ese sentido, se procederá a desarrollar el criterio emitido por el órgano resolutorio de primera y segunda instancia, así como los argumentos de la apelación.

B. Segundo Problema Jurídico: Respecto a las patas y base de los muebles

- En este extremo, el Órgano Sumarísimo N° 3 señaló que en el expediente obraba la ficha técnica del producto adquirido, en la cual se detalló el material de fabricación, tanto de la estructura, patas y tapiz del juego de muebles y que únicamente en dicha ficha técnica se precisó que el material de la estructura era de "*Rattan*", sin especificar el material de las patas.
- Es en base al referido medio de prueba, que el Órgano Sumarísimo N° 3, verificó que el proveedor denunciado no había señalado que las patas del mueble eran de dicho material, por lo que consideró que no correspondía atribuir responsabilidad al denunciado sobre este extremo de la imputación.

- Por otro lado, respecto a que la base de la estructura no fue fabricada con “*Rattan*”, pese a lo señalado en la página web del proveedor, el Órgano Sumarísimo N° 3 precisó que, se ha reconocido a nivel jurisprudencial que existen situaciones en las que resulta de difícil o imposible cumplimiento que el consumidor acredite o pruebe lo que alega, como en los denominados “hechos negativos”, presentado en este caso (no cumplir con entregar un producto conforme al material ofrecido). En ese sentido, el referido Órgano Sumarísimo, afirmó que en estos supuestos corresponde flexibilizar la regla citada y trasladarla al proveedor, para que – por estar en mejor posición para ello – acredite el cumplimiento de sus obligaciones.
- En atención a dicha premisa, el Órgano Sumarísimo N° 3, precisó que **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** no presentó elemento probatorio alguno -ni a nivel indiciario- que permita acreditar que entregó el producto de acuerdo con las condiciones ofrecidas; es decir, que haya cumplido con entregar un mueble con estructura (base) de “*Rattan*”, por lo que se acredita su responsabilidad respecto de este extremo de la imputación, no siendo un argumento que lo exima de responsabilidad señalar que el consumidor es quien debe probar el hecho negativo alegado, cuando ello resulta de difícil probanza para una persona que no posee los conocimientos técnicos necesarios, a diferencia del proveedor.
- En consecuencia, consideró que quien se encontraba en mejor posición para acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas era el proveedor; sin embargo, al no cumplir con ello, se declaró responsable a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** por haber incurrido en infracción parcial al artículo 19° del Código.
- En atención a dicho pronunciamiento, ordenó como medida correctiva reparadora, que cumpla con entregar al señor **C.A.V.V** en su domicilio un juego de muebles de las mismas características a las ofrecidas en su página web (juego de sala Antonia 3-1-1 +Mesa), el cual debía tener como material de su estructura o base “*Rattan*”, conforme a lo ofrecido inicialmente, o, en caso ello no fuera posible, debido a situaciones debidamente sustentadas, proceder con la devolución del monto pagado por el referido juego de muebles, para lo cual el denunciante debía dar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar su número de cuenta bancaria), así como el pago de los costos y costas del procedimiento.
- Asimismo, se impuso una sanción de 0,50 Unidad Impositiva Tributaria por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código.

2.3. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Considerando que la resolución de primera instancia fue desfavorable para el administrado denunciado, el 10 de diciembre de 2020, la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1057-2019/PS3 emitida por el Órgano Sumarísimo N° 3, bajo los siguientes argumentos:

- **Respecto a no haber puesto a disposición del denunciante un producto con las características ofrecidas:**
 - a) Correspondía al consumidor la carga probatoria respecto a que los muebles de terraza no eran de “*Rattan*”, debiendo presentar los medios probatorios necesarios para dar certeza a lo que alegaba o pudiendo solicitar la revisión de un especialista.
 - b) La graduación de la multa vulnera el principio de razonabilidad, en la medida que el Órgano Sumarísimo N° 3, solo señaló que la probabilidad de detección, es relativamente alta, no explicando de manera detalla las razones objetivas por las cuales la infracción podría ser difícilmente detectada, evidenciándose además una incorrecta motivación de la graduación de la sanción.

2.4. PRONUNCIAMIENTO DE LA SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, previamente precisó que sería materia de pronunciamiento, el extremo referido a la falta de idoneidad de la base de las patas y base de la estructura del juego de muebles adquirido, en la medida que, el otro extremo de la Resolución Final N° 1057- 2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019, referido a la tela de los cojines de los muebles no fue recurrido, quedando consentido.

Dicho esto, respecto al extremo apelado, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, señaló que no se evidenciaba efectivamente medio probatorio alguno que acredite que las patas y estructura base de los muebles no correspondían a las características ofrecidas, tal como lo fuera una fotografía, videos o un informe emitido por algún especialista.

En este extremo, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, citó lo afirmado por el propio denunciante, en su escrito del 11 de octubre de 2019:

“(…) No tengo informes técnicos ni registros audiovisuales, obtuve dicha conclusión de que no es el material ya que la base y estructura de los muebles es de fierro pintado asemejando como si fuera madera (…)” (Sic)

En virtud de lo señalado, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, revocó la Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019 emitida por el Órgano Sumarísimo N° 3, que sancionó a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** con 0,50 UIT y reformándola dispuso el archivo de la denuncia presentada por el denunciante por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

CAPITULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

En el numeral 3.1. se detallará de forma descriptiva lo resuelto por la primera y segunda instancia administrativa, con la finalidad que se desarrolle mi posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados.

3.1. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

3.1.1. RESOLUCIÓN FINAL N° 1057-2019/PS3 EMITIDA POR EL OPS3 (RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA)

Respecto a los puntos controvertidos, el Órgano Sumarísimo N° 3, a través de la Resolución N° 1057-2019/PS3, emitió el siguiente pronunciamiento:

- **PRIMERO:** Declaró improcedente el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a la falta de idoneidad de los cojines del juego de muebles adquirido, al haberse verificado que el señor **C.A.V.V** no tenía interés para obrar para cuestionar tal hecho.
- **SEGUNDO:** Sancionó a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** con 0,50 Unidad Impositiva Tributaria por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a la falta de idoneidad de la base de la estructura de los muebles adquiridos (material "*Rattan*").
- **TERCERO:** Ordenó a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor **C.A.V.V** en su domicilio un juego de muebles de las mismas características a las ofrecidas en su página web (juego de sala Antonia 3-1-1 +Mesa), el cual debía tener como material de su estructura o base "*Rattan*", conforme a lo ofrecido inicialmente, o, en caso ello no fuera posible, debido a situaciones debidamente sustentadas, proceder con la devolución del monto pagado por el referido juego de muebles, para lo cual el denunciante debía

dar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar su número de cuenta bancaria).

TIENDAS POR DEPARTAMENTO debía acreditar el cumplimiento de lo dispuesto, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicadas en la presente resolución.

- **CUARTO:** Ordenó a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** el pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de esta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa.

TIENDAS POR DEPARTAMENTO tenía la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo a lo señalado en artículo 118° del Código.

- **QUINTO:** Requirió el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado solo pagará el 75 % de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarlas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **SEXTO:** Informó que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informó que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso debía ser

presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedaba consentida.

- **SÉTIMO:** Informó a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005- 2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.
- **OCTAVO:** Dispuso la inscripción de **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, debo señalar mi **posición fundamentada** al respecto:

A. RESPECTO A LOS COJINES:

- **Sobre el análisis de la infracción:**

Respecto al extremo referido a la falta de idoneidad de los cojines del juego de muebles adquirido, al haberse verificado que el señor **C.A.V.V.** no tiene interés para obrar para cuestionar tal hecho, **NO ESTOY DE ACUERDO** con lo resuelto con el Órgano Sumarísimo N° 3, en la medida que a mi criterio no se habría presentado un supuesto de falta de interés para obrar que sustente la improcedencia de la denuncia, por las siguientes razones:

El argumento que sustenta la existencia de falta de interés para obrar en la resolución final, es que el proveedor cumplió con brindar una solución que a criterio del órgano resolutivo fue suficiente y eficiente; y que evidenciaba que el denunciante no tenía necesidad de acudir a la Autoridad Administrativa a solicitar la tutela de sus derechos, toda vez que, sí se le brindó una solución ante el hecho denunciado con anterioridad a la interposición de la denuncia (un mes después del recojo de los muebles en el mes de abril de 2019; es decir, en el mes de mayo del mismo año).

Es decir, que en la medida que se habría brindado una solución antes de la interposición de la denuncia, dicha “solución” del proveedor – en tanto se hizo con anterioridad

a la denuncia – originó la falta de interés para obrar del denunciante.

Al respecto, considero que no se tomó en cuenta que, con anterioridad a la presentación de la denuncia, la solución para el consumidor radicaba en la devolución del dinero y no en el reemplazo del producto, ello debido a que son las características y los materiales de dichos bienes muebles, los que, para el consumidor no cumplen la finalidad para los que fueron adquiridos.

En ese sentido, aun cuando se cambiase reiteradas veces el producto, por los materiales con los que está hecho ese juego de muebles, no iban a cumplir la finalidad para la cual fueron adquiridos.

Es por ello que, el órgano resolutorio no debe imponer discrecionalmente lo que a su criterio es una solución eficiente, más aún cuando el denunciante está cuestionando justamente los materiales de ese juego de muebles.

Cabe señalar que, mi postura está fundamentada en la siguiente base legal que procedo a desarrollar:

El literal e) del artículo 1 del Código (Derechos de los Consumidores) establece que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el referido Código, a la devolución de la cantidad pagada, (según las circunstancias). Es decir, las soluciones no se limitan únicamente al cambio del producto, puesto que, podría exigir como solución la devolución de la cantidad pagada.

Cabe señalar que, en el caso específico de la devolución de la cantidad pagada, se establece que solo procede en los casos previstos en el Código.

Al respecto, dichos casos están desarrollados en el artículo 97 del Código, el cual señala en el literal c), que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

Es de observarse que, si bien existen tres alternativas dentro de las cuales se encuentra la devolución del producto, en el caso particular de bienes fabricados en serie (como en el presente caso), que son cuestionados por sus deficiencias de fabricación, estructura y que no serían aptos para el uso para el cual está destinado, debe permitirse que el consumidor opte por la devolución del dinero.

Por lo tanto, existe un cuestionamiento respecto a que el arreglo de los muebles sea una solución del caso y que califique como una solución que origine la improcedencia de la denuncia.

Es así que, considero que este análisis no debió limitarse a la improcedencia, en la medida que correspondía realizar una valoración de medios probatorios y hechos, es decir, sobre el fondo de la controversia, para determinar si es fundada o infundada la denuncia.

Partir de un criterio como el desarrollado por el Órgano Sumarísimo N° 3, originará que el consumidor reciba nuevamente unos muebles que por las características de su estructura (que no es resistente al sol y calor, pese a ser muebles de terraza) presente los mismos inconvenientes denunciados a la fecha.

Podría ponerse como ejemplo, el caso de sombrillas que no resistan al sol o de trapeadores que no permitan atrapar la humedad. Así, considero que sucede lo mismo con muebles de terraza que no resisten al sol o a temperaturas altas, análisis que debe realizarse, pero no bajo los alcances de una improcedencia, determinada en función a una supuesta solución que para el consumidor dista de ser eficiente y no cubre sus expectativas, debiéndose verificar las garantías ofrecidas por el proveedor en función a lo dispuesto por el artículo 20° del Código.

Cabe señalar que, mi postura ha sido recogida en su oportunidad por la Sala de Protección al Consumidor, quien en la Resolución Final N° 0063-2017/SPC-INDECOPI del 4 de enero de 2017, en virtud de la denuncia interpuesta por la señora denunciante contra la empresa Maquinarias S.A., emitió el siguiente pronunciamiento:

*“41. Asimismo, a criterio de esta Sala, al ser las fallas recurrentes y sustanciales en el vehículo, el hecho que no se hayan podido reparar a lo largo del tiempo de manera definitiva, hace que no sea razonable ordenar que la denunciada intente nuevamente la refacción del producto defectuoso vendido a la denunciante toda vez que ha fallado en dicha tarea en forma reiterada.
(...)”*

43. No obstante, teniendo en cuenta que hay algunos aspectos del procedimiento de devolución que no han sido abordados, esta Sala considera que corresponde modificar la redacción de la medida correctiva ordenada, quedando redactada la misma de la siguiente forma: Se ordena a Maquinarias que en el plazo de diez (10) días, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) entregar a la señora B., un vehículo de las mismas características que el adquirido, en correcto estado de funcionamiento; o, (ii) devolver el monto abonado por la adquisición del vehículo materia de denuncia más los intereses legales generados hasta dicha fecha; previa elección de la denunciante. Para ello, la denunciante deberá poner a disposición de Maquinarias el referido vehículo y realizar todas las acciones requeridas para transferir a dicho proveedor la propiedad de la mencionada unidad automotriz, siendo que el costo de dicha operación deberá ser asumido por la denunciada.”

Como puede observarse en el caso de productos defectuosos, cuando no es posible - por sus características - reparar el producto, es elección del consumidor el otorgamiento de medidas correctivas reparadoras a **elección del denunciante**, habiéndose solicitado claramente desde un inicio por el consumidor, la devolución del monto pagado.

En atención a lo señalado, al ser una controversia que requería de la acreditación de la idoneidad del producto, no debía declararse la improcedencia de la denuncia, en virtud lo que sería una medida correctiva, puesto que, era necesario determinar si es idóneo que los muebles de terraza no tengan resistencia al sol ¿Basta que lo informen para que exista una garantía explícita, que exima de responsabilidad al proveedor, considerando la naturaleza del producto?

La interrogante anterior, considero que era la controversia que debía analizarse en el presente caso, que eventualmente hubiera declarado fundada la denuncia si es que dicha condición o característica hubiera sido informada al consumidor antes de la compra del producto, salvo que se acredite que los muebles no sean aptos para el uso para el cual fue destinado, conforme a lo dispuesto en el literal c) del artículo 97 del Código.

Así por ejemplo para **RODRIGUEZ GARCÍA, GUSTAVO**: “La obtención de información es una tarea que nos ocupa a todos de formas distintas y de diversas maneras. Es el conocimiento, y no la ignorancia, la que nos confiere poder de negociación. La mejor arma en el mercado, entonces, es la información, ya que es con ella que podemos afrontar situaciones diversas sin el riesgo de sucumbir ante engaños, confusiones y errores.”¹

¹ **RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo Manuel** (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. Lima. Foro Jurídico. Página 113.

- **Respecto a las medidas correctivas:**

En este extremo, me encuentro **PARCIALMENTE DE ACUERDO**, en la medida que el cuestionamiento radicaba en las características del producto, únicamente debió otorgarse como medida correctiva reparadora a favor del consumidor, la devolución del dinero.

- **Respecto a la multa impuesta:**

En este extremo, debo manifestar que **NO ESTOY DE ACUERDO** con la multa impuesta en la medida que existe una motivación aparente, y, por otra parte, considero que se debió aplicar la fórmula de beneficio ilícito, considerada en otras resoluciones como la Resolución Final N° 0053-2018/INDECOPI-TAC, contenida en el Expediente N° 025-2017/CPC-INDECOPI-TAC, en la cual se precisó una manera más objetiva de cuantificar la sanción:

Fórmula n.º 1

$$\text{Multa} = \frac{\text{beneficio ilícito}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

Fórmula n.º 02

$$\text{Multa} = \frac{\text{daño causado}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

B. RESPECTO A LAS PATAS Y ESTRUCTURA DE LOS MUEBLES:

Con relación a lo resuelto por el Órgano Sumarísimo N° 3, en el extremo referido al material de las patas y base del producto adquirido, **ME ENCUENTRO DE ACUERDO CON LO RESUELTO**; sin embargo, pudieron agregarse mayores fundamentos que justifiquen el acto administrativo, conforme se procede a detallar:

- **Respecto a la base de los muebles**

Considero que el análisis de la primera instancia debió iniciar con precisar que en este caso existía una garantía explícita respecto de los materiales, y que es en función a dicha garantía que era obligación del proveedor ofrecer y acreditar que la base de los muebles era de "*Rattan*".

Es así que dicha garantía explícita estaba contenida en su publicidad, por lo que el consumidor acreditó el ofrecimiento realizado por el proveedor (primer momento).

En consecuencia, bajo un análisis legal correspondía que el proveedor acredite que el producto entregado al denunciante, era de material “Rattan” y/o que sus características eran idóneas, ello en virtud de lo establecido en el precedente de observancia obligatoria Tory Vs Kouros señalado en la Resolución No 085-96-TDC, el cual indica lo siguiente:

“De las dos partes es el proveedor el que se encuentra en mejor posición para poder determinar que la falla no puede serle atribuida. Ello porque el control y manejo que tiene sobre el proceso productivo y/o el de comercialización y su propia experiencia de mercado le permiten, en el común de los casos, ser quien puede determinar a menor costo la idoneidad del producto. El consumidor, en la mayoría de los casos no contará con elementos suficientes como para determinar si el defecto es o no atribuible al fabricante.

Dentro de estos alcances la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto debe ser asumida por aquél que es responsable de tal idoneidad y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre la misma. Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto (lo que de lograrse lo exoneraría de responsabilidad) sino que el defecto no le es atribuible al proveedor, así no se llegue a probar con toda precisión cuál fue realmente la causa real.”
(Subrayado agregado)

Así, en el precedente de observancia obligatoria Tory Vs Kouros se establecieron tres criterios de observancia obligatoria, uno de los cuales tiene relación directa con la idoneidad materia de análisis.

Por ello, se advierte que la carga de la prueba correspondía a la denunciada, debiendo acreditar con medios probatorios fehacientes que cumplió con la garantía explícita de proporcionar una base de estructura de “Rattan” en los muebles de terraza, lo cual no cumplió con acreditar en el presente caso.

3.1.2. RESOLUCIÓN FINAL N° 510-2020/CC2 (RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA)

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, a través de la Resolución Final N° 510-2020/CC2, resolvió:

- Revocar la Resolución Final No 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que sancionó a **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** con 0.50 Unidades Impositivas Tributarias y reformándola disponer el archivo de la denuncia presentada por el señor **C.A.V.V** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del señor

C.A.V.V un juego de muebles con características que no fueron las ofrecidas.

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

Al respecto, mi **posición fundamentada** sobre dicho extremo, es la siguiente:

Como se señaló previamente, en esta instancia únicamente fue materia de pronunciamiento el extremo referido a la falta de idoneidad de las patas y base de la estructura del juego de muebles adquirido, en la medida que el extremo referido a la tela de los cojines no fue apelado, quedando consentido.

Con relación al primer punto, **ESTOY EN DESACUERDO CON LO RESUELTO**, en la medida que considero que la motivación del acto administrativo fue insuficiente.

Ello, en la medida que la referida Comisión precisó que: “(...) *no se evidencia medio probatorio alguno que acredite que las patas y estructura de los muebles no correspondían a las características ofrecidas, tal como lo fuera una fotografía, videos o algún informe emitido por algún especialista*”.

Al respecto, se observa que la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, inaplicó un precedente de observancia obligatoria y, en consecuencia, no se evaluó previamente si el proveedor ofreció medio probatorio alguno que demostrara que las patas y base fueran de material “*Rattan*”.

Asimismo, respecto de las patas, la referida Comisión no realizó el análisis de garantía implícita, existiendo un defecto de motivación en el acto administrativo, que acarrearía su nulidad.

Por otra parte, sobre el extremo referido a la estructura de los muebles de terraza, sí se acreditó que existía una garantía explícita referida a que la estructura de la base de los muebles de terraza, debían ser de “*Rattan*”.

En ese sentido, correspondía que la referida Comisión evalúe si se cumplió o no con dicha característica, conforme a lo señalado; puesto que, conforme a lo señalado en el citado precedente de observancia obligatoria (Tory Vs Kouros señalado en la Resolución No 085-96-TDC), correspondía a denunciado la carga de la prueba.

Finalmente, debe tenerse presente que el 6 de febrero de 2020, el denunciante presentó un escrito al cual adjuntó una imagen de la actual publicidad de los muebles cuestionados.

En dicha imagen, se observa que la empresa denunciada modificó las especificaciones de la estructura, detallando que el material de la estructura y de las patas es de aluminio; es decir, modificó la publicidad inicialmente ofertada a través de la cual el denunciante obtuvo la información para comprar los muebles de terraza.

Cabe señalar que, el artículo 172 del TUO de la LPAG establece que los administrados en cualquier momento del procedimiento pueden formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

No obstante, la CC2 no se pronunció sobre el escrito del denunciante ni valoró dicho medio probatorio al emitir su resolución final, omisión que a mi criterio configura una causal de nulidad del acto administrativo, por omisión de un requisito de validez del acto administrativo (motivación), según lo señalado en el numeral 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG, concordado con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 3 del referido TUO de la LPAG.

Es menester precisar que, era relevante que la CC2 analice los argumentos del denunciante y la imagen ofrecida como medio probatorio, pues se suman a los indicios referidos a que la estructura de los muebles no era de Rattan, sino de aluminio e incluso a mi criterio califica como un medio probatorio documental (directo), que acredita que la estructura de ese modelo (identificado por su nombre, código y fotografía) es de aluminio.

No obstante, si bien cabe la interpretación, que el medio probatorio ofrecido por el denunciante el 6 de febrero de 2020 (para delimitar la garantía explícita), fue presentado al procedimiento con posterioridad a la presentación de la denuncia, lo cierto es que, el modelo sigue siendo el mismo (según el nombre, imagen y código de identificación), lo que acredita que dicho modelo siempre tuvo la estructura la cual era de aluminio, independientemente de la fecha de interposición de la denuncia, razón por la cual, ratifico que la denuncia debió ser declarada fundada.

3.2. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS PREVIAMENTE

Mi posición fundamentada en el presente caso, es la siguiente:

El análisis en el presente caso debió estar orientado a verificar si en base a las garantías establecidas en el artículo 20º del Código, se cumplió con las expectativas del consumidor, en la medida que la imputación está referida a la vulneración al deber de idoneidad.

En atención a lo señalado, corresponde en un primer momento de análisis determinar ¿Qué se ofreció al consumidor? Y en función a ello, recién correspondía determinar si dicho ofrecimiento se ajustaba a lo realmente entregado al denunciante.

En este extremo, a mi criterio debió evaluarse inicialmente si el proveedor ofreció o no muebles para terraza cuyas patas y base del producto, debían estar hechos en base al material “*Rattan*”, disgregando ambas estructuras, puesto que, la ficha técnica del producto publicada en la página web, disgrega también el material.

En atención a lo expuesto, por cada problema jurídico, se señala lo siguiente:

3.2.1. Primer problema jurídico: De las patas de los muebles

Respecto de las patas de los bienes muebles, al no encontrarse especificación alguna sobre el material usado, considero que podía aplicarse un análisis referido a la garantía implícita.

Es así que, en virtud de la garantía implícita, hubiera sido fácilmente determinable por el órgano resolutor, determinar de qué material debían ser las patas de sillas para terraza (una estructura sólida de madera u otros).

Dicho análisis más allá de señalar que no estaba contenido en las especificaciones (análisis de garantía explícita), debió partir señalando que en virtud a que no existía una garantía explícita, correspondía que se evalúe qué material era idóneo para las patas en virtud de la existencia de garantía implícita.

Es así que, en aplicación de la garantía implícita, se hubiera exonerando en este caso al proveedor de responsabilidad respecto de dicho extremo, puesto que de atenderse lo solicitado por el denunciante (que las patas de los muebles debían ser de “*Rattan*”), se hubiera advertido que este podía ser perjudicial para el propio consumidor y que no correspondía al material comúnmente usado en el mercado para este tipo de producto.

3.2.2. Segundo Problema Jurídico: De la base de los muebles

Sobre el extremo referido a la estructura de los muebles de terraza, sí se acreditó que existía una garantía explícita referida a que la estructura de la base de los muebles de terraza, debían ser de “*Rattan*”.

En ese sentido, en virtud al precedente de observancia obligatoria (Tory Vs Kouros señalado en la Resolución No ~~05~~ 96-TDC), correspondía a la empresa denunciada acreditar que la base de los muebles era del material “*Rattan*”, considerando que dicho precedente justifica que el proveedor es quien debe presentar la información, partiendo del hecho que es la parte de la relación de consumo, que se encuentra en mejor posición de acreditar los materiales de los productos que ofrece al mercado.

A ello debe sumarse que, la publicidad que realizan los proveedores respecto a los materiales, se efectúa en función a documentación que previamente obra en su poder, razón por la cual, si estaría en mejores condiciones de presentarla.

CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO** se inicia como una posible falta al deber de idoneidad, en la medida que el problema principal radica sobre dos imputaciones referidas a las características que debían tener los muebles de terraza en función a las expectativas que tenía el consumidor, según lo ofrecido por el proveedor, evaluándose ambas imputaciones como presunta vulneración al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.2. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento sumarísimo, por cuanto el presente caso versó sobre un producto, cuya estimación patrimonial no superaba las tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), en concordancia con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.3. El Órgano Sumarísimo N° 3, declaró improcedente la primera imputación al considerar que no existía interés para obrar del denunciante, extremo de la Resolución Final que resulta incongruente por las razones expuestas en el numeral 3.1.2. del presente informe; y, declaró fundada la segunda imputación al considerar que correspondía que el proveedor acredite que los muebles de terraza debían ser de material “*Rattan*”, extremo con el que me encuentro de acuerdo.
- 4.4. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, únicamente se pronunció sobre la segunda imputación referida a determinar si las patas y base de la estructura de los muebles, debían ser de material “*Rattan*” revocando la resolución emitida por el Órgano Sumarísimo N° 3, en la medida que la improcedencia de la primera imputación no fue apelada, razón por la cual quedó consentida.
- 4.5. En la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, se debió considerar el precedente de observancia obligatoria Tory Vs Kouros contenido en la Resolución No 085-96-TDC, que desarrolla los alcances de la carga de la prueba en el caso de las infracciones al deber de idoneidad.
- 4.6. El trámite de la denuncia ha seguido el procedimiento administrativo sancionador regular, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, admisión, inicio del procedimiento administrativo sancionador, otorgamiento de plazo para presentar descargos, resolución de primera instancia, recurso de apelación y resolución de segunda instancia. No obstante, se determinó incorrectamente la improcedencia de denuncia (respecto a una de las imputaciones) y se aplicó incorrectamente la inversión de la carga de la prueba y se evaluaron vicios de nulidad en el acto administrativo emitido por la segunda instancia. Asimismo, existió errores en la motivación que acarrearían su nulidad, por afectación a los requisitos de validez del acto administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CARBONELL O'BRIEN, E.** (2010). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.
- 5.2. **DURAND CARRIÓN, Julio** (2007). Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Lima. Fondo Editorial de Universidad de San Martín de Porres.
- 5.3. **ESPINOZA ESPINOZA, J.** (2006). Derecho de los Consumidores. Perú. Editorial Rodhas.
- 5.4. **MORALES ACOSTA, A.** (2003). Asimetría Informativa. Revista Athina N° 3, Editorial Grijley, Lima.
- 5.5. **RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo Manuel** (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. Lima. Foro Jurídico.

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.9. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.10. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.11. Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.

ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 5 de agosto de 2019, interpuesta por el señor **C.A.V.V.**
- 6.2. Copia de la Resolución 1, de fecha 17 de setiembre de 2019, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**
- 6.3. Copia del acta de Audiencia de Conciliación (1 de octubre del 2019).
- 6.4. Copia del escrito presentado por el señor **C.A.V.V** de fecha 11 de octubre de 2019.
- 6.5. Copia de los descargos de fecha 1 de octubre de 2019, presentados por la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**
- 6.6. Copia de la Resolución Final N° 1057-2019/PS3, de fecha 5 de noviembre de 2019, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3.
- 6.7. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTO**, con fecha 10 de diciembre de 2019.
- 6.8. Copia de la Resolución N° 510-2020/CC2, de fecha 4 de marzo de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1229-2019/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 510-2020/CC2

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

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. (RIPLEY)¹

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : VENTA MINORISTA DE OTROS PRODUCTOS EN ALMACÉN

Lima, 4 de marzo de 2020

ANTECEDENTES

1. El 5 de agosto de 2019, el señor [REDACTED] presentó una denuncia contra Ripley ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presunta infracción a la v² (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 del 17 de setiembre de 2019, el OPS dispuso:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito de la denuncia del 5 de agosto de 2019, presentada por el señor [REDACTED] contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. por la comisión de una presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría puesto a su disposición un juego de sala para terraza no idóneo, toda vez que a los pocos meses de su adquisición advirtió que presentaba los siguientes defectos:

- La tela (el material) con la que habían sido elaborados los cojines resultaba inadecuada para soportar altos grados de calor, toda vez que comenzó a desgarrarse, abrirse y romperse en diferentes lados, incluso cuando se sentaba y tocaba dichas partes continuaban rompiéndose.
- Las patas y base de la estructura no eran del material de "Rattan, conforme a lo informado y ofrecido en su página web.

Siendo que ante ello y al reclamo efectuado, se limitó a proceder con su recojo y reparación-lo cual no fue aceptado-, sin atender su solicitud de extorno de dinero pagado en su tarjeta de crédito, aduciendo que el daño había sido ocasionado por terceros (mascotas), lo cual no resultaba cierto, en la medida que no poseía ninguna." (Sic)

3. El 26 de setiembre de 2019, Ripley presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019, el OPS resolvió entre otros: (i) Sancionar a Ripley con un multa de 0,50 Unidades

1 Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° [REDACTED]

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1229-2019/PS3

Impositivas Tributarias (UIT) en el extremo referido a que la patas y base de la estructura del juego de muebles adquirido no habría sido de acuerdo a lo ofrecido; (ii) ordenar como medida correctiva a Ripley que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla con realizar la entrega de un juego de muebles de las mismas características a las ofrecidas en su página web; y, (iii) ordenar a Ripley el reembolso a favor del denunciante de la suma ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas del presente procedimiento.

5. El 6 de diciembre 2019, a través de correo electrónico, y, subsanado mediante escrito del 10 de diciembre de 2019, Ripley interpuso recurso de apelación contra la referida resolución.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

6. En el presente caso, será materia de pronunciamiento el extremo referido a la falta de idoneidad de la base de las patas y base de la estructura del juego de muebles adquirido. Por tanto, siendo que el otro extremo de la Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019 referido a la tela de los cojines de los muebles no fue recurrido, quedó consentido.

ANALISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
8. En su denuncia, el señor [REDACTED] señaló que Tiendas Ripley puso a su disposición un juego de muebles para terraza, advirtiendo luego de unos meses que las patas y la base de su estructura no eran del material "Rattan" conforme a lo ofrecido en su página web.
9. En su defensa, Ripley señaló que el denunciante no acreditó sus alegaciones.
10. Mediante Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019, el OPS sancionó con 0,50 UIT a Tiendas Ripley considerando que no acreditó haber puesto

³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

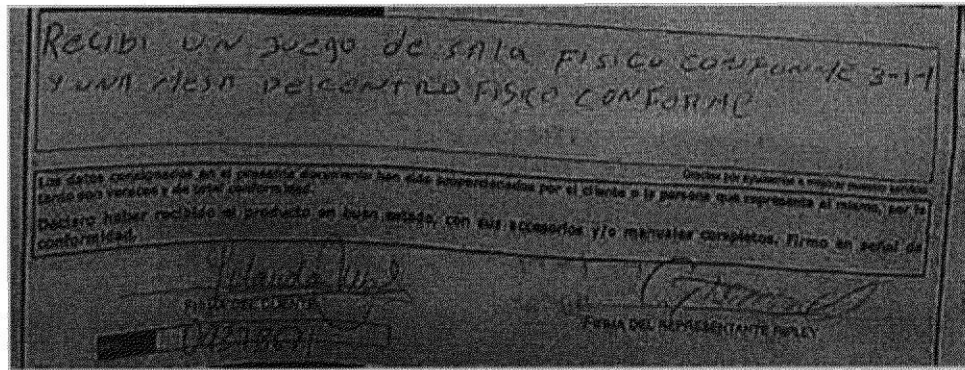
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y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



154

a disposición un juego de muebles según lo ofrecido, aun cuando se encontraba en mejor posición para acreditarlo.

11. En su apelación, Ripley reiteró los argumentos sostenidos en sus descargos.
12. Obran en el expediente, en calidad de medios probatorios, copias de los siguientes documentos:
 - (i) Documento denominado "Conformidad del Servicio a Despacho a Domicilio", del 6 de octubre de 2018, por el cual se dejó constancia de la entrega de los muebles materia de análisis al denunciante:



- (ii) Captura de pantalla del juego de muebles adquirido por el denunciante, el cual contiene las características de los mismos:



RIPLEY HOME
JUEGO DE SALA ANTONIA 3-1-1 + MESA
 SKU: 20641601515+6P
 Dale armonía y elegancia a tu hogar con este exclusivo set de sala.

Normal	S/ 5.799
Internet	S/ 5.799,95
Descuento	-34%
Acumulados	3799 RipleyPuntos GD

Pedido con Servicio de Armado ^

Añadir servicio de Armado por S/52

En Ripley.com contamos con un servicio profesional con una vasta experiencia en el área, para el armado de todos tus productos. [Saber más](#)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1229-2019/PS3

MARCA	RIPLY HOME
CATEGORÍA	SALA O LIVING
COLECCIÓN	ANTONIA
MARCA	RIPLY HOME
MODELO	ANTONIA
COLOR	NATURAL
TIPO	RETE DE TIRAZA
ALTO SOFÁ 1 CUERPO (CM)	72
ALTO SOFÁ 3 CUERPOS (CM)	75
ANCHO SOFÁ 1 CUERPO (CM)	77
ANCHO SOFÁ 3 CUERPOS (CM)	108
MATERIAL DE LA ESTRUCTURA	PALEAN
MATERIAL DE LAS PATAS	
MATERIAL DEL TAPIZ	
LARGO SOFÁ 1 CUERPO (CM)	84
LARGO SOFÁ DE 3 CUERPOS (CM)	84
COJINES	

13. El artículo 104 del Código⁴ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero.
14. De la revisión de los medios probatorios aportados por la denunciante, no se evidencia medio probatorio alguno que acredite que las patas y estructura de los muebles no correspondían a las características ofrecidas, tal como lo fuera una fotografía, videos o algún informe emitido por algún especialista. En ese orden de ideas, el propio señor [REDACTED] señaló a través de su escrito del 11 de octubre de 2019:

"(...) No tengo informes técnicos ni registros audiovisuales, obtuve dicha conclusión de que no es el material ya que la base y estructura de los muebles es de fierro pintado asemejando como si fuera madera (...)" (Sic)

15. En tal sentido, corresponde revocar la Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019 emitida por el OPS que sancionó a Ripley con 0,50 UIT y reformándola disponer el archivo de la denuncia presentada por el señor [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1229-2019/PS3

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 1057-2019/PS3 del 5 de noviembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que sancionó a Tiendas por Departamento Ripley S.A. con 0.50 Unidades Impositivas Tributarias y reformándola disponer el archivo de la denuncia presentada por el señor [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del señor [REDACTED] un juego de muebles con características que no fueron las ofrecidas.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁵.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Erick Sablich Carpio.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA
Presidenta

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

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

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