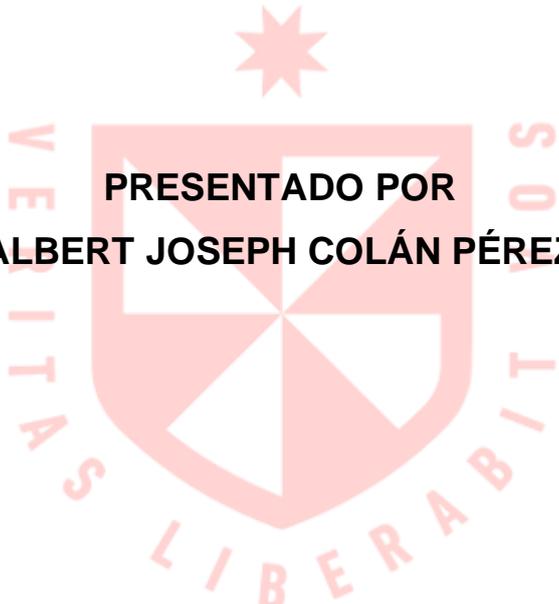




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N°1003-2019/PS1**



**PRESENTADO POR
ALBERT JOSEPH COLÁN PÉREZ**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

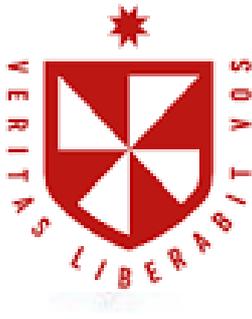


CC BY-NC-ND

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 Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N°1003-2019/PS1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

**Bachiller : ALBERT JOSEPH COLÁN
PÉREZ**

Código : 2016213928

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico se realiza el análisis de un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor. El expediente se inicia con la interposición de la denuncia por parte del señor J.C.V.U contra Telefónica del Perú S.A.A por presunta infracción al Deber de Idoneidad y al Deber de Información. El contexto de los hechos se produce porque el señor J.C.V.U. adquirió un equipo celular marca EKS, modelo S5LS, que presentó fallas de funcionamiento al mes de uso, en tanto, las funciones se llevaban a cabo de forma ralentizada y se prendía y apagaba la linterna sin manipulación alguna, así también señaló que no se le informó el procedimiento para la interposición de reclamos. Por tales razones, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1 resuelve iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica del Perú.

Telefónica del Perú se apersonó presentando sus descargos señalando que el equipo materia de denuncia fue entregado al interesado con una garantía, mediante la cual se le informó respecto a las condiciones del mismo. Mediante Informe Técnico N° 84596 se detectó ingreso de líquido en el equipo materia de denuncia, lo que generó fallas en el módulo de la pantalla, tarjeta lógica PBA y cámara; y, el interesado no cumplió con acreditar el hecho referido a la falta de información respecto al procedimiento para la interposición de reclamos.

Con Resolución Final N° 1610-2019/PS1, el ORPS resolvió archivar el presente procedimiento en todos sus extremos. Contra esta resolución, el señor J.C.V.U presentó un recurso de apelación en fecha 4 de setiembre de 2019.

Con fecha 20 de noviembre del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 resuelve revocar la resolución de primera instancia, en el extremo que archivó la denuncia por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declaró responsable a Telefónica del Perú toda vez que comercializó un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y a pesar de que lo ingresaron a su servicio técnico se negó injustificadamente a aplicar la garantía.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	5
1.1. Síntesis de la Denuncia.....	5
1.2. Resolución de Inicio del Procedimiento Administrativo.....	6
1.3. Síntesis de los Descargos	7
1.4. Escrito del Denunciante	8
1.5. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos	8
1.6. Recurso de Apelación.....	9
1.7. Resolución Final de la Comisión de Protección Consumidor.....	10
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11
2.1. ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos valoró debidamente los medios probatorios con relación a que el producto materia de controversia contenía líquidos en su interior?.....	13
Identificación	13
Análisis	13
2.2. ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos realizó una debida imputación respecto a las presuntas conductas infractoras cometidas por Telefónica del Perú S.A.A?	14
Identificación	14
Análisis	15
2.3. ¿Cumplió con el Principio de Congruencia la Resolución Final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos?.....	18
Identificación	18
Análisis	18

III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	19
3.1	¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos valoró debidamente los medios probatorios con relación a que el producto materia de controversia contenía líquidos en su interior?.....	19
3.2	¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos realizó una debida imputación respecto a las presuntas conductas infractoras cometidas por Telefónica del Perú S.A.A.?.....	21
3.3	¿Cumplió con el Principio de Congruencia la Resolución Final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos?.....	22
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	23
4.1	Sobre la Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1610-2019/PS1	23
4.2	Sobre la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2155-2019/CC2	25
V.	CONCLUSIONES	26
VI.	BIBLIOGRAFÍA	27
VII.	ANEXOS	29

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

1.1. Síntesis de la Denuncia

Con fecha 14 de junio de 2019, el señor J.C.V.U. – en adelante, “el denunciante” – interpuso una denuncia contra la empresa Telefónica del Perú S.A.A. – en adelante “la denunciada” – ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 – en adelante “ORPS” – por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Fundamentos de Hecho

- (i) El 19 de diciembre de 2018, adquirió de Telefónica un equipo celular marca EKS, modelo S5LS, con IMEI N° 357890090668438, equipo que presentó fallas de funcionamiento al mes de uso, en tanto, las funciones se llevaban a cabo de forma ralentizada.
- (ii) El 22 de marzo de 2019, la linterna del equipo se encendió automáticamente sin manipulación alguna, debiendo quitar la batería del mismo a fin de apagarla; no obstante, ello, la falla persistió, por lo que internó su equipo en el Servicio Técnico de Telefónica el 27 de marzo del mismo año.
- (iii) El 30 de marzo de 2019, recibió una comunicación telefónica de la denunciada, informándole que debía abonar la suma de S/ 133,14 por la reparación de su equipo celular, en tanto se encontraba excluido de garantía;
- (iv) El 8 de abril de 2019, se apersonó a las instalaciones del Servicio Técnico, siendo que el personal de la denunciada pretendió entregarle el equipo en las mismas condiciones en las que fue ingresado, a lo que se negó.
- (v) En atención a ello, solicitó información al personal de Telefónica respecto del procedimiento de reclamos; sin embargo, no le brindaron dicha información.

- (vi) Finalmente, ese mismo día, el denunciante presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada, via hoja de reclamación N° MM0000001164413-2019.

Fundamentos de Derecho

TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General
Código de Protección y Defensa del Consumidor

Petitorio

Que, se ordene el cambio de quipo telefónico por uno nuevo, así como el reconocimiento de las costas y costos del procedimiento.

Medios Probatorios

- Copia del Contrato de Servicios Móviles
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 394679138
- Copia de la Hoja de Reclamación N° MM0000001164413-2019

1.2. Resolución de Inicio del Procedimiento Administrativo

Mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2019, el ORPS dispuso, iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica del Perú S.A.A., por la comisión de las siguientes presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- **Al deber de idoneidad**, tipificada en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría vendido al señor Villa un equipo celular marca EKS, modelo S5LS, con IMEI N° 357890090668438 que presentó fallas de funcionamiento (se ralentizaba y la linterna se encendía sin manipulación alguna) y, pese a ingresarlo a su Servicio Técnico, se negó a aplicar la garantía de este; y,

- **Al deber de información**, tipificado en el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría cumplido con informar al interesado el procedimiento para la interposición de reclamos, pese a su requerimiento verbal al respecto.

Así también, requirió al denunciante a efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución del procedimiento, presente copia simple de medios probatorios documentales que acrediten presuntas fallas de su equipo celular y copia simple de la boleta y/o factura en la que se aprecie la fecha de adquisición del equipo celular.

1.3. Síntesis de los Descargos

Mediante escrito de fecha 11 de julio de 2019, Telefónica presentó su escrito de descargos, negando haber incurrido en alguna de las infracciones contempladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que le han sido imputadas, señalando lo siguiente:

Fundamentos de Hecho

- (i) No existe relación de consumo con el interesado, en tanto, Brightstar Perú S.R.L. (en adelante, Brightstar) es la empresa encargada de brindar el servicio técnico;
- (ii) Deduje la excepción por falta de legitimidad para obrar;
- (iii) El equipo materia de denuncia fue entregado al interesado con una garantía, mediante la cual se le informó respecto a las condiciones del mismo.
- (iv) Mediante Informe Técnico N° 84596 se detectó ingreso de líquido en el equipo materia de denuncia, lo que generó fallas en el módulo de la pantalla, tarjeta lógica PBA y cámara, lo cual es causa directa del mal funcionamiento del equipo celular y motivo de invalidación de garantía.

- (v) El interesado no cumplió con acreditar el hecho referido a la falta de información respecto al procedimiento para la interposición de reclamos, solicita la aplicación del principio de licitud.

Fundamentos de Derecho

TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General
Código de Protección y Defensa del Consumidor

Medios Probatorios

Copia del Informe Técnico N° 84596

Anexos

Otorgamiento de poder en favor de nuestra representante.

Copia D.N.I. de la representante que suscribe el presente escrito.

Copia del R.U.C. de Telefónica del Perú.

1.4. Escrito del Denunciante

El 12 de julio de 2019, el denunciante presentó un escrito, mediante el cual indicó que no contaba con grabaciones ni videos que acrediten las fallas de su equipo, asimismo, adjuntó el contrato de prestación de servicio suscrito con Telefónica, presentó también Copia de la Constancia de aceptación de SAR (Solución Anticipada de Reclamo) y vouchers de pago respecto al servicio móvil.

1.5. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Mediante Resolución Final N° 1610-2019/PS1 del 8 de agosto de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 resolvió:

- Declarar infundada la excepción formulada por Telefónica del Perú S.A.A, así como su solicitud de incorporación a otro administrado como parte denunciada, en la medida que la relación de consumo que dio origen al procedimiento se entablo única y exclusivamente con Telefónica.
- Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Telefónica del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el equipo móvil del denunciante presentaba residuos líquidos al momento que fue ingresado al Servicio Técnico, encontrándose esta situación dentro de las exclusiones para la aplicación de la garantía.
- Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Telefónica del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el interesado no cumplió con acreditar sus alegaciones.

1.6. Recurso de Apelación

Con escrito de fecha 4 de setiembre de 2019, el denunciante, presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final de primera instancia N° 1610-2019/PS1, la cual resolvió archivar el procedimiento en todos sus extremos. Al respecto, el denunciante señala en su escrito, que no se encuentra de acuerdo con lo resuelto en primera instancia, niega lo relacionado respecto al ingreso de liquido en el equipo celular, señalando que el equipo es exclusivamente de su uso personal y la denunciada ha tenido suficiente tiempo el equipo en el servicio técnico para que puedan sacar fotos y usarlas de evidencia a su favor. Así mismo, solicita el uso de la palabra.

1.7. Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 20 de noviembre de 2019 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió la Resolución Final N° 2155-2019/CC2 en el que resolvió:

- Denegar la solicitud de uso de la palabra del señor J.C.V.U., en tanto la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 contaba con los elementos de juicios suficientes para emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
- Revocó la Resolución Final N° 1610-2019/PS1 del 8 de agosto de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que archivó la denuncia por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola,
- Declaró responsable a Telefónica del Perú S.A.A. toda vez que comercializó un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y a pesar de que lo ingresaron a su servicio técnico se negó injustificadamente a aplicar la garantía.
- Ordenó a Telefónica del Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con entregar al señor J.C.V.U, un nuevo equipo celular marca EKS, modelo S5LS, o de no ser posible ello, uno de similares características al adquirido.
- Asimismo, Telefónica del Perú S.A.A., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, bajo apercibimiento de ley.
- Impuso a Telefónica del Perú S.A.A. una multa ascendente a 0,1 Unidades Impositivas Tributarias.

- Ordenó también el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción de Telefónica del Perú en el Registro de Infracciones y sanciones.

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

Luego de analizar los hechos y argumentos esgrimidos por ambas partes, así como las resoluciones de los Órganos Resolutivos, teniendo en cuenta los sucesos más relevantes señalados en el capítulo anterior con el fin de analizar los problemas jurídicos con mayor claridad se procede a realizar algunas definiciones:

Consumidor

De acuerdo artículo 4° del Título Preliminar del Código de Protección de Defensa y Defensa del Consumidor se define como consumidor a las personas naturales y jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios (...).

En opinión de Tirado Barrera (2021) haciendo mención al expediente 008-2003-AI/TC respecto a la Protección del Consumidor en la Constitución Política del Perú señala:

“Los consumidores somos el fin de toda actividad económica los que cerramos el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando nuestro bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios” (P. 37)

Idoneidad

Se entiende por Deber de Idoneidad de la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI, fundamento jurídico 63:

El deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.

Al respecto, Damián Medina (2020) señala, que “estamos frente a una norma bipartita que se instaura desde una perspectiva la cual : I) Por una parte ampara el derecho del consumidor, de exigir el cumplimiento de lo que espera recibir (*ex ante*) frente a lo que efectivamente recibe (*ex post*), en función a la oferta e información que previamente le fue proporcionada (...); y II) por otra resalta el deber del proveedor de cumplir con todas las expectativas legítimas y razonables que el consumidor origine en virtud a lo previamente ofrecido e informado y aquello que recibirá(...)”.(P.455)

Responsabilidad Administrativa del Proveedor

De acuerdo a la Jurisprudencia se desarrolla la Responsabilidad Administrativa, fundamento Jurídico 16, Resolución Final N° 112-2017/INDECOPI-JUN:

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y sólo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

2.1. ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos valoró debidamente los medios probatorios con relación a que el producto materia de controversia contenía líquidos en su interior?

Identificación

De la revisión de los hechos expuestos se desprende que el denunciante adquirió en Telefónica un equipo Celular Marca EKS modelo S5LS, el mismo que se ralentizaba y se encendía la linterna. Tal es así, que se presentan los siguientes medios probatorios: la Orden de Servicio N° 394679138 y el Informe Técnico N° 84596.

El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos basó su decisión en atención al Informe Técnico N° 84596, señalando que “(...) el equipo móvil del señor Villa presentaba residuos líquidos al momento que fue ingresado al servicio técnico de la denunciada, encontrándose esta situación dentro de las exclusiones para la aplicación de la garantía otorgada al mismo.”

En base a ello, lo cierto es que no se realizó una debida valoración de la Orden de Servicio N° 394679138 con relación al Servicio Técnico, situación que cambiaría la decisión final del ORPS, por ello el problema jurídico gira en torno a si es que el ORPS valoró debidamente los medios probatorios.

Análisis

El artículo 177° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala respecto a los medios de prueba: Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios (...)

Rioja Bermúdez (2009) citando a Couture, señala que, “la prueba constituye la comprobación, demostración, corroboración de la verdad o

falsedad de las pretensiones formuladas en el proceso por las partes.”
(P.366)

En opinión de Guzmán Napurí: “Es a través de la actuación probatoria que la autoridad administrativa puede formarse convicción respecto de la resolución del caso concreto, en mérito de la verdad material a obtener. Es mediante la actividad probatoria que se comprueban los datos aprobados por los administrados.” (P.277)

Al respecto, Morón Urbina señala que: La actuación de medios probatorios consiste en el conjunto de actos realizados para trasladar hacia el expediente los distintos elementos de convicción producidos por los medios probatorios sobre los hechos investigados (P.28)

Ahora bien, debemos de entender por Valoración de la Prueba de acuerdo a Macassi y Salazar citando a Marina Gascón:

“Constituye pues el núcleo mismo del razonamiento probatorio; es decir, del razonamiento que conduce, a partir de esas informaciones, a una afirmación sobre hechos controvertidos” (P.346)

Así pues, los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza respecto a los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.

2.2. ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos realizó una debida imputación respecto a las presuntas conductas infractoras cometidas por Telefónica del Perú S.A.A.?

Identificación

En su denuncia, el señor Villa, señaló que no se le informó el procedimiento para interponer un reclamo, tal es así que el ORPS imputó los cargos a Telefónica del Perú basándose en el Artículo 2° del Código

de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que no habría cumplido con informar al interesado el procedimiento para la interposición de reclamos, pese a su requerimiento verbal al respecto.

Así pues, el problema jurídico consiste en determinar si el ORPS realizó una debida imputación respecto a la calificación jurídica de la presunta conducta infractora.

Análisis

El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece sobre la Información Relevante, lo siguiente:

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.

(...)

2.3 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.

(...)

Sobre el particular, la Jurisprudencia del Indecopi ha desarrollado lo siguiente, tal como se puede desprender del fundamento jurídico 50 de la Resolución N° 0222-2022/SPC:

El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos (...) 2° del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

De este modo, también se ha sostenido en la Resolución 267-2019/SPC que:

(...) la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos antes las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Tal como se puede apreciar, la Información Relevante que se desarrolla en el Artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor se relaciona con la adquisición, características de los productos o servicios que oferten.

No obstante, lo señalado, tenemos el numeral 2 del Artículo 24° y el Artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Se desprende también del segundo párrafo del Artículo 4° del reglamento del Libro de Reclamaciones:

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

Al respecto, advertimos que en nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor existe normativa que regula el servicio de atención de reclamos y el libro de reclamaciones.

2. 3. ¿Cumplió con el Principio de Congruencia la Resolución Final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos?

Identificación

Se desprende de los descargos del Proveedor la invocación del principio de predictibilidad relacionada con considerar la Resolución N° 0163-2014/INDECOPI-SAM para el caso en concreto. Al respecto el ORPS no se manifestó al momento de resolver el caso en concreto.

En base a ello, el problema jurídico consiste en determinar si el ORPS al momento de emitir el acto administrativo final, cumplió o no con el Principio de Congruencia.

Análisis

El artículo 5° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece sobre el Objeto o Contenido del acto administrativo, lo siguiente:

Artículo 5°. - Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados (...)

Ahora bien, Guzmán Napurí (2020), señala respecto al Principio de Congruencia en el Acto Administrativo:

“Debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos 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”. (P.449)

Por su parte, Morón Urbina (2020) respecto a la congruencia en la motivación, señala:

“La administración debe pronunciarse no solo sobre lo planteado en la petición inicial, sino también sobre otros aspectos que hayan surgido durante la tramitación del expediente, pues contraviene el ordenamiento que la instancia decisoria no se pronuncie sobre algunas pretensiones o evidencias fundamentales aportadas en el procedimiento (incongruencia omisiva). (P.239)

Como podemos advertir, si bien el Principio de Congruencia no está reconocida expresamente en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, está se deriva de los requisitos de validez de los actos administrativos, específicamente en cuanto al contenido y la motivación, de modo que con la resolución se emita íntegramente opinión sobre la petición concreta y sobre los argumentos expuestos.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1 ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos valoró debidamente los medios probatorios con relación a que el producto materia de controversia contenía líquidos en su interior?

En el desarrollo del procedimiento administrativo del expediente se desprende que el Superior Jerárquico Administrativo resolvió considerando y analizando el numeral 1 del Artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al respecto, se desprende del artículo referido:

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 (...)

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

Siendo así, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos basó su decisión en atención al Informe Técnico N° 84596, señalando que “(...) el equipo móvil del señor Villa presentaba residuos líquidos al momento que fue ingresado al servicio técnico de la denunciada, encontrándose esta situación dentro de las exclusiones para la aplicación de la garantía otorgada al mismo.” No tomando en cuenta la Orden de Servicio N° 394679138 que involucra directamente a analizar el artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por lo tanto, al momento de la emisión del Acto Administrativo Final por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, esta no realizó una debida valoración de la Orden de Servicio N° 394679138 puesto que no se desprende de la misma que el equipo celular hubiese ingresado al Servicio Técnico de Telefónica por dicha característica, estando Telefónica en una mejor posición para determinar si el equipo materia de denuncia ingresó al Servicio Técnico con presencia de líquido o no al momento de la recepción, criterio que sí consideró el Superior Jerárquico Administrativo al Resolver, puesto que de acuerdo al segundo párrafo del artículo 23.1 del Código de Protección y defensa del Consumidor, el proveedor está obligado a dejar constancia escrita del

estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto.

Bajo tal consideración el ORPS, debió tener un especial cuidado en valorar y merituar la Orden de Servicio N° 394679138, más aun teniendo en cuenta que del formato de orden de servicio técnico en el ítem 8 respecto al estado del equipo (que debe ser llenado por el representante del Servicio Técnico), existe un casillero para verificar si el sensor de humedad esta activado o no, casillero que no fue advertido por Telefónica.

Es a partir de este razonamiento probatorio que podemos afirmar que el equipo celular no ingreso al servicio técnico con presencia de residuos líquidos, afirmación contraria a lo señalado por el ORPS.

3.2 ¿El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos realizó una debida imputación respecto a las presuntas conductas infractoras cometidas por Telefónica del Perú S.A.A.?

Respecto a la imputación basándose en el Artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debiendo considerar el Artículo 24° o el Artículo 150° de la regulación en mención.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en su Resolución N° 01 de fecha 28 de junio de 2019 imputó la presunta infracción al deber de información de acuerdo a lo descrito en el Artículo 2° toda vez que el proveedor denunciado no habría cumplido con informar al interesado el procedimiento de interposición de reclamos, pese a su requerimiento verbal.

Tal como se pudimos analizar, la información relevante que se desarrolla en el Artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor se relaciona con la adquisición del Producto o Servicios, no con la información sobre el procedimiento para interponer un reclamo.

Siendo así, considero que no se realizó una debida imputación por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, pues, se advierte que existe una indebida calificación jurídica respecto a la conducta infractora, lo que podría ocasionar una seria afectación a los derechos e intereses legítimos de los administrados, más aun teniendo en cuenta que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece en sus artículos 24° y 150° normativa que regula el servicio de atención de reclamos y el libro de reclamaciones respectivamente, así mismo se cuenta con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

El Órgano Resolutivo debió invocar la presunta infracción del numeral 2 del artículo 24° o el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.3 ¿Cumplió con el Principio de Congruencia la Resolución Final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos?

Se desprende de nuestro expediente lo argumentado por el proveedor en sus descargos, donde invoca la Resolución N° 0163-2014/INDECOPI-SAM en el que la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín confirmó lo resuelto por el ÓRPS que declaró fundada la denuncia contra ANOVO PERU S.A.C. puesto que dicha empresa calificaba como proveedora desprendiéndose una infracción cometida por el servicio de reparación. Tal es así, que Telefónica en base al criterio emitido por dicha comisión, consideró que se debió aplicar el Principio de Predictibilidad Administrativa.

Rey Vásquez citado por Morón Urbina (2020) afirma respecto al principio de predictibilidad o confianza legítima que, “El estado no puede dejar sin efecto sus actos generales (leyes, reglamentos) o particulares (actos administrativos) de manera ilimitada, ni tampoco desconocer prácticas administrativas y/o criterios jurisprudenciales sin el debido fundamento” (P.137)

En esa línea, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en su Resolución Final declaró infundada la excepción formulada por Telefónica denegando su solicitud de que se incluya de oficio a Brightstar como parte denunciada del procedimiento.

Respecto este extremo la autoridad administrativa al momento de resolver debió considerar lo invocado por el proveedor respecto a si para el caso en concreto del expediente sustentaba o no aplicar la jurisprudencia citada, contraviniendo el requisito de validez de motivación, así como el principio de congruencia que podría generar una seria afectación a los derechos e intereses legítimos de los administrados.

En los procedimientos administrativos se tiene que considerar el Principio de Congruencia el mismo que describe que la Autoridad Administrativa al momento de resolver debe pronunciarse respecto lo invocado por los administrados.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1 Sobre la Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°1610-2019/PS1-INDECOPI del 8 de agosto de 2019.

Con relación al Acto Administrativo Final de Primera Instancia me encuentro parcialmente de acuerdo en base a lo siguiente:

Con relación a la decisión del ORPS de declarar infundada la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por Telefónica del Perú y por lo tanto denegar la solicitud de que se incluya a Brightstar como parte denunciada fue correcta, señalando lo siguiente: “(...) *la relación de consumo que dio origen al presente procedimiento se estableció única y*

exclusivamente con Telefónica, sin que exista en ninguna etapa de dicho contrato una relación de consumo entre el interesado y Brightstar, ya sea de manera directa ni indirecta (...) trae como consecuencia que sea Telefónica la obligada a gestionar todo aquello que se encuentre relacionado con la aplicación de la garantía durante la totalidad del periodo de su cobertura.”.

Nuestros jueces supremos según Casación N°1545-2010-Lima definieron la legitimidad para obrar como la relación lógico – jurídica que debe existir entre el vínculo material y el procesal, de manera que quienes son parte de la relación jurídica material deben conservar tal calidad en la misma posición en la relación jurídica procesal, esto es, tener legitimación para obrar es tener la facultad, el poder para afirmar, en demanda, ser titular de un determinado derecho subjetivo material que será objeto del pronunciamiento de fondo.

Por lo tanto, la autoridad administrativa solo podrá resolver el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento, puesto que una causal de improcedencia de la denuncia según el artículo 108° del Código de Protección y defensa del consumidor es cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar.

Ahora bien, respecto a si la relación de consumo se entablo con Telefónica. Si bien el denunciante ante el requerimiento del ORPS no logró presentar la boleta o factura de la adquisición del equipo para acreditar la relación de consumo, Telefónica en sus descargos se atribuye el requerimiento y manifiesta que dicho medio probatorio (boleta o factura) sería impertinente debido a que no tiene por finalidad demostrar los hechos que sustenten su pretensión, pues solo serviría para verificar la relación de consumo entre ambas partes. Al respecto quedaría en evidencia la relación de consumo, no existiendo la intervención de Brightstar.

Con relación a la decisión de la ORPS de archivar el procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al deber de idoneidad, no me encuentro de acuerdo, puesto que el ORPS, señaló lo siguiente: *“Tomando en consideración el análisis de los argumentos vertidos por los administrados, así como de los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado que el equipo celular materia de denuncia presenta residuos líquidos en su interior, razón por la que Telefónica se negó a aplicar la garantía de fábrica de este.”*:

Considero que esta afirmación por parte del ORPS se basa en una indebida valoración de los medios probatorios, puesto que se debió valorar y merituar la Orden de Servicio Técnico N° 394679138 y no solamente el Informe Técnico N° 8459. (problema jurídico que se abordó en el numeral 2.1 y 3.1 del presente informe jurídico).

Con relación a la presunta infracción al deber de información cometida por Telefónica se desprende que el denunciante no ha cumplido con acreditar sus alegaciones

4.2 Sobre la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2155-2019/CC2

Respecto al Acto Administrativo Final emitido por el Superior Jerárquico Administrativo me encuentro de acuerdo en base a lo siguiente; tenemos que con relación al deber de idoneidad de la revisión del Informe Técnico N° 84596 se verifica que las fallas del equipo celular del denunciante se ocasionaron por el ingreso de líquido en su interior, no obstante de la Orden de Servicio N° 394679138 no se verifica que el equipo celular hubiese ingresado al Servicio Técnico de la empresa denunciada donde se desprenda dicha característica, considerando que para que se evidencie el ingreso de líquido bastaba con que se abriera la parte posterior del equipo verificando los sensores de humedad. Siendo así, con relación al Artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor los proveedores tienen la obligación de dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciban en reparación indicando

el defecto visible u otro encontrado en el producto, considerando que se encuentran en mejor posición para ello por la expertís y pericia adquirida por la actividad que desarrollan en el mercado.

Siendo así, se desprende que no ha sido posible determinar que el equipo materia de denuncia ingresó al Servicio Técnico de Telefónica con presencia de líquido, pues no existen elementos suficientes que permitan determinar que se efectuó una adecuada evaluación del equipo al momento de ingresarlo al servicio técnico. De este modo no ha quedado acreditado el motivo que excluía la garantía del equipo, puesto que Telefónica con el Informe Técnico pretendía demostrar la ruptura del nexo causal por negligencia del propio consumidor para ser eximido de responsabilidad.

V. CONCLUSIONES

- La Autoridad Administrativa debe realizar una adecuada valoración de los medios probatorios para efectos de que pueda formarse plena convicción respecto de sus decisiones en mérito de la búsqueda de la verdad material, pues es a partir de ella y de su razonamiento que le conducirá a emitir a una afirmación sobre los hechos controvertidos.
- La Autoridad Administrativa debe realizar una debida imputación de las conductas infractoras dado que, en el caso concreto, la correcta imputación debió considerar el numeral 2 del Artículo 24° y el Artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que una indebida calificación jurídica podría ocasionar una sería afectación a los derechos e intereses legítimos de los administrados.
- La Autoridad Administrativa al resolver un caso en concreto y emitir un acto administrativo debe resolver respetando el Principio de Congruencia en el Procedimiento Administrativo comprendiendo todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados, dado que en el

presente caso el proveedor denunciado invocó que se aplique un criterio emitido, la misma sobre la cual no hubo pronunciamiento alguno al momento de resolver.

VI. **BIBLIOGRAFÍA**

Libros y Revistas

- Damián Medina, O. (2019) *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacifico. Lima-Perú
- Guzmán Napurí, C. (2020) *Procedimiento Administrativo General*. Tomo I, Instituto Pacifico. Lima-Perú.
- Guzmán Napurí, C. (2020) *Procedimiento Administrativo General*. Tomo II, Instituto Pacifico. Lima-Perú.
- Macassi Zavala, J. & Salazar Ortiz, E. (2020) *Aspectos esenciales de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador peruano: derecho a la prueba, carga y estándar de prueba*. En Derecho y Sociedad. Fondo Editorial PUCP. Lima-Perú.
- Monroy Gálvez, J. (1994). «Las excepciones en el Código Procesal Civil peruano». En: Themis, n. 27-28, pp. 119-129.
- Morón Urbina, J. (2020) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I, Gaceta Jurídica. Lima-Perú.
- Morón Urbina, J. (2020) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo II, Gaceta Jurídica. Lima-Perú.

- Rioja Bermúdez, A. (2009) El Proceso Civil. Editorial Adrus. Arequipa-Perú
- Tirado Barrera, J. (2021) *Protección al Consumidor. Colección lo esencial del Derecho N° 53*. Fondo editorial de la Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.

Jurisprudencia

- Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 112-2017/INDECOPI-JUN
- Resolución N° 267-2019/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 0222-2022/SPC-INDECOPI

Normativa

- Congreso de la República del Perú. (1993). Constitución Política del Perú
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS)
- Congreso de la República del Perú (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

VII. ANEXOS

Los anexos que se adjuntan al presente informe jurídico, de acuerdo con la naturaleza del expediente son los siguientes:

1. Copia de la denuncia de fecha 14 de junio de 2019 y anexos.
2. Copia de la presentación de los descargos de Telefónica del Perú S.A.A. de fecha 11 de julio de 2019.
3. Copia del escrito del denunciante de fecha 12 de julio de 2019.
4. Copia de la Resolución Final N° 1610-2019/PS1 de fecha agosto de 2019.
5. Copia del recurso de apelación de fecha 2 de setiembre de 2019.
6. Copia de la Resolución Final N°2155-2019/CC2 de fecha 20 de noviembre de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1003-2019/PS1

800

RESOLUCIÓN FINAL N° 2155-2019/CC2

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

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.¹
(TELEFÓNICA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD

ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

Lima, 20 de noviembre de 2019

ANTECEDENTES

- El 14 de junio de 2019, el señor [REDACTED] denunció a Telefónica ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
- Mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2019, el OPS dispuso lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica del Perú S.A.A., por la comisión de las siguientes presuntas infracciones al Código:

 - al deber de idoneidad, tipificada en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría vendido al señor Villa un equipo celular marca EKS, modelo S5LS, con IMEI N° 357890090668438 que presentó fallas de funcionamiento (se ralentizaba y la linterna se encendió sin manipulación alguna) y, pese a ingresarle a su Servicio Técnico, se negó a aplicar la garantía de este; y,*
 - al deber de información, tipificado en el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría cumplido con informar al interesado el procedimiento para la interposición de reclamos, pese a su requerimiento verbal al respecto.*
- Con Resolución Final N° 1610-2019/PS1 del 8 de agosto de 2019, el OPS resolvió archivar el presente procedimiento en todos sus extremos.
- El 4 de setiembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.

CUESTIÓN PREVIA

I) De la solicitud de Informe Oral

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100017491.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

5. El 4 de setiembre de 2019, el señor [REDACTED] solicitó que se programe una "confrontación" con el denunciado, a fin de exponer los argumentos, lo cual será considerado por esta Comisión como una solicitud de informe oral.
6. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033¹⁰, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada.
7. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutive sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario¹¹ conceder el uso de la palabra.
8. En ese sentido, esta Comisión cuenta con la facultad discrecional de conceder el uso de la palabra; y, por tanto, en caso esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
9. En el presente caso, se ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, el señor [REDACTED] ha tenido oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como plantear su posición respecto a la materia controvertida.
10. Por lo tanto, considerando que dicha parte ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa y, además que en su solicitud de informe oral no ha referido la necesidad de presentar ante la Comisión nuevos elementos de juicio para la resolución del caso, que justifiquen la realización de dicha audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado por el proveedor denunciado.

METERIA DE PRONUNCIAMIENTO

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

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.

16.2.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

¹¹ Al respecto, mediante la Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, emitida por la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, en el Expediente de Apelación N° 356-2005-Piura, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó lo siguiente: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada el INDECOPI el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

En idéntica línea de desarrollo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en la Resolución N° 3804-2014/SPC-2014 del 10 de noviembre de 2014, ha señalado lo siguiente: "De acuerdo con lo establecido en el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, quedará a criterio del órgano resolutive convocar o denegar la solicitud para la audiencia de informe oral, de lo cual se desprende que la programación de una audiencia de informe oral queda a discreción de la autoridad administrativa mediante una decisión motivada".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

23

11. En el presente caso, será materia de pronunciamiento el extremo referido a la presunta infracción al artículo 19 del Código en tanto Telefónica habría vendido al denunciante un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, por lo que, los otros extremos al no haber sido recurridos por las partes quedaron consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

12. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
13. Por su parte, 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 mercado⁴. 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.
14. Por otro lado, el artículo 23 del Código, señala que el prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto⁵ así como de su estado al momento de su devolución al consumidor.

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

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información 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.

⁴ **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.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1. El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

- (i) Sobre la venta de un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y la negativa injustificada de aplicar la garantía a pesar de haberlo ingresado al Servicio Técnico
20. El señor Villa señaló que Telefónica le vendió un equipo celular marca EKS, modelo S5LS, con IMEI N° [REDACTED] que presentó fallas de funcionamiento (se ralentizaba y la linterna se encendía) y, que pese a ingresarlo a su Servicio Técnico, la denunciada se negó a aplicar la garantía.
21. El OPS archivó este extremo de la denuncia al considerar que su equipo celular había sido excluido de garantía por presentar ingreso de líquido en su interior.
22. En su apelación, el denunciante negó que su celular hubiese presentado líquidos en su interior.
24. Obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- La Orden de Servicio N° 394679138, en la que se verifica que el equipo celular del señor [REDACTED] fue internado en el Servicio Técnico de Telefónica el 27 de marzo de 2019, y que el denunciante consignó que la falla consistía en que "el frontal se prende de manera automática y equipo se pone muy lento al ingresar a algún aplicativo"; y,
 - Informe Técnico N° 84596 del 28 de marzo de 2019, en el que se consignó que el equipo celular del señor [REDACTED] no cumplía con las condiciones de garantía del fabricante, por evidenciar signos de ingreso de líquido en el equipo, conforme a lo siguiente:
"Cotizado / FUERA DE GARANTÍA POR INGRESO DE LÍQUIDO / REQUIERE CAMBIO DE MÓDULO DE PANTALLA, TARJETA LÓGICA PBA Y CÁMARA PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO S/ 133,14" (SIC)
25. De la revisión del Informe Técnico N° 84596, se verifica que las fallas del equipo celular del denunciante fueron ocasionadas por el ingreso de líquido en su interior. Sin embargo, de la Orden de Servicio N° 394679138, no se verifica que el equipo celular hubiese ingresado al Servicio Técnico de la denunciada con dicha característica, aun cuando para evidenciar el ingreso de líquido bastaba con que Telefónica abriera la parte posterior del equipo y verificara los sensores de humedad.
26. En efecto, se debe tener en cuenta que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Código, es obligación de los proveedores dejar constancia de las características visibles de los productos que ingresan a su servicio técnico, siendo que además, se encuentran en mejor posición para ello debido a la pericia adquirida por la actividad que desarrollan en el mercado.
27. En ese sentido, al no contar con elementos suficientes que permitan determinar que el equipo materia de denuncia ingresó al Servicio Técnico de Telefónica con presencia de líquido, no ha quedado acreditado el defecto que excluía de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

garantía al equipo; por lo que corresponde revocar la Resolución Final N° 1610-2019/PS1 del 8 de agosto de 2019 que archivó el presente extremo de la denuncia y reformándola, declarar responsable a Telefónica por infringir el artículo 19 del Código, en la medida que comercializó un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento (se ralentizaba y linterna se encendió sin manipulación alguna) y a pesar de que lo ingresaron a su Servicio Técnico se negó injustificadamente a aplicar la garantía.

De la medida correctiva de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

34. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
35. Al respecto, teniendo en consideración que mediante el presente pronunciamiento se ha verificado que la denunciada infringió lo establecido en el artículo 19 del Código, corresponde ordenar una medida correctiva.
36. En su escrito de denuncia, el señor [REDACTED] solicitó a la Autoridad Administrativa, en calidad de medida correctiva, que Telefónica cambie su equipo celular por uno de similares características.
37. En atención a lo indicado, corresponde ordenar como medida correctiva al denunciado que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor Villa un nuevo equipo celular marca EKS, modelo S5LS; o de no ser posible ello, uno de similares características al adquirido.

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

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 (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

38. El denunciado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente resolución, ante la autoridad administrativa, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

De la sanción de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

39. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁷.
- (i) *Sobre la presunta venta de un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento que no fueron reparadas en aplicación de la garantía a pesar de haber ingresado a Servicio Técnico*
40. A efectos de graduar la sanción a imponer debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** La infracción cometida por Telefónica ocasionó un perjuicio al denunciante, toda vez que la denunciada le vendió un equipo celular defectuoso que no pudo disfrutar.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto el denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la negativa de brindar la garantía correspondiente a su equipo celular.
41. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
42. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar a Telefónica con una multa ascendente a 0,1 Unidades Impositivas

7

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.
(...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

Tributarias (en adelante, UIT)⁹.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

43. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807⁹ dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
44. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
45. Por lo que, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenar a Telefónica que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con el pago de las costas del presente procedimiento a favor de la parte denunciante, por el importe ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho del señor [REDACTED] de solicitar la liquidación de costos correspondiente.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

46. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁰.

⁹ Teniendo en consideración que el valor del celular materia de denuncia es de S/ 189 conforme puede apreciarse en el siguiente enlace <https://catalogo.movistar.com.pe/eks-s5fs>

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos
En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

47. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al artículo 19 del Código, corresponde a este Colegiado disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Denegar la solicitud de uso de la palabra del señor Julio César Villa Usuriaga, en tanto la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 contaba con los elementos de juicios suficientes para emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 1610-2019/PS1 del 8 de agosto de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que archivó la denuncia por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar responsable a Telefónica del Perú S.A.A. toda vez que comercializó un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y a pesar de que lo ingresaron a su servicio técnico se negó injustificadamente a aplicar la garantía.

TERCERO: Ordenar a Telefónica del Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor [REDACTED], un nuevo equipo celular marca EKS, modelo S5LS, o de no ser posible ello, uno de similares características al adquirido.

Telefónica del Perú S.A.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

CUARTO: Imponer a Telefónica del Perú S.A.A. una multa ascendente a 0,1 Unidades Impositivas Tributarias.

QUINTO: Ordenar a Telefónica del Perú S.A.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar el pago de las costas del presente procedimiento a favor del denunciante, por el importe ascendente a S/ 36,00 sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de costos correspondiente.

Telefónica del Perú S.A.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1093-2017/PS1

presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SEXTO: Disponer la inscripción de Telefónica del Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹¹.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
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.