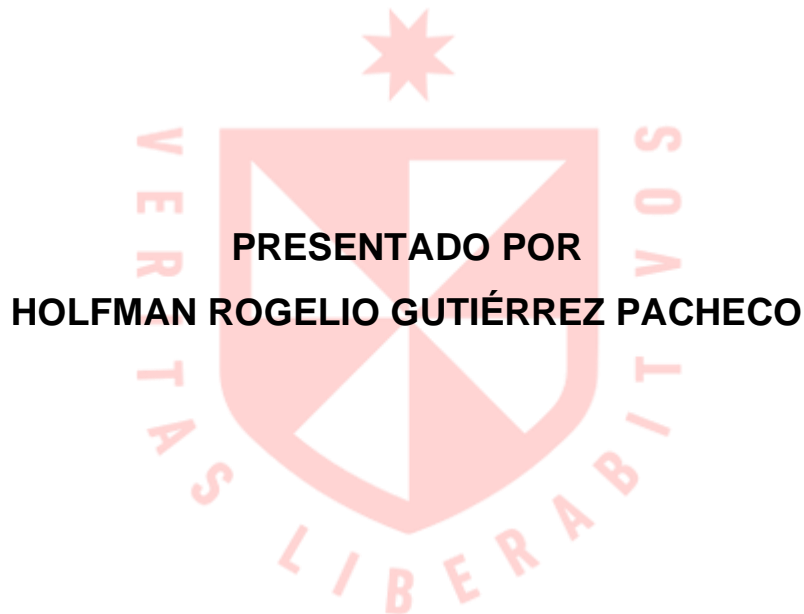




**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1506-2020/PS1**



**PRESENTADO POR  
HOLFMAN ROGELIO GUTIÉRREZ PACHECO**

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

**LIMA – PERÚ  
2023**

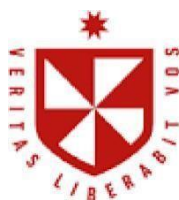


**CC BY-NC-ND**

**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° 1506-2020/PS1**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : HOLFMAN ROGELIO GUTIÉRREZ PACHECO

**Código** : 2013204309

**LIMA – PERÚ  
2023**

En el presente Informe Jurídico, se analiza el procedimiento administrativo iniciado a la señora J.M.V.A (en adelante la «denunciada»), en mérito a la denuncia administrativa formulada por la señora K.B.A.B (en adelante la «denunciante»), por la adquisición de un celular, marca Samsung, modelo Galaxy A50 que presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra); y, pese a su ingreso al servicio técnico, el proveedor se negó a aplicar la garantía de fábrica.

Al respecto, la denuncia es admitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor n.º 1 del INDECOPI, por presunta infracción al deber de idoneidad recogido en el artículo 19 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, habiéndose formulado los descargos respectivos, el órgano resolutivo en mención declaró fundada la denuncia, ordenando la devolución del valor del equipo e imponiendo una sanción ascendente a uno punto veintidós (1.22) Unidades Impositivas Tributarias.

El 26 de enero de 2021, la denunciada formuló recurso de apelación, argumentando entre otros, que el celular se vendió sin desperfecto alguno, siendo que, en segunda instancia, la Comisión de Protección al Consumidor n.º 2 del INDECOPI, confirmó la resolución impugnada; no obstante, revocó el extremo de la medida correctiva ordenada y reformándola ordenó que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de recibido el equipo y sus accesorios, se proceda con el reembolso de su valor por novecientos cuarenta y nueve con 00/100 soles (S/ 949,00).

NOMBRE DEL TRABAJO

**GUTIERREZ PACHECO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7295 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**39769 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**27 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**123.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 26, 2023 9:52 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

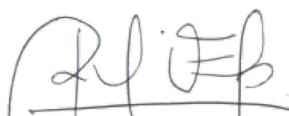
**Apr 26, 2023 9:53 AM GMT-5****● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## ÍNDICE

CAPÍTULO	NOMBRE	PÁGINA
<b>I</b>	<b>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</b>	<b>3</b>
1.1.	<i>La denuncia</i>	3
1.2	<i>El inicio del procedimiento administrativo</i>	4
1.3	<i>Los descargos</i>	4
1.4.	<i>La resolución de primera instancia</i>	5
1.5	<i>El recurso impugnatorio</i>	6
1.6	<i>Absolución del recurso de apelación</i>	6
1.7	<i>La resolución de segunda instancia</i>	6
<b>II</b>	<b>Identificación de los principales problemas jurídicos del expediente</b>	<b>8</b>
2.1	<i>Identificación de los problemas jurídicos</i>	8
2.2.	<i>Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</i>	8
2.2.1	<i>Sobre el deber de idoneidad: principal problema jurídico del expediente</i>	8
2.2.2.	<i>Sobre la medida correctiva ordenada</i>	12
<b>III</b>	<b>Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados</b>	<b>15</b>
3.1.	<i>Respecto al deber de idoneidad</i>	15
3.2.	<i>Sobre la medida correctiva ordenada</i>	18
<b>IV</b>	<b>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas</b>	<b>20</b>
4.1.	<i>Con relación a la Resolución Final 0013-2021/PS1</i>	20
4.2.	<i>Con relación a la Resolución Final n.º 0577-2021/CC2</i>	22
<b>V</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>VI</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>25</b>

## CAPÍTULO I

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

En este capítulo, se describirán los hechos que integran el *íter* procedimental del expediente, de acuerdo al siguiente detalle:

- 1.1. La denuncia
- 1.2 El inicio del procedimiento administrativo
- 1.3 La defensa del proveedor
- 1.4. La resolución de primera instancia
- 1.5 El recurso impugnatorio
- 1.6 La resolución de segunda instancia

En virtud de lo indicado, se procederá a exponer los principales hechos:

#### 1.1. La denuncia

El 6 de octubre de 2020, a través de la mesa de partes virtual del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el «INDECOPI») la Comisión de Protección al Consumidor n.º 1 del INDECOPI, recibió la denuncia formulada por la denunciante, informándole a través de la Carta n.º 000326-2020-CC1/INDECOPI del 15 de octubre de 2020, que la denuncia sería remitida al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor n.º 3 del INDECOPI (en adelante, el «ORPS»), atendiendo a la competencia por cuantía determinada por el artículo 125 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el «Código del Consumidor») y la Directiva n.º 001-2019/TRI-INDECOPI.

En su escrito, la denunciante indicó que denunciaba a Celivery Perú, por presuntas infracciones al Código del Consumidor, por los siguientes hechos:

- a) Adquirió el 7 de febrero de 2020 un equipo celular de marca Samsung, modelo Galaxy A50 que el día 30 de mayo de 2020, presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra), situación comunicada a la proveedora, informándosele que por la situación de emergencia nacional declarada por la pandemia de la COVID 19, no había atención en los centros de autorización respectivos.

- b) El día 19 de agosto de 2020, después de varias comunicaciones, el celular ingresó al servicio técnico de la proveedora, siendo informada el 5 de setiembre de 2020, que se contaba con la respuesta del servicio técnico.
- c) El 15 de setiembre de 2020, se apersonó a las instalaciones del servicio técnico, informándosele que el celular fue analizado por un software, encontrándose la falla en la pantalla, aspecto no cubierto por la garantía, pese a que el celular no tenía raspones, rayones, ni quiebres y que en el recibo de compra se especificaba una garantía de diez (10) meses.

Cabe señalar que, en la denuncia, también se precisaron hechos vinculados al reclamo formulado en el libro de reclamaciones de la denunciada, al no contar con información vinculada a la identificación del proveedor, entre otros; sin embargo, estos no configuraban la pretensión de la denunciante, sino únicamente hechos concomitantes.

## **1.2. El inicio del procedimiento administrativo sancionador (PAS)**

Mediante resolución n.° 1 del 19 de noviembre de 2020, el ORPS inició procedimiento en contra de la denunciada, por presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código del Consumidor, en la medida que habría vendido a la denunciante un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI n.° 352553110198191 que presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra) y, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica.

Es necesario precisar que, si bien la denuncia fue planteada en contra de Celivery Perú, esta no contaba con personería jurídica, siendo únicamente el nombre comercial de la denunciada, en su condición de una persona natural con negocio.

## **1.3. La defensa de la proveedora**

Al haber sido notificada válidamente con la resolución n.° 1 en su domicilio fiscal, el 27 de noviembre de 2020, la denunciada se apersonó al procedimiento, formulando sus descargos, señalando lo siguiente:

- a) La denunciante les comunicó las fallas presentadas en el equipo, solicitando el uso de la garantía, informándosele que existían



restricciones de libre tránsito por la pandemia mundial emitida por la OMS.

- b) Se habría prestado atención y apoyo, pese a las restricciones y protocolos exigidos por el Estado, informándosele a la denunciante que la falla se encontraba en la pantalla, aspecto no cubierto por la garantía, sino únicamente fallas de fábrica.
- c) La denunciante indicó que el equipo no tiene arañones o fallas físicas, informándosele que no es necesario que estas se presenten para imputar responsabilidad en el mal uso del equipo, al haberse entregado el equipo en perfectas condiciones el 2 de febrero de 2020.
- d) Solicitaron que el equipo pase otro análisis en el servicio técnico de Samsung, toda vez que únicamente forman parte de la venta de los equipos de telecomunicaciones, mas no de su fabricación respectiva, adjuntando como medios probatorios capturas de pantalla de la conversación sostenida.

#### **1.4. La resolución de primera instancia**

Mediante Resolución Final n.° 0013-2021/PS1 del 6 de enero de 2021, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad, al haberse acreditado que la denunciada vendió a la denunciante un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI n.° 352553110198191 que presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra) y pese a su ingreso al servicio técnico, negó la aplicación de la garantía de fábrica, imponiendo una sanción de uno punto veintidós (1.22) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, «UIT»).
- b) Ordenó a la proveedora que, en calidad de medida correctiva, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante el monto abonado por el equipo celular, siendo que, de manera previa a dicho reembolso, la denunciante deberá hacer entrega del equipo celular con todos sus accesorios.
- c) Ordenó a la denunciada el reembolso de costos y costas del procedimiento.
- d) Dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

### **1.5. El recurso de apelación**

El 26 de enero de 2021, la denunciada formuló recurso de apelación en contra de la Resolución Final n.° 0013-2021/PS1 del 6 de enero de 2021, emitida por el ORPS indicando lo siguiente:

- a) No es posible que desde el 7 de febrero de 2020 (fecha de adquisición del equipo móvil) hasta el 30 de mayo de 2020, la denunciante no se percate que el celular no funcionaba.
- b) Conforme las conversaciones que adjunta a su recurso, se encontró en constante comunicación con la denunciante, teniendo la buena fe de hacer efectiva la garantía; siendo que, pese a encontrarse embarazada y con fecha probable de parto el 11 de noviembre de 2020, según se acredita con el carnet de control materno perinatal expedida por el Centro Médico Materno Infantil Sánchez, tuvo la voluntad de ayudar a la denunciante.
- c) La gestación le generó un desequilibrio hormonal, convirtiéndose en una vulnerable emocional, producto de la etapa del puerperio, debido a la hiperémesis, generándose alteraciones en su sistema nervioso, por lo que, a partir del 30 de mayo de 2020, no tenía conocimiento de cómo proceder ante la denuncia interpuesta, contratando a un abogado para la tutela de sus derechos.

### **1.6. Absolución del recurso de apelación**

El 15 de marzo de 2021, la denunciada absolvió el traslado del recurso de apelación, solicitando que se confirme la impugnada e indicando que el informe técnico carecía de toda validez; y, formuló su reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada; sin embargo, pese a transcurrir el plazo de ley, no recibió respuesta alguna, actuación que constituye una falta administrativa, conforme el Código del Consumidor.

### **1.7. La resolución de segunda instancia**

El 21 de abril de 2021, a través de la Resolución Final n.° 0577-2021/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor n.° 2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) En una cuestión previa, declaró improcedente el pedido de ampliación de imputación de cargos formulado por la denunciante.
- b) Confirmó la resolución final emitida por el ORPS, en el extremo que sancionó a la proveedora por infracción al deber de idoneidad, la imposición de una sanción de uno punto veintidós (1.22) UIT, el pago

de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

- c) Revocó la resolución impugnada, en el extremo de la medida correctiva; y, reformándola ordenó a la denunciada que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el equipo celular marca Samsung, modelo A50 con IMEI n.° 352553110198191, así como sus accesorios, cumpliera con reembolsar a la consumidora la suma de novecientos cuarenta y nueve con 00/100 soles (S/949,00).

## CAPÍTULO II

### IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

#### 2.1. Identificación de los principales problemas jurídicos

Siendo el problema jurídico una cuestión que requiere ser aclarada jurídicamente, de los actuados del expediente, el análisis deberá circunscribirse a lo siguiente:

**a) Sobre el deber de idoneidad: principal problema jurídico del expediente**

Se debe determinar si la denunciada vendió a la denunciante un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI n.º 352553110198191 que presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra) y pese a su ingreso al servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica.

**b) Sobre la medida correctiva ordenada**

Se debe determinar si la Resolución Final n.º 0013-2021/PS1 emitida por el ORPS, debía ser revocada en el extremo vinculado a la medida correctiva ordenada, referida a la devolución del dinero.

#### 2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente

##### 2.2.1. Sobre el deber de idoneidad: principal problema jurídico del expediente

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú de 1993, establece un mandato de protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, al señalar lo siguiente:

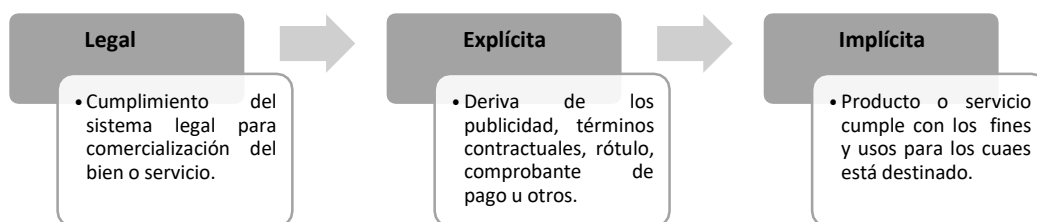
*«Artículo 65º.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la seguridad y la salud de la población».*

Este precepto constitucional generó la emisión de diversa normativa con la finalidad de operativizarlo, siendo que, en el año 2010, se promulgó el Código del Consumidor, que regula el deber de información e idoneidad, los cuales tienen un intrínseco correlato.

Así, el Código del Consumidor establece que el proveedor tiene la obligación de brindar toda aquella información relevante que incida en la decisión de consumo a adoptar (artículo 2º), mientras que, el deber de idoneidad, será entendido como la correspondencia entre la expectativa de un consumidor y su materialización, entre otros, en función a la información, la naturaleza del producto y las circunstancias de la transacción (artículo 18º), respondiendo el proveedor por la idoneidad y calidad de los productos ofrecidos (artículo 19º).

Vinculado a este deber de idoneidad, el artículo 20º del Código del Consumidor regula que, su determinación se basará en la comparación de la materialización del producto o servicio brindado y las garantías, sobre las cuales recae la obligación. De este modo, las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio y pueden ser legales, explícitas o implícitas. Podríamos resumir las tres garantías antes señaladas y sus implicancias, en el gráfico que se presenta a continuación:

Gráfico 1  
Sistema de garantías del Código del Consumidor



Fuente: Artículos 20º y 21º del Código del Consumidor  
Elaboración propia

Al respecto, en el marco de este deber de idoneidad en la comercialización masiva de productos, la otrora Sala de Defensa de la Competencia n.º 2 (actualmente Sala Especializada en Protección al Consumidor), estableció en el conocido caso *Hiraoka*:

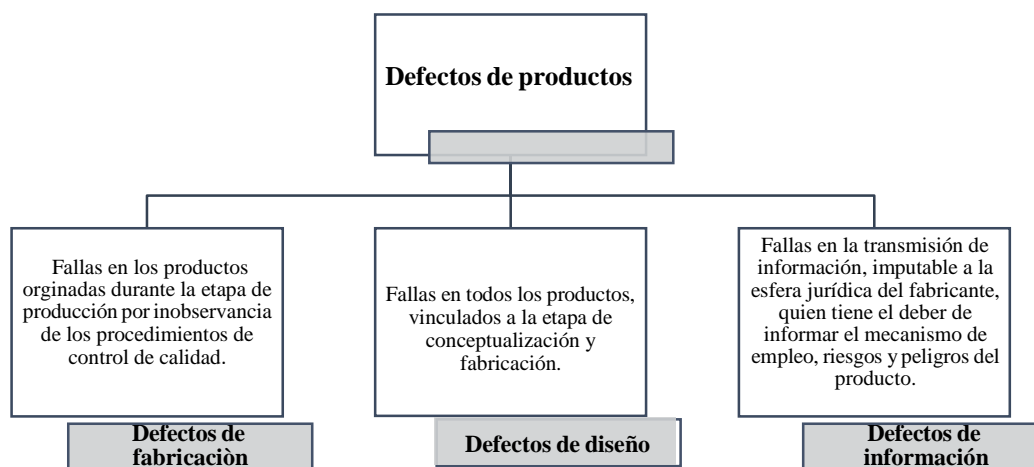
*«la sola constatación de alguna falla en el funcionamiento de un producto no constituye una infracción al deber de idoneidad, pues sólo se configurará tal infracción si ante dicha eventualidad el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor» (Resolución n.º 2221-2012/SC2-INDECOPI, 2012).*

Posteriormente, este criterio fue modificado, en el marco de un procedimiento conocido en contra de América Móvil Perú S.A.C (caso *Claro*), vinculado a la venta de un equipo celular que presentó fallas en su operatividad, estableciendo la Sala Especializada en Protección al Consumidor que el deber de idoneidad:

*«debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que, los remedios jurídicos - reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores ofrezcan en el mercado, en caso que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado» (Resolución n.º 1008-2013/SPC-INDECOPI, 2013).*

Adicionalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, estableció en la resolución en mención que doctrinariamente podían establecerse tres tipos de defectos en los productos: defectos de fabricación, defectos de diseño y defectos de información, estos pueden ilustrarse a continuación:

Gráfico 2  
Tipología de defectos de los productos



Fuente: Resolución n.º 1008-2013/SPC-INDECOPI, 2013

Elaboración propia

El criterio en mención, sobre la aplicación de garantías, ha sido objeto de cuestionamientos por su incidencia en los incentivos generados en la aplicación de la garantía por los proveedores y una visión aislada de la producción de bienes, de este modo se sostiene que:

*«en el caso de bienes producidos en masa y que algunos de ellos presenten defectos, no por negligencia o intencionalidad del proveedor, debe evaluarse cómo actuó el proveedor, aplicando o denegando la garantía, si excluye o no de manera tendenciosa la ejecución de la garantía, para así fortalecer la idoneidad de los bienes que son puestos en circulación en el mercado, y dando el lugar que realmente corresponde al sistema de garantías vigente».* (Aldana Ramos, 2015, p. 17)

No obstante, toda vez que este criterio no es un precedente de observancia obligatoria, en la práctica los órganos resolutivos se encontraban interpretando los alcances del deber de idoneidad en el marco de la autonomía técnica y funcional reconocida legalmente (artículo 21° del Decreto Legislativo n.° 1033).

Actualmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en los supuestos que se acredite la reparación del bien comercializado antes de la interposición de la denuncia, declara la improcedencia por falta de interés para obrar, sosteniendo que el consumidor no tiene *«una necesidad indisponible e insustituible de tutela administrativa»*. (Resolución n.° 1936-2022/SPC-INDECOPI, 2022)

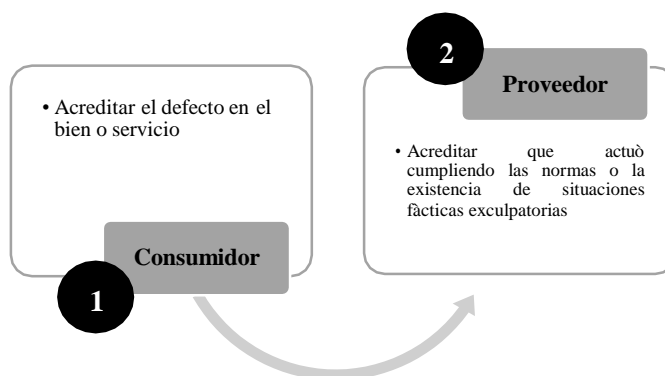
Es importante resaltar que, si bien en el presente caso, el debate procesal no gira en torno a una eventual reparación del bien comercializado, sino propiamente sobre la comercialización de un celular que presentó desperfectos en su funcionamiento y privación de la cobertura de la garantía, el marco legal y jurisprudencial que antecede resulta relevante, toda vez que el ORPS desarrolló en los considerandos sexto al duodécimo, los criterios jurídicos que serían utilizados para valorar la infracción denunciada, indicando:

*«9. Al respecto, este órgano resolutivo considera que en la producción de bienes en masa existe la posibilidad de que un porcentaje de dichos bienes presenten fallas, supuestos en los cuales resultarán aplicables las garantías descritas precedentemente. Asimismo, debe considerarse que las referidas garantías deben ser aplicadas considerando lo dispuesto en el artículo 97° del Código, el mismo que establece el derecho de los consumidores a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada».*

Ahora bien, a efectos de determinar si un producto resulta carente de idoneidad, en el marco de la carga de la prueba que recae sobre las partes procedimentales, conforme el artículo 173° del Decreto Supremo n.° 0004-

2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el «TUO de la LPAG»), corresponde al consumidor acreditar la existencia del defecto invocado; y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria, siendo de aplicación las disposiciones del artículo 104º del Código del Consumidor, que dispone la exoneración de responsabilidad del proveedor *«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»*, esto puede ser ilustrado con el gráfico que se presenta a continuación:

Gráfico 3  
Carga probatoria en materia de protección al consumidor



Fuente: Artículo 173 del TUO de la LPAG y 104º del Código del Consumidor

Elaboración propia

Los criterios desarrollados deben ser aplicados y merituados en cada caso, atendiendo a las circunstancias concurrentes, ponderación y estimación de las pruebas ofrecidas por las partes en el procedimiento, para la determinación de las obligaciones en el marco de una relación jurídica de consumo.

### 2.2.2. Sobre la medida correctiva ordenada

Doctrinariamente se ha reconocido que las medidas correctivas tienen por finalidad *«reestablecer la legalidad alterada por el acto ilícito a través de la reversión de los efectos causados por el acto u omisión ilícita»* (Morón Urbina, 2010, p. 143); en ese sentido, el artículo 251º del TUO de la LPAG, establece su compatibilidad con las sanciones administrativas y son *«conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes*

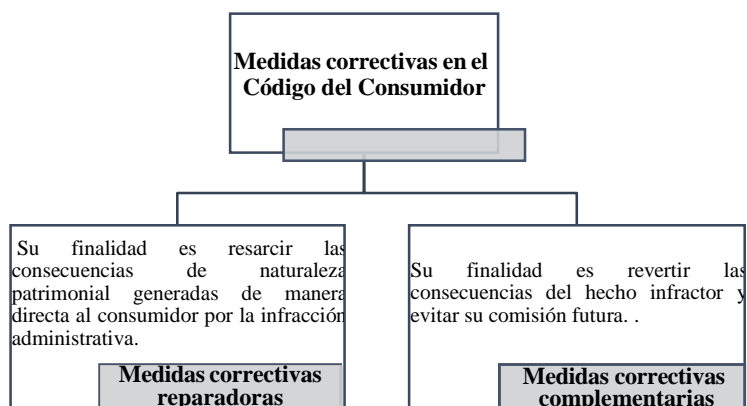


*afectados (...)*», exigiendo para ello, su habilitación por Ley o Decreto Legislativo, observándose el principio de proporcionalidad (artículo 246° del TUO de la LPAG).

En el caso, el numeral 2.2. del artículo 2 del Decreto Legislativo n.° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, dispone que, en cumplimiento de sus funciones, se encuentra facultado para «*fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás potestades previstas en la presente Ley*».

En materia de protección al consumidor, las medidas correctivas están tipificadas en los artículos 114°, 115° y 116° del Código, reuniéndose una tipología de medidas correctivas, las cuales se ilustran a continuación:

Gráfico 4  
Tipología de las medidas correctivas



Fuente: Artículos 115° y 116° del Código del Consumidor

Elaboración propia

Entre las medidas correctivas reparadoras reguladas en el artículo 115° del Código del Consumidor, se establece la posibilidad de ordenar al infractor que cumpliera con: «*f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias*».

Sobre la importancia de las medidas correctivas, el Tribunal Constitucional se pronunció en un expediente generado por una acción de amparo interpuesta en contra de la resolución del INDECOPI que ordenó el cese de una conducta infractora, señalando:

*«Efectivamente, INDECOPI está facultado para establecer sanciones pecuniarias por las infracciones cometidas contra lo dispuesto en el Decreto Legislativo 701; pero ello no implica que se encuentre imposibilitado de dictar medidas complementarias -distintas a las sanciones- justamente para hacer efectivo lo previsto en dicho dispositivo legal. Afirmar que la actuación de INDECOPI deba restringirse únicamente a establecer sanciones pecuniarias y no otras medidas complementarias para garantizar el cumplimiento de la Ley y la Constitución, como, por ejemplo, ordenar el cese de las conductas infractoras sería tan absurdo como admitir que en nuestro sistema jurídico los infractores puedan continuar con sus conductas contraria a Ley en la medida en que cumplan con pagar el costo económico de su infracción». (Sentencia n.° 1963-2006-PA/TC, 2006)*

Asimismo, atendiendo a que las medidas correctivas constituyen mandatos emitidos por la Administración, corresponderá que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos, como requisito de validez (objeto y contenido) del acto administrativo, regulado en el artículo 3 del TUO de la LPAG.

### CAPÍTULO III

## POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

### 3.1 Del deber de idoneidad

En su denuncia, la denunciante adjuntó, entre otros, los siguientes medios probatorios:

- a) Recibo 0004 - n.º 001157 del 7 de febrero de 2020: por la adquisición del equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50, con la precisión «10 meses de garantía».
- b) Orden de Servicio Técnico n.º 01156 sin fecha: en este documento se precisó el modelo y marca del celular, señalándose en las observaciones que el equipo no presenta rayones o signos de caída aparentemente. Asimismo, en el diagnóstico técnico se precisa: «*Producto no presenta fallas de fábrica. Fallas ocasionadas por el usuario en la pantalla*».
- c) Hoja n.º 4 del Libro de Reclamaciones del 23 de setiembre de 2020: en este documento se precisó que se reportó falla en el equipo móvil, informándosele: «*su informe arrojó falla debido a un shock eléctrico y que para solucionar el problema debo invertir 120 dólares*».
- d) Conversaciones sostenidas con la denunciada.

De la evaluación de los medios probatorios ofrecidos por la denunciante, se acreditó que el celular adquirido presentaba defectos en su funcionamiento (pantalla negra), lo cual no fue negado en el *iter procesal*; de modo tal que, habiendo cumplido con la acreditación del defecto, le correspondía a la proveedora, bajo las disposiciones del artículo 104º del Código del Consumidor, probar que este no le era imputable (ver Gráfico 3).

En este punto es importante recordar que, bajo las disposiciones normativas del Código del Consumidor, este procedimiento constituye un procedimiento administrativo sancionador (numeral 106.1. del artículo 106º), ello pese al debate doctrinario que existe sobre dicha naturaleza y si este procedimiento es sancionador, trilateral o mixto (trilateral/sancionador). (Peláez-Ypanaqué, 2014)

No obstante, asumiéndose la naturaleza establecida por el Código del Consumidor, tenemos que en los procedimientos sancionadores rige, entre

otros, el principio de presunción de licitud, el cual establece: «*las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario*» (numeral 9 del artículo 248 del TUO de la LPAG). Desarrollando dicha disposición, se ha sostenido:

*«Dicha presunción cubre al imputado durante el procedimiento sancionador, y se desvanece o confirma gradualmente, a medida que la actividad probatoria se va desarrollando, para finalmente definirse mediante al acto administrativo final del procedimiento. La presunción solo cederá si la entidad puede acopiar evidencia suficiente sobre los hechos y su autoría, tener seguridad que se han producido todos los elementos integrantes del tipo previsto, y un razonamiento lógico suficiente que articule todos estos elementos formando convicción».* (Morón Urbina, 2019, p. 449)

En sus descargos, la denunciada indicó que se encontró atenta a la solución de las fallas del equipo, precisando: «*no es necesario tener lo que aduce para que pueda haber tenido responsabilidad en el mal uso del equipo que se encontraba en su poder. Nosotros entregamos el equipo en perfectas condiciones el 02 de febrero de 2020*». Adicionalmente, tal como se precisó en el punto 1.5., en su apelación indicó que el celular se encontraba funcionando a la fecha de entrega y su estado de gestación tuvo incidencia sobre la defensa en el procedimiento administrativo.

Al respecto, si bien el ordenamiento jurídico en materia de procedimientos administrativos sancionadores establece el principio de oficialidad de la prueba; esto es, la actuación probatoria de la administración sobre los hechos que fundamentan sus decisiones, ello no enerva, ni sustituye el deber probatorio que recae sobre los administrados con relación a los hechos alegados en el procedimiento.

En ese sentido, tenemos que, en la Orden de Servicio Técnico n.° 01156, se precisó que el producto presentaba fallas ocasionadas por el usuario en la pantalla; sin embargo, no se describe las pruebas realizadas al equipo móvil, los resultados arrojados o las eventuales causas que generaron la falla del equipo, para permitir validar el razonamiento que sustenta dicha conclusión, más aún cuando en el mismo documento se precisa que este no presentaba rayones o signos de caída; es decir, se desplaza un uso físico imprudente del consumidor.

Asimismo, si bien a la fecha de venta el celular pudo encontrarse funcionando, ello no es óbice para que, por su uso regular o el transcurso

del tiempo, este pudiese presentar fallas en su operatividad, en cuyo caso, debe operar la garantía, en los términos y plazos contratados.

Debe recordarse que es el proveedor quien encuentra en una mejor condición de ofrecer la prueba por su experiencia en el mercado y habitualidad en la comercialización de estos productos, resultando pertinente invocar el principio de solidaridad de la carga de la prueba, a través del cual se establece: *«la prueba debe recaer sobre la parte que tiene mejores condiciones de suministrarla, el principio de colaboración en materia probatoria dispone que corresponde a cualquiera de las partes el deber de producir las pruebas que estén en su poder o que deberían estarlo»*. (Bullard González, 2005, p. 230)

En consecuencia, la orden de servicio técnico ofrecida por la denunciada, no era suficiente para acreditar la ruptura del nexo causal, la imprudencia de la consumidora que adquirió el celular o un uso inadecuado del equipo; por lo tanto, acreditada la falla, correspondía en el marco de la garantía expresa, tutelar la expectativa generada a la consumidora conforme el Recibo 0004 - n.° 001157 del 7 de febrero de 2020, en el cual se precisó la aplicación de una cobertura por diez meses, recordemos así que: *«en el caso de garantías expresas, el consumidor genera su expectativa a partir de la información que pudo haber recibido, ya sea en la publicidad o en el contrato suscrito con el proveedor»* (Supo Calderón & Bazán Vasquez, 2020, p. 75) y *«el consumidor debe ser un fin y no un medio en el actual sistema de contratación masiva, por ello los mecanismos de protección deben tender hacia un real resguardo de sus expectativas razonables»*. (Merino Acuña, 2009, p. 72)

En esa línea de ideas, lo resuelto por el ORPS y la Comisión, se encuentra conforme a derecho, toda vez que, la denunciada no cumplió con acreditar la ruptura del nexo causal, la imprudencia de la denunciante que adquirió el celular o un uso inadecuado del equipo, obligación imputable en el marco de la determinación de la exclusión de responsabilidad administrativa, como consecuencia de la carga especial de probar los hechos que sustentan su defensa, bajo el supuesto normativo regulado por el artículo 104° del Código, al haberse acreditado por la denunciante que el celular presentaba fallas en su funcionamiento.

Por último, si bien se alegó un presunto estado de vulnerabilidad atendiendo a su condición de madre gestante de la denunciada, este hecho no tenía incidencia sobre el fondo del asunto, esto es, la idoneidad del equipo comercializado y la aplicación de la garantía, vinculado a la atribución de un comportamiento ilícito (negativa ilegal de ejecución de garantía), por tanto, carecía de relevancia procedimental, vinculada al

hecho normativamente calificada como infracción, tal como se desprende del análisis efectuado por la Comisión en su pronunciamiento en segunda instancia; en consecuencia, dicha afirmación era inconducente e impertinente, ya que no nos encontrábamos, por ejemplo, en un procedimiento laboral y/o constitucional en el cual, el estado de gravidez, sea objeto de análisis y obligue al Estado a disponer actuaciones en el marco de la tutela reforzada que podría requerir una mujer en estado de gestación.

### 3.2. Sobre la medida correctiva ordenada

En su denuncia, la denunciante solicitó en condición de medida correctiva, que se ordene la devolución del dinero producto a la adquisición del equipo, manteniéndose inmutable dicho extremo del pedido en el trámite del procedimiento.

Al respecto, habiéndose determinado la responsabilidad de la proveedora en los hechos denunciados, el ORPS en la Resolución Final n.° 13-2021/PS1, ordenó entre otros, con la finalidad de reestablecer la situación producida por la infracción administrativa, lo siguiente: *«(...) TERCERO: Ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva 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 reembolsar a la denunciante el monto abonado por el equipo celular materia de denuncia, siendo que, de manera previa a dicho reembolso, la denunciante deberá entregar a la denunciada el equipo celular materia de denuncia con todos sus accesorios».*

Como consecuencia de la apelación formulada, la Comisión resolvió revocar la Resolución Final emitida por el ORPS, en el extremo de la medida correctiva ordenada, argumentando que ello se encontraba motivado *«a fin de garantizar el efectivo resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa»* y su Resolución Final n.° 0577-2021/CC2, dispuso lo siguiente:

*«(...)*

*SEGUNDO: REVOCAR la Resolución Final N° 13-2021/PS1 del 6 de enero de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en el extremo que ordenó una medida correctiva; y, REFORMANDOLA, ordenar a la denunciada que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el equipo celular marca*

*Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191, así como sus accesorios, cumpla con reembolsar a la denunciante, la suma de S/949,00».*

Al respecto, se aprecia que la medida correctiva ordenada por ambas instancias es homogénea en el fondo; esto es, devolución del valor del equipo en el plazo de quince (15) días hábiles, previa entrega del mismo, más sus respectivos accesorios. Sin embargo, en la resolución de primera instancia no se precisó el monto respectivo, sino únicamente se indicó que debería devolverse el «*monto abonado*», situación que se enmendó en segunda instancia, indicándose que debería procederse con el pago de los novecientos cuarenta y nueve con 00/100 (S/ 949,00).

Consideramos que la revocatoria del acto en dicho extremo es pertinente, toda vez que si bien la devolución del monto abonado ordenado por el ORPS, podía cumplirse atendiendo el detalle del monto consignado en el recibo 0004 - n.º 001157 del 7 de febrero de 2020; es decir, era factible la comprensión del acto administrativo y su respectiva ejecución, en su condición de acto de gravamen (mandato) que recaía sobre la esfera jurídica de la proveedora, esta decisión contribuye con la precisión en su cumplimiento, en el marco de las disposiciones del artículo 5 del TUO de la LPAG.

## CAPÍTULO IV

### POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

#### 4.1. Con relación a la Resolución Final n.°0013-2021/PS1

La Resolución del ORPS, se pronuncia sobre los siguientes extremos:

- a) Declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código (deber de idoneidad), configurado por la venta de la denunciada a la denunciante de un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI n.° 352553110198191 que presentó fallas en su funcionamiento (la pantalla se puso negra) y pese a su ingreso al servicio técnico, denegó la aplicación de la garantía de fábrica, imponiendo una sanción de uno punto veintidós (1.22) UIT.
- b) Ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpla con el reembolso a la denunciante del monto abonado por la adquisición del equipo móvil, para lo cual, previamente esta última debe hacer entrega del equipo y accesorios.
- c) Ordenó a la denunciada el reembolso de los costos y costas del procedimiento.
- d) Dispuso la inscripción de la proveedora en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Me encuentro de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el ORPS, toda vez que, las pruebas del expediente, acreditan que el equipo móvil que fue vendido por la denunciada a la denunciante presentó fallas en su funcionamiento y el informe técnico ofrecido resultaba insuficiente para acreditar que este desperfecto no era de fábrica; y, en consecuencia, se encontraba excluido de la aplicación de la garantía.

En ese sentido, conforme ha sido desarrollado en los puntos precedentes, el artículo 104° del Código impone una regla de carga probatoria; esto es, correspondiéndole la acreditación del defecto al consumidor; y, luego al proveedor, que este no le es imputable o se presentó alguna circunstancia que genere la ruptura del vínculo causal; sin embargo, la defensa de la denunciante, no abordó aspectos de fondo, sino desvió el debate procesal a su situación de gestante, sin probar que la falla del celular era imputable a la denunciante.



Con relación a la sanción impuesta, el ORPS consideró tres factores establecidos en el artículo 112° del Código del Consumidor: el daño causado, la probabilidad de detección y los efectos de la conducta infractora en el mercado. En primer lugar, calculó la multa base: constituida por el valor del equipo celular; esto es, novecientos cuarenta y nueve con 00/100 soles (S/949,00), cantidad estimada en cero punto veintidós (0.22) de la UIT; dividida entre una probabilidad de detección, estimada en uno (1), resultando una multa base ascendente a cero punto veintidós (0.22) de la UIT; y, sobre la referida multa base, adicionó el factor «*efecto de la conducta infractora*», valorizable en una (1) UIT, de modo que, sin la existencia de atenuantes o agravantes, la sanción final se estimó en (1.22) UIT.

Cabe indicar que la denunciada, no ofreció sus ingresos que permitieran al ORPS determinar si la multa a imponer resultaría confiscatoria, ajustándose al límite de diez por ciento (10%), en caso de microempresas o veinte por ciento (20%), en caso de pequeñas empresas, de las ventas o ingresos brutos percibidos por sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores (artículo 110° del Código); asimismo, tampoco formuló argumentos destinados a cuestionar la sanción impuesta y los factores que la determinaron, encontrándome de acuerdo con dicho extremo.

Sobre la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento, me encuentro conforme, al haberse acreditado que el celular vendido presentó fallas en su funcionamiento y pese a haberlo ingresado al servicio técnico, la denunciada se negó a aplicar la garantía de fábrica, encontrándose la referida medida correctiva, regulada en el literal f) del artículo 115° del Código del Consumidor; asimismo, considerando el tiempo transcurrido desde la fecha de adquisición del equipo móvil, no resultaba razonable ordenar que la proveedora cumpla con su reparación, y, toda vez que esta tampoco cuestionó dicho extremo en sus descargo, me encuentro conforme.

Por último, me encuentro conforme con la resolución que ordenó la inscripción de la señora Vila en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, toda vez, que este registro se encuentra regulado por el artículo 119° del Código del Consumidor, teniendo la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores.

#### 4.2. Con relación a la Resolución Final n.° 0577-2021/CC2

La Resolución de la Comisión, se pronuncia sobre los siguientes extremos:

- a) En una cuestión previa, declaró improcedente el pedido de ampliación de imputación de cargos formulado por la denunciante.
- b) Confirmó la resolución final emitida por el ORPS, en el extremo que sancionó a la proveedora por infracción al deber de idoneidad, la imposición de una sanción de uno punto veintidós (1.22) UIT, el pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
- c) Revocó la resolución impugnada, en el extremo de la medida correctiva; y, reformándola ordenó a la denunciada que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el equipo celular marca Samsung, modelo A50 con IMEI n.° 352553110198191, así como sus accesorios, cumpliera con reembolsar a la consumidora la suma de novecientos cuarenta y nueve con 00/100 soles (S/949,00).

Me encuentro de acuerdo con el pronunciamiento de la Comisión (punto a), puesto que si bien en la denuncia, también se precisaron hechos vinculados al reclamo formulado en el libro de reclamaciones de la proveedora, al no contar con información vinculada a la identificación de la denunciada y la omisión de respuesta, entre otros; estos hechos no configuraban la pretensión de la denunciante, sino únicamente hechos concomitantes; en consecuencia, aunque en el traslado de la apelación esta manifestó que dicho hecho también constituía una infracción administrativa, este pedido devenía en improcedente, toda vez que la imputación de cargos que se trasladó oportunamente a las partes procesales, no fue objeto de observación en dicho extremo, por lo que no podía ser incluido en el debate procesal y análisis del colegiado.

Al respecto, recordemos que, la autoridad administrativa en observancia del principio de debido procedimiento y derecho de defensa de los administrados, notifica las conductas que se atribuyen a título de cargo, la calificación jurídica correspondiente y la eventual sanción que podrían generarse; en consecuencia, su pronunciamiento se circunscribe al examen de tales hechos (artículo 254° del TUO de la LPAG), por tanto, no podrá determinarse existencia de responsabilidad administrativa, fuera de tal marco fáctico, deviniendo la pretensión en improcedente.

De otro lado, si bien la orden de servicio técnico ofrecida por la denunciada no era suficiente para acreditar la ruptura del nexo causal, la imprudencia

de la denunciante que adquirió el celular o un uso inadecuado del equipo, conforme las reglas del artículo 104° del Código del Consumidor; en consecuencia, debió procederse con la cobertura de la garantía, encontrándose de acuerdo con el criterio asumido por el colegiado (punto b).

Por último, si bien la medida correctiva ordenada por el ORPS podía cumplirse atendiendo el detalle del monto consignado en el recibo 0004 - n.° 001157 del 7 de febrero de 2020, considero acertada la decisión de la Comisión (punto c) que, en garantía del requisito de validez (objeto y contenido) del acto administrativo, regulado en el artículo 3 del TUO de la LPAG, precisó con mayor certeza el monto a devolver, a modo de contribuir con la reducción de incidencias vinculadas al cumplimiento de la medida correctiva.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

- 5.1. En el marco de los esquemas de consumo y producción masiva de bienes, los proveedores que intervengan en las diferentes etapas de comercialización de productos (distribución, comercialización, producción, fabricación o importación), dependiendo de su nivel de intervención en la relación de consumo que se establezca con los consumidores, podrán ser responsables administrativamente, ante la verificación de defectos de fabricación, diseño o información.
- 5.2. El análisis que efectúen los órganos resolutive en materia de tutela del consumidor, para la determinación de la responsabilidad administrativa, no se restringe a la verificación del defecto, sino entre otros, en la aplicación de las garantías reguladas en el Código del Consumidor, que permiten una eventual reposición del bien, su reparación, una nueva ejecución del servicio o el extorno del monto pagado por la adquisición.
- 5.3. Una vez acreditado el defecto en el bien o servicio por parte del consumidor, se traslada la obligación al proveedor de probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal, debiendo ofrecer los elementos de convicción que acrediten fehacientemente sus alegaciones, en tutela de sus intereses, generando convicción en el órgano resolutive de que el defecto advertido por el consumidor se produjo por alguna de las circunstancias excluyentes de responsabilidad.
- 5.4. Los informes técnicos que sean emitidos por los proveedores vinculados a la comercialización de bienes como consecuencia del servicio prestado, no deben restringirse a dejar constancia del estado del producto cuando es recibido en reparación y devuelto al consumidor, sino deben explicar de manera suficiente y apropiada los criterios técnicos o metodológicos que permitan sustentar las conclusiones arribadas y la evaluación para la procedencia o determinación de la garantía, consignando adicionalmente, el nombre, cargo y otros datos, para acreditar la especialidad de la persona encargada de su análisis y emisión.

## CAPÍTULO VI

### BIBLIOGRAFÍA

- 6.1. Aldana Ramos, E. (2015). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor | Revista de Actualidad Mercantil. Actualidad Mercantil, 4, 13-29.
- 6.2. Bullard González, A. (2005). Cuando las cosas hablan: El res ipsa loquitur y la carga de la prueba en la responsabilidad civil. THEMIS Revista de Derecho, 50, 217-236.
- 6.3. Merino Acuña, R. (2009). El sistema de desprotección al consumidor Apuntes críticos desde la comparación jurídica. Actualidad Jurídica, 186, 63-73.
- 6.4. Morón Urbina, J. C. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración | Revista de Derecho Administrativo. Revista de Derecho Administrativo, 9, 135-157.
- 6.5. Morón Urbina, J. C. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444. Vol. II (Décimo cuarta edición). Gaceta Jurídica.
- 6.6. Peláez-Ypanaqué, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. Ius et Praxis, 045, Art. 045. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2014.n045.376>
- 6.7. Resolución n.º 1008-2013/SPC-INDECOPI, 1343-2011/PS3 (Sala Especializada en Protección al Consumidor 25 de abril de 2013).
- 6.8. Resolución n.º 1936-2022/SPC-INDECOPI, 0995-2020/CC2 (Sala Especializada en Protección al Consumidor 21 de septiembre de 2022).
- 6.9. Resolución n.º 2221-2012/SC2-INDECOPI, 501-2011/ILN-PS0 (Sala de Defensa de la Competencia n.º 2 19 de julio de 2012).
- 6.10. Sentencia n.º 1963-2006-PA/TC, 1963-2006-PA/TC (Tribunal Constitucional 5 de diciembre de 2006).

6.11. Supo Calderón, D., & Bazán Vasquez, V. H. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. FORSETI, 8(12), 69-94.

**FUENTES LEGALES:**

6.12. Constitución Política del Perú

6.13. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

6.14. 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”

6.15. Código Civil.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

134

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0577-2021/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
DENUNCIANTE : ██████████  
DENUNCIADO : ██████████  
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR

Lima, 21 de abril de 2021

### ANTECEDENTES

1. El 6 de octubre de 2020, la señora ██████████ presentó una denuncia contra la señora ██████████ 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<sup>2</sup> (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 19 de noviembre de 2020, el OPS admitió a trámite la denuncia, conforme a los siguientes términos:

*"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo en contra de la señora Juliana Melissa Vila Añanca, por la comisión de una presunta infracción al artículo 19 del Código, en la medida que habría vendido a la interesada un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191 que presentó fallas de funcionamiento (la pantalla se puso negra) y, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica" (sic)*

3. El 27 de noviembre de 2020, la señora ██████████ presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución Final N° 13-2021/PS1 del 6 de enero de 2021, el OPS resolvió:
  - (i) Sancionar a la señora ██████████ con 1,22 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infracción al artículo 19 del Código; en tanto la denunciada no aplicó la garantía del equipo celular, pese a la existencia de fallas de funcionamiento (la pantalla se puso negra);

<sup>1</sup> Con Documento Nacional de Identidad (DNI) N° ██████████  
Con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 10473633154

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

M-CPC-05/01



- (ii) ordenar a la señora [REDACTED] como medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante el monto abonado por el equipo celular materia de denuncia, siendo que, de manera previa a dicho reembolso, la señora [REDACTED] deberá entregar a la señora [REDACTED] el equipo celular materia de denuncia con todos sus accesorios;
  - (iii) ordenar a la señora [REDACTED] el pago de las costas y costos del procedimiento;
  - (iv) disponer la inscripción de la señora [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 26 de enero de 2021, la señora [REDACTED] interpuso un recurso de apelación.
  6. El 15 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED]

## CUESTIÓN PREVIA

### Hecho nuevo denunciado en segunda instancia

7. El 15 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] señaló que la denunciada no atendió su reclamo del 23 de setiembre de 2020 dentro del plazo legal establecido.
8. De la revisión del expediente se observa que dicho hecho no fue denunciado en primera instancia. Asimismo, de los autos obrantes en el expediente se advierte que esto fue comunicado a la autoridad administrativa con posterioridad a la emisión de la Resolución Final de primera instancia, motivo por el cual no fue objeto de análisis por parte del OPS.
9. Al respecto, el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), prescribe que el objeto o contenido del acto administrativo es aquello que decide, declara o certifica la autoridad. En tal sentido, el contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición.
10. En la medida que la Comisión ha conocido el presente procedimiento en segunda instancia administrativa, esto es, cuando la imputación de cargos ya había sido notificada a la parte denunciada, no podría efectuarse en esta instancia una ampliación de imputación de cargos contra el proveedor denunciado.
11. Por lo que, corresponde declarar **improcedente** la solicitud de imputación de cargos de hecho nuevo realizada por la señora [REDACTED] en tanto, no fue materia de análisis por el OPS.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

135

12. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que la [REDACTED] tiene expedito su derecho para que, en caso lo estime necesario, presente una nueva denuncia contra la señora [REDACTED] por el hecho indicado en su escrito de apelación, referido a la demora en la entrega de los productos adquiridos tomando en consideración los plazos de prescripción.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

13. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>3</sup>.
14. 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 mercado<sup>4</sup>. 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.
15. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que la señora [REDACTED] le vendió un equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191 que presentó fallas de funcionamiento (la pantalla se puso negra) y, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica.
16. Por Resolución Final N° 13-2021/PS1 el OPS sancionó a la señora [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código en tanto, en tanto la denunciada no aplicó la garantía del equipo celular, pese a la existencia de fallas de funcionamiento (la pantalla se puso negra).
17. En su apelación, la señora [REDACTED] señaló que en el diagnóstico efectuado al equipo

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

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

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

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

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

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

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



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

celular materia de denuncia se concluyó que las fallas en la pantalla fueron originadas por la denunciante. Asimismo, precisó que actuó de buena fe en todo momento, con la intención de ayudar a la señora [REDACTED]

18. Obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:

- (i) Boleta de Venta 0004-001157 del 7 de febrero de 2020, correspondiente a la compra del equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191:

Boleta de Venta 0004-001157 del 7 de febrero de 2020

R.U.C. 10473033154

**RECIBO**

0004 N° 1157

CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Samsung Galaxy A50		
	IMEI 352553110198191		
	JO. ROSA DE GUARIN		
CANCELADO			
<b>TOTAL S/</b>			<b>1</b>

- (ii) Documento del 19 de agosto de 2020, a través del cual se dejó constancia del ingreso del celular de la señora [REDACTED] al servicio técnico:

Cellery

R.U.C. 0004

19 de Agosto 2020

0004

CANT.	DESCRIPCION
1	Una línea garantada
	IMEI 352553110198191
	Materia: Borralla de pantalla en negro
	no bar, pantalla, teclado, bot
	pero no de imagen
	Dir: campo code de inicio de la
	para y manuales



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

136

(iii) Documento denominado "Orden de Servicio Técnico N° 01156":

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

INFORMACIÓN GENERAL: CLIENTE: VIVIANITA  
TIPO DE DOCUMENTO: ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO N° 01156  
FECHA DE EMISIÓN: 11/07/2020

CLIENTE: VIVIANITA  
DIRECCIÓN: AV. SAN JUAN  
TELÉFONO: 935311008100

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE:  
Equipo dejó de emitir imágenes, se encontraba viendo videos y al tocar la pantalla blanca con los dedos para luego ponerse todo negro.

OBSERVACIONES:  
Equipo recibe llamadas táctiles, enciende más los motores al tocar en la pantalla. Equipo no presenta ruidos o signos de carga anormalmente.

DIAGNÓSTICO TÉCNICO:  
DEFECTOS ENCONTRADOS:  
Producto no presenta fallas de fábrica.  
Fallas ocasionadas por el uso en la pantalla.  
Requiere cambio de pieza: "Pantalla" se adjunta cotización.

GARANTÍA:  SÍ  NO

FECHA PROMETIDA:  
FECHA DE ENTREGA:

(iv) Hoja de Reclamación del 23 de setiembre de 2020 interpuesta por la señora [REDACTED] en el Libro de Reclamaciones de la señora [REDACTED]

LIBRO DE RECLAMACIONES #1

FECHA: 23/09/2020

NOMBRE DE LA PERSONA QUE LEYÓ O RECONOCIÓ LA PERSONALIDAD: [REDACTED]

FECHA DE DEFERIMIENTO DONDE SE LEYÓ O EL FIRMÓ LA RECLAMACIÓN: 23/09/2020

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:  
NOMBRE: VILCA CARRERA ANTONIO ELITO  
DOMICILIO: JR. EDUARDO H. 114 SAN CARLOS 1510  
TELÉFONO: 935311008100

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO:  
MODELO: X MOTORIZADO 175 cc  
DESCRIPCIÓN:

DESPLEGE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:  
RECIBO:  SÍ  NO

RECLAMACIÓN: RECIBO FALLA EQUIPO CELULAR, NO SE PUEDE VER AL PANTALLA  
DESCRIPCIÓN: EQUIPO CELULAR CON MOTORIZADO 175 CC  
DESCRIPCIÓN: EQUIPO CELULAR CON MOTORIZADO 175 CC  
DESCRIPCIÓN: EQUIPO CELULAR CON MOTORIZADO 175 CC  
DESCRIPCIÓN: EQUIPO CELULAR CON MOTORIZADO 175 CC

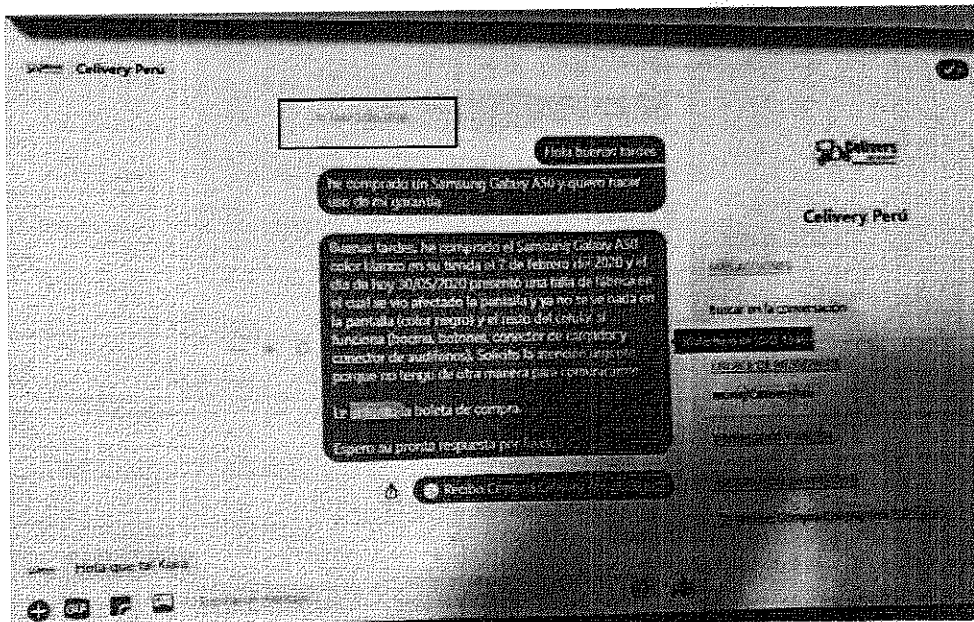
19. De los medios probatorios citados, se advierte que la señora [REDACTED] ingresó su equipo celular al servicio técnico de la señora [REDACTED] por fallas de funcionamiento; en tanto la pantalla no prendía, según consta en el documento denominado "Recibo 0004-N°001459" del 19 de agosto de 2020.

20. De la Orden de Servicio Técnico N° 01156 se verifica que la denunciada atribuyó



el daño en la pantalla del equipo celular a la señora [REDACTED], sin que se advierta en que sustentó dicha conclusión.

- 21. Cabe precisar que la sustentación de dicho informe deberá ser técnica, debiéndose indicar las pruebas específicas realizadas sobre los componentes del equipo celular correspondiente a los defectos reportados por la consumidora y presentar los medios probatorios que acrediten el proceso y resultado de estas pruebas; por lo que, no se tomarán en cuenta las alegaciones de carácter general
- 22. En relación con lo señalado, del informe técnico de la señora [REDACTED] no acreditó en qué consistió la prueba a la que sometió la pantalla del equipo celular de la señora [REDACTED], limitándose a indicar de manera general que el daño físico no correspondía a un defecto de fábrica.
- 23. Por otro lado, si bien la señora Vila alegó en su recurso de apelación: "... como es posible que desde el 7 DE FEBRERO DEL 2020 QUE SE COMPRÓ EL CELULAR, HASTA EL DÍAS 30 DE MAYO DEL 2020 LA USUARIA SE PERCATE DE QUE EL CELULAR NO FUNCIONA, DESPUÉS DE 3 MESES Y 23 DÍAS, ESTO ES INAUDITO, INVEROSÍMIL, IMPOSIBLE NO PUEDE SER", de la revisión de las conversaciones presentadas por ambas partes, se advierte la falla en la pantalla del equipo celular se presentó el 30 de mayo de 2020 y no desde la fecha de su compra; sin embargo, se encontraba dentro del periodo garantía:



- 24. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución Final N° 13-2021/PS1 del 6 de enero de 2021 que sancionó a la señora [REDACTED] por



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

137

infracción al artículo 19 del Código.

### Sobre la medida correctiva

25. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>5</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
26. Mediante Resolución Final N° 13-2021/PS1, el OPS ordenó a la denunciada, como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante el monto abonado por el equipo celular materia de denuncia, siendo que, de manera previa a dicho reembolso, la señora [REDACTED] deberá entregar a la señora [REDACTED] el equipo celular materia de denuncia con todos sus accesorios.
27. Con relación a dicho punto, a fin de garantizar el efectivo resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, la Comisión estima conveniente reformular la medida correctiva dictada.
28. En efecto, al advertirse que la infracción incurrida por la señora [REDACTED] consistente en el incumplimiento en la aplicación de la garantía del equipo celular materia de denuncia, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191, así como sus accesorios, cumpla con reembolsar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 949,00.
29. Para el cumplimiento de lo ordenado, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la

<sup>5</sup> 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.

**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° 1506-2020/PS1

señora [REDACTED] deberá entregar a la señora [REDACTED] el equipo Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191, así como sus accesorios.

30. La señora [REDACTED] 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 presente apartado, bajo apercibimiento de ley.

**Sobre la sanción impuesta, el mandato de pago costas y costos, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**

31. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos corresponde confirmar la sanción impuesta por el OPS, el mandato de pago de costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; la Comisión asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO<sup>6</sup>.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la Resolución Final N° 13-2021/PS1 del 6 de enero de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que:

- (i) **SANCIONÓ** a la señora [REDACTED] con 1,22 Unidades Impositivas Tributarias por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto la denunciada no aplicó la garantía del equipo celular, pese a la existencia de fallas de funcionamiento (la pantalla se puso negra);
- (ii) **ORDENÓ** a la señora [REDACTED] el pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (iii) **DISPUSO** la inscripción de la señora [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEGUNDO: REVOCAR** la Resolución Final N° 13-2021/PS1 del 6 de enero de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en el extremo que ordenó una medida correctiva; y, **REFORMÁNDOLA**, ordenar a la denunciada que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el equipo celular marca Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191, así como sus

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
Artículo 6.- Motivación del Acto Administrativo.

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1506-2020/PS1

138

accesorios, cumpla con reembolsar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 949,00.

Para el cumplimiento de lo ordenado, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la denunciante deberá entregar a la señora [REDACTED] el equipo Samsung, modelo Galaxy A50 con IMEI N° 352553110198191, así como sus accesorios.

La señora [REDACTED] 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 presente apartado, bajo apercibimiento de ley.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>7</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>8</sup>: Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval<sup>9</sup>, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Karina Rocío Montes Tapia.**



Firmado digitalmente por DEZA SANDOVAL Tommy Ricker FAU 20133840533 soft  
Motive: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.04.2021 18:35:16 -05:00

**TOMMY RICKER DEZA SANDOVAL**  
**Presidente**

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá los **acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>9</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son **suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>10</sup> REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital  
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.