



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 663-  
2019/PS1**



**PRESENTADO POR  
JUAN DIEGO GAMBOA GARIBAY**

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

**LIMA – PERÚ  
2024**



**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° 663-2019/PS1**

**Materia** : **Protección al Consumidor**

**Entidad** : **Indecopi**

**Bachiller** : **Gamboa Garibay, Juan Diego**

**Código** : **2011114205**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

En este trabajo jurídico, se realiza un análisis crítico respecto del procedimiento administrativo sancionador, en materia de Protección al Consumidor, seguido ante el INDECOPI, por la denuncia interpuesta por Y.E.P contra T.D.R S.A., por presunta infracción al artículo 19° al CDPC. El marco de los hechos se produce toda vez que el proveedor le habría vendido un equipo celular defectuoso y que, pese a ingresarlo al servicio técnico no se solucionó las fallas que presentaba y provocándole rayas en la pantalla y en los laterales, agrega además que no le habrían brindado una respuesta idónea al reclamo que realizó a través del libro de reclamaciones.

En el caso bajo comentario, se observan diversos actuados que ameritan un debido análisis a decir: una calificación de la infracción diferente por parte del Organismo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1 y de la Comisión de Protección al Consumidor N°2 ; un pronunciamiento final en primera instancia que ordena una medida correctiva de oficio, distinta a la requerida por el denunciante; la omisión de emitir un pronunciamiento sobre todos los extremos de la denuncia; la declaración de nulidad con integración de parte de la segunda instancia por la diferente calificación de la infracción respecto de lo señalado por la primera instancia; y, la imposición de una medida correctiva y una multa distintas a las ordenadas en primera instancia.

En ese sentido, seguidamente se expondrán y valorarán los hechos principales del presente caso, los problemas jurídicos advertidos y se brindará una posición personal sobre el particular.

NOMBRE DEL TRABAJO

**GAMBOA GARIBAY.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7579 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**29 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**May 7, 2024 9:04 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**39831 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**97.0KB**

FECHA DEL INFORME

**May 7, 2024 9:05 AM GMT-5****● 12% de similitud general**

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Síntesis de la denuncia .....	1
1.2 Requerimiento de Subsanación.....	2
1.3 Subsanación .....	3
1.4 Resolución Admisoria.....	3
1.5 Escrito adicional presentado por el denunciante .....	4
1.6 Síntesis de los descargos presentados por T.D.R .....	5
1.7 Resolución del OPS1 .....	6
1.8 Recurso de Apelación .....	7
<b>1.9 Concesorio de la Apelacion .....</b>	<b>7</b>
<b>1.10 Absolución de Apelación .....</b>	<b>8</b>
<b>1.11 Resolución de la CC2.....</b>	<b>8</b>
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>9</b>
2.1 Sobre la omisión de emitir un pronunciamiento sobre todos los hechos denunciados por el señor Y.E.P.....	9
2.2 Sobre la incorrecta tipificación por parte del OPS respecto del hecho imputado contra T.D.R. ....	11
2.3 ¿Qué medida correctiva reparadora correspondía?.....	12
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>26</b>

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

### **1.1 Síntesis de la denuncia**

Mediante escrito del 17 de abril de 2019, el señor Y.E.P, interpuso una denuncia contra T.D.R S.A. ante INDECOPI, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el CPDC).

#### **Fundamentos de hecho:**

- El 17 de marzo de 2019, ingresó su equipo celular al servicio técnico de T.D.R indicando que el mismo presentaba fallas en su funcionamiento pues: (i) no podía conectarse al Wifi, Bluetooth, entre otros; (ii) la pantalla se quedaba colgada sin responder al sistema; y, (iii) se recalentaba, de manera indebida, al estar encendido.
- Al realizar el ingreso de su equipo celular, la persona encargada del servicio técnico cotejó que este se encontraba sin ningún golpe, rayas, raspones, por lo cual solamente consignó en el documento denominado "Solicitud de Atención por Garantía" que el equipo se encontraba en uso, debido a las buenas condiciones en la que se encontraba.
- El 21 de marzo de 2019, la empresa A.P S.A.C. (en adelante, la empresa A.P) detalló en un informe, que el equipo celular fue recibido envuelto en cartón, presentando rayas en la pantalla y en los laterales de este.
- El 22 de marzo de 2019, le informaron por correo electrónico, en el cual le indicaron que su equipo celular ya se encontraba listo para ser recogido.
- El 28 de marzo de 2019, se acercó al establecimiento comercial de T.D.R para recoger su equipo celular, advirtió que este presentaba rayas en su pantalla y en los laterales, por lo que decidió no recibirlo y formular un reclamo.
- En el Reclamo N° RE23-0007908-19 solicitó que su equipo celular fuese reparado en las partes donde se encontraba deteriorado o, en su defecto, que le devolvieran la suma de S/ 1 799,00, que pagó para adquirir el referido equipo celular.

- El 1 de abril de 2019, T.D.R brindó respuesta a su reclamo aceptando las fallas, pero refiriendo que su solicitud no procedía, por lo cual se advierte que no se revisó adecuadamente el reclamo y no se brindó una respuesta idónea.
- El 5 de abril de 2019, procedió a recoger el equipo celular, toda vez que el denunciado no se hizo responsable de los daños acaecidos.
- Solicitó como medida correctiva que T.D.R cumpliera con devolverle la suma de S/ 1 799,00 por el equipo celular materia de controversia, así con el pago de las costas y los costos incurridos en el procedimiento.

#### **Fundamentos de derecho:**

- El CPDC.
- TUO de la LPAG

#### **Medios probatorios:**

- Boleta de Venta Electrónica N° BP16-2730051, de fecha 23 de mayo de 2018, emitida por T.D.R.
- Solicitud de Atención por Garantía N° 391792-1, de fecha 17 de marzo de 2019, emitida por T.D.R.
- Informe de Servicio Técnico, de fecha 19 de marzo de 2019, emitida por A.P.
- Correo electrónico del 22 de marzo de 2019, emitido por T.D.R al denunciante.
- Copia de la Hoja de Reclamación N° RE23-0007908-19, de fecha 28 de marzo de 2019, formulada por el denunciante.
- Carta S/N del 1 de abril de 2019, emitida por T.D.R al denunciante.
- Copia del Cargo de Entrega de Producto a Cliente N° 391792, de fecha 5 de abril de 2019, emitido por T.D.R.

### **1.2 Requerimiento de Subsanción**

Mediante Requerimiento de Subsanción S/N del 22 de abril de 2019, el OPS1 solicitó al denunciante que, en un plazo máximo de (2) días hábiles no prorrogables, cumpliera con: (i) enumerar, de manera clara y concreta, cada una de las infracciones por las cuales denunciaba al proveedor; (ii) señalar la fecha



en que habría ocurrido la infracción, así como la fecha en que realizó la compra del equipo celular; y, (iii) presentar los medios probatorios documentales que probaran cada infracción. Ello, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles las denuncias.

### **1.3 Subsanación**

Mediante escrito del 22 de abril de 2019, el denunciante atendió la solicitud de subsanación manifestando lo siguiente:

#### **Fundamentos de hecho:**

- El 23 de mayo de 2018, adquirió de T.D.R el equipo celular de la marca Asus, modelo Zenfone 4 5.5, por la suma de S/ 1 799,00.
- El equipo celular ingresó nuevamente al servicio técnico del denunciado, en tanto seguía presentando las fallas denunciadas, además de que el auricular del equipo celular dejó de funcionar correctamente.
- Las conductas denunciadas constituyeron infracciones de los artículos 18° y 19° del CPDC, referidas a que T.D.R: (i) le entregó un equipo que presentaba rayas; y, (ii) no solucionó las fallas que presentó el equipo al momento de ingresarlo por garantía.

#### **Fundamentos de derecho:**

- El CPDC.

#### **Medios probatorios:**

- Boleta de Venta Electrónica N° BP16-273005, de fecha 23 de mayo de 2018, emitida por T.D.R.
- Solicitud de Atención por Garantía N° 414900-1, de fecha 17 de abril de 2019, emitida por T.D.R.

### **1.4 Resolución Admisoria**

Mediante Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2019, el OPS 1 inició un procedimiento administrativo sancionador contra T.D.R, por haber incurrido presuntamente en las siguientes conductas:

- (i) Habría vendido al denunciante un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, siendo que, pese a haber sido ingresado al servicio técnico del denunciado, este no habría cumplido con repararlo, cambiarlo por uno nuevo o reembolsar el monto abonado por dicho producto; calificando tal conducta como una presunta infracción del artículo 19° del CPDC.
- (ii) Habría deteriorado el equipo celular del denunciante cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales; calificando tal conducta como una presunta infracción del artículo 23°.3 del CPDC.

El OPS 1 otorgó a T.D.R un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la resolución de imputación de cargos, para que presentara sus descargos.

Adicionalmente, la primera instancia solicitó al señor Y.E.P que cumpliera con presentar, en un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles: (i) La Orden de Servicio Técnico del 17 de marzo de 2019, así como todas las órdenes de ingreso y salida del equipo controvertido al Servicio Técnico de T.D.R; y, (ii) los medios probatorios que acrediten los presuntos daños ocasionados por el referido servicio técnico.

### **1.5 Escrito adicional presentado por el denunciante**

El 31 de mayo de 2019, el denunciante presentó un escrito, a través del cual cumplió con presentar los documentos requeridos en la Resolución N° 1, conforme al siguiente detalle:

- Solicitud de Atención por Garantía N° 391792-1, de fecha 17 de marzo de 2019, emitida por T.D.R.
- Cargo de Entrega de Producto a Cliente, correspondiente a la Solicitud de Atención N° 391792, de fecha 5 de abril de 2019, emitido por T.D.R.
- Solicitud de Atención por Garantía N° 414900-1, de fecha 17 de abril de 2019, emitida por T.D.R.
- Cargo de Entrega del Producto al Cliente, correspondiente a la Solicitud de Atención N° 414900, de fecha 2 de mayo de 2019, emitido por T.D.R.
- Fotografías del equipo celular materia de controversia.

## **1.6 Síntesis de los descargos presentados por T.D.R**

El 3 de junio de 2019, T.D.R presentó sus descargos, indicando los siguientes argumentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- El denunciante no había cumplido con acreditar los cuestionamientos de su denuncia; por el contrario, de la lectura de los informes técnicos emitidos por la empresa A.P, se podía advertir que el equipo celular no presentó ningún desperfecto en las pruebas funcionales y generales efectuadas.
- En ambos informes, se señaló que el buen funcionamiento del equipo se veía comprometido con la saturación de la memoria con aplicaciones y datos, lo que acreditaba que no se le vendió un producto no idóneo y que las fallas presentadas en el equipo no le eran atribuibles.
- Tal como se podía desprender de las Solicitudes de Atención por Garantía, aceptó el ingreso del equipo celular para que este sea enviado al Centro de Atención de Servicio Técnico de A.P.
- Si bien su empresa se encargaba de gestionar la recepción del producto y su posterior envío al área de revisión técnica, no era de su competencia validar si, en efecto, la falla presentada en el equipo celular correspondía ser cubierta o no por la garantía ofrecida en su compra.
- El área competente emitió dos (2) informes, en los cuales concluyó que el equipo celular no presentaba desperfectos, por lo que no correspondía su reparación, así como tampoco el reembolso por el importe pagado.
- En la boleta de venta entregada al denunciante, se le informó que todo cambio o devolución del producto adquirido se debía requerir en un plazo de siete (7) días de su compra, siempre que cuando el producto presentara defectos en su funcionamiento atribuibles al fabricante; no encontrándose el consumidor en ese tipo de supuesto.
- Sobre los deterioros presentados en el equipo de celular, este extremo debería darse la improcedencia por falta de legitimidad para obrar pasiva, puesto que el encargado de realizar el servicio técnico de revisión fue A.P.

### **Fundamentos de derecho:**

- El CPDC

- TUO de la LPAG

**Medios probatorios:**

- Boleta de Venta Electrónica N° BP16-2730051, de fecha 23 de mayo de 2018, emitida por T.D.R.
- Solicitud de Atención por Garantía N° 391792-1, de fecha 17 de marzo de 2019, emitida por T.D.R.
- Solicitud de Atención por Garantía N° 414900-1, de fecha 17 de abril de 2019, emitida por T.D.R.
- Cargos de Entrega de Producto al Cliente, correspondientes a las solicitudes de atención antes señaladas, emitidos por T.D.R.
- Informe del Servicio Técnico, de fecha 19 de marzo de 2019, emitido por A.P.
- Informe del Servicio Técnico, de fecha 23 de abril de 2019, emitido por A.P.

**1.7 Resolución del OPS1**

Mediante Resolución N° 1268-2019/PS1 del 19 de junio de 2019, el OPS 1 emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Denegó la solicitud de improcedencia presentada por T.D.R.
- (ii) Archivo el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra T.D.R, por presunta infracción del artículo 19° del CPDC, al no haberse acreditado que el denunciado vendió al denunciante un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, siendo que, de la revisión del equipo celular, se verificó que este no presentaba ninguna falla en su funcionamiento.
- (iii) Sanciono a T.D.R con una multa de 1,42 UIT, por infracción del artículo 23°.3 del CPDC, al haberse verificado que el proveedor denunciado deterioró el equipo celular del denunciante cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales.
- (iv) Ordenó a T.D.R, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con realizar la reparación cosmética del equipo celular del denunciante, y cumpla con entregarlo en óptimas condiciones, tal como fue ingresado al servicio técnico.
- (v) Condenó a T.D.R al pago de las costas y los costos del procedimiento.

- (vi) Dispuso la inscripción de T.D.R en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### **1.8 Recurso de Apelación**

El 18 de julio de 2019, T.D.R apelo la Resolución N° 1268-2019/PS1, solicitando que fuese revocado, y que se deje sin efectos la sanción y medida correctiva impuestas en su contra, bajo los siguientes considerandos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Se le atribuyo responsabilidad, pese a que el denunciante no cumplió con presentar los medios probatorios que acreditaran que las rayas presentadas en su equipo celular fueran responsabilidad de su empresa.
- No se encontraba conforme con la medida correctiva ordenada, en tanto, vulneraba el principio de razonabilidad en comparación con la conducta infractora imputada; y, no fue debidamente motivada
- Tampoco estaba conforme con la multa impuesta igualmente por una vulneración del principio de razonabilidad y por falta de motivación, por lo que devendría en nulidad.

#### **Fundamentos de derecho:**

- EL CPDC
- El TUO de la LPAG

El recurso de apelación fue presentado por T.D.R a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, por lo que, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 134°.3 del TUO de la LPAG, se presentó una copia del mismo, de manera física, el 23 de julio de 2019.

### **1.9 Concesorio de la Apelación**

Por medio de la Resolución N° 4 del 12 de septiembre de 2019, el OPS 1 denegó el recurso de apelación de T.D.R, por haber sido presentado el 23 de julio de 2019, esto es, fuera del plazo legal establecido en la Resolución N° 1268-2019/PS1.

A través de la Resolución N° 5 del 18 de septiembre de 2019, el OPS 1 declaró la nulidad de la Resolución N° 4, en la medida que T.D.R sí presentó oportunamente el recurso impugnatorio contra la resolución de primera instancia; y, en consecuencia, concedió la apelación interpuesta por el referido proveedor.

Así, mediante Memorándum N° 3012-2019/PS1 del 14 de octubre de 2019, el OPS 1 remitió el expediente administrativo al órgano resolutorio superior jerárquico, quien lo recibió el 31 de diciembre de 2019.

### **1.10 Absolución de Apelación**

El 31 de enero de 2020, el señor Y.E.P presentó un escrito, señalando que:

- La Solicitud de Atención por Garantía N° 391792-1 había sido emitida por T.D.R, sin consignar, ninguna observación al equipo celular, supuesto distinto al reporte emitido por la empresa A.P, que refiere que el equipo celular fue entregado con rayas en la pantalla y en los laterales.
- Debía tenerse en cuenta que, a través de la carta de respuesta a su Reclamo N° RE23-0007908-19, el denunciado aceptó la presencia de rayas, pidiendo incluso disculpas por lo ocurrido, por lo que no habría revisado el reclamo y no habría brindado una respuesta idónea.

### **1.11 Resolución de la CC2**

Mediante Resolución N° 0348-2020/CC2 del 18 de febrero de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró la nulidad de la Resolución N° 1268-2019/PS1, en el extremo que el OPS 1 imputó y analizó la conducta referida a que T.D.R habría deteriorado el equipo celular del denunciante, cuando este fue ingresado por su revisión como una presunta infracción del artículo 23° del CPDC, cuando correspondía calificarla como una presunta infracción del artículo 19° del CPDC, al tratarse de un cuestionamiento referido al estado en el que se habría entregado al denunciante su equipo celular. En consecuencia, dejó sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva reparadora ordenada, la condena al pago de las costas y costos del

procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

- (vii) En vía de integración, sancionó a T.D.R con una multa de 0,25 UIT, por infracción del artículo 19° del CPDC, al haberse verificado que deterioró el equipo celular del denunciante al prestarle el servicio técnico de revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales.
- (ii) Ordenó a T.D.R, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpla con devolver al denunciante la suma de S/ 1 799,00, correspondiente al importe que este pagó por el equipo celular deteriorado, debiendo previamente el denunciante entregar al proveedor dicho producto con todos sus accesorios.
- (iii) Condenó a T.D.R al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante.
- (iv) Dispuso la inscripción de T.D.R en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta infractora verificada.

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

### **2.1 Sobre la omisión de emitir un pronunciamiento sobre todos los hechos denunciados por el señor Y.E.P.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

En su denuncia presentada el 17 de abril de 2019, el denunciante cuestionó expresamente, entre otros puntos, que T.D.R no le habría brindado una respuesta idónea respecto a su Reclamo N° RE23-0007908-19, por cuanto su solicitud contenida en dicho documento fue declarada improcedente pese a que se le habría ofrecido disculpas tras reconocer las fallas presentadas en su equipo celular.

Se puede señalar que, de acuerdo a lo que se puede evidenciar de la Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2019, se advierte que el OPS1 no se pronunció por dicho

cuestionamiento como un hecho denunciado contra T.D.R, asimismo se puede apreciar que en la absolución de la apelación que realiza el señor Y.E.P vuelve a solicitar nuevamente que se le sancione al proveedor por el mismo extremo omitido por la OPS1, por lo que la CC2 no se pronunció en dicho planteamiento.

Por consiguiente, corresponde analizar y determinar si la autoridad administrativa vulnera el principio de congruencia o no.

## **ANÁLISIS**

El artículo 5° numeral 5.4° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General hace referencia al objeto o contenido del acto administrativo como requisito de validez del mismo, que todo: *“acto administrativo al ser emitido por la autoridad administrativa correspondiente, deberá comprender todas las cuestiones planteadas por los administrados”*, es preciso señalar que en función del principio de debido procedimiento un derecho garantista que tiene todo administrado al estar inmerso dentro de un procedimiento administrativo, la autoridad administrativa, dentro de los deberes que tiene dentro de este principio es que debe motivar sus resoluciones emitidas sobre los planteamientos formulados por los administrados, sea que se les acoja o desestime.

Sobre el particular, Moron (2020) ha señalado que: *“Lo que sí afecta el derecho al debido procedimiento del administrado sería que la autoridad administrativa no se pronuncie sobre algunas pretensiones o evidencias fundamentales aportadas en el procedimiento”*. (p. 240).

Ahora bien, Guzmán (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)



Así, mediante Resolución N° 2007-2018/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2018, la Sala ha señalado que:

El juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido. (Fundamento 23)

## **2.2 Sobre la incorrecta tipificación por parte del OPS respecto del hecho imputado contra T.D.R.**

### **IDENTIFICACIÓN**

En la Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2019, el OPS 1 imputó a T.D.R, entre otras conductas, la referida a que habría deteriorado el equipo celular del denunciante cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales; siendo esta conducta tipificada como una presunta infracción del artículo 23°.3 del CPDC.

Al respecto, el artículo 23°.3 del CPDC establece que:

“Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados”. (Congreso de la República, 2010).

Por consiguiente, se realizará un análisis a efectos de determinar si la tipificación realizada por la OPS1 fue la adecuada o no.

## **ANÁLISIS**

El artículo 156° del TUO de la LPAG establece que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado en concordancia con una debida motivación.

En virtud de ello, corresponde precisar que el artículo 18° del CPDC desarrolla el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse como la correspondencia entre lo que el consumidor espera obtener de su proveedor y lo que finalmente recibe; y, en específico, el artículo 19° de la norma en mención establece que es obligación de los proveedores responder por la idoneidad de sus productos y servicios.

De otro lado, el artículo 23°.3 del CPDC señala, conforme se indicó precedentemente, que, si el producto es dañado por el proveedor, al recibirlo para repararlo, el consumidor tiene derecho a una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

En tal sentido, a efectos de determinar a qué tipo jurídico corresponde a las imputaciones realizadas por la autoridad administrativa, debe realizar un análisis valorativo de los hechos y medios probatorios aportados por las partes, para determinar a qué tipo infractor corresponde.

### **2.3 ¿Qué medida correctiva reparadora correspondía?**

#### **IDENTIFICACIÓN**

Habiéndose determinado la responsabilidad de T.D.R, la autoridad dictó como medida correctiva lo siguiente: (i) En la Resolución N° 1268-2019/PS1, el OPS1 ordenó que el denunciado cumpliera con realizar la reparación de la cosmética del equipo celular del denunciante, y entregárselo en óptimas condiciones; y, (ii) en la Resolución N° 0348-2020/CC2, la Comisión ordenó que el denunciado cumpliera con devolver al señor Y.E.P la suma de S/ 1 799,00, correspondiente al importe que este pagó por el equipo celular deteriorado.

Si bien el señor Y.E.P solicitó como medida correctiva reparadora la devolución del dinero pagado por el equipo celular, lo cierto es que la autoridad administrativa competente debió desarrollar su análisis en atención a la conducta infractora verificada y los hechos suscitados en el caso, motivando de esta manera su decisión.

El presente problema jurídico se circunscribe en determinar si las medidas correctivas ordenadas por el OPS1 y la CC2 se encontraban debidamente motivadas o no conforme a los hechos conocidos en el procedimiento administrativo sancionador.

## **ANÁLISIS**

El artículo 6° del TUO de la LPAG puntualiza que: “la motivación como requisito de validez del acto administrativo, la cual debe tener una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y el razonamiento jurídico correspondiente”.

Al respecto, Guzmán (2013) ha manifestado lo siguiente:

La motivación del acto administrativo resulta ser un componente esencial del principio del debido procedimiento, el mismo que como lo hemos señalado, regula el funcionamiento del procedimiento administrativo general en todas sus etapas. La motivación permite, en primer lugar, que el administrado conozca los fundamentos y presupuestos que dan lugar a la resolución, a efectos de la ejecución del acto o la interposición de los recursos que correspondan. (p. 329)

Conforme al principio de razonabilidad, podemos precisar que dentro de las facultades que tiene toda autoridad administrativa de imponer actos de gravamen, como son las de ordenar medidas correctivas estas deberán guardar una proporcionalidad entre los medios a emplear y los fines públicos que se debe tutelar.

De acuerdo con el artículo 114° del CPDC, la autoridad administrativa tiene la facultad de ordenar medidas correctivas a pedido de parte o de oficio en favor de los consumidores, se van a clasificar en: “reparadoras, cuya finalidad es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor y, complementarias, cuyo fin es el de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro”.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **1. Sobre la omisión de emitir un pronunciamiento sobre todos los hechos denunciados por el señor Y.E.P en la imputación de cargos.**

En su denuncia, el denunciante cuestionó que T.D.R, entre otros puntos, no habría cumplido con brindarle una respuesta idónea a su Reclamo N° RE23-0007908-19, por cuanto su solicitud contenida en dicho documento (reparación del equipo celular o, en su defecto, devolución de dinero) fue declarada improcedente pese a que habría ofrecido disculpas tras reconocer las fallas presentadas en su equipo celular.

Respecto, de la lectura de la Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2019, podemos advertir que el OPS 1 ha recogido como hechos denunciados contra T.D.R, los siguientes:

- (i) Habría vendido al señor Y.E.P un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, siendo que, pese a haberlo ingresado al servicio técnico, no se pudo solucionar
- (ii) Habría deteriorado el equipo celular del denunciante cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales.

Sobre este punto, es puntual indicar que, si bien el OPS1 solicitó a Y.E.P que precise las infracciones denunciadas, esto fue subsanado por el denunciante, quien hizo referencia a otros cuestionamientos en su escrito del 22 de abril de 2019; es preciso señalar, que el denunciante precisó claramente en la denuncia

de fecha 17 de abril de 2019 la referida conducta, omitiendo así la autoridad administrativa de imputar y pronunciarse en relación a ese extremo.

Ahora bien, en este caso en particular, el OPS1 bien pudo realizar una lectura conjunta, a fin de contemplar en su calificación todos los hechos cuestionados por el denunciante, que se desprendían claramente de ambos escritos. Ello, al margen de que, en el análisis de fondo, tal extremo fuera o no amparado por la autoridad.

Asimismo, se puede apreciar en la absolución de la apelación que el señor Y.E.P realizo, vuelve a reiterar a la CC2 ese extremo omitido por la OPS1, y como se puede observar detalladamente en la resolución final por la CC2 omite pronunciarse sobre ese extremo, en esa línea, es claro que la autoridad administrativa debió pronunciarse por todos los planteamientos formulados en la denuncia del señor Y.E.P, ahora bien respecto a ese cuestionamiento omitido, en la que precisa el Y.E.P una infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que no se le respondió idóneamente el reclamo, la autoridad administrativa debió pronunciarse sobre este extremo y desestimarla, toda vez que el señor Y.E.P hace una interpretación errónea a la respuesta del reclamo, puesto que en dicho documento no se desprende la aceptación de la conducta infractora por parte de T.D.R, además de ello no es obligación de los proveedores acogerse al reclamo presentado por los consumidores a través del libro de reclamaciones, por lo cual ante esa negativa a su petición por parte de T.D.R, el señor Y.E.P estaba en todo su derecho de interponer su denuncia ante Indecopi, dicho esto correspondía a la autoridad administrativa realizar un acto de enmienda en función al artículo 14° del TUO de la LPAG, puesto que no sería un vicio trascendente.

## **2. Sobre la incorrecta tipificación por parte del OPS respecto del hecho imputado contra T.D.R.**

El 17 de abril de 2019, el señor Y.E.P denunció que T.D.R vulnero los artículos 18° y 19° del CPDC toda vez que deterioro su equipo celular cuando este fue ingresado para su revisión, puesto que este le fue devuelto con rayas en la pantalla y en los laterales. En atención de ello, en la imputación de cargos que emitió el OPS1 inició un procedimiento administrativo sancionador contra T.D.R, imputándole tal conducta como una presunta infracción del artículo 23°.3 del CPDC.

Dicho esto, conviene traer a colación al artículo 18° del CPDC menciona que:

“Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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 evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado”.  
(Congreso de la República, 2010).

El artículo 19° del CPDC precisa que:

“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”.  
(Congreso de la República, 2010).

Asimismo, Bullard (2010) señala:

El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor, pero no el concreto y de carne y hueso, sino un consumidor razonable en las mismas circunstancias, para luego compararlo con el bien o servicio que efectivamente recibió. (p. 16)

En ese sentido Aldana (2015) señala:

Se subestima la función de las garantías, ya que si tienen relevancia en el flujo de bienes y servicios. En primer lugar, el propio mercado reconoce la posibilidad de que existan situaciones en las que deba activarse el sistema de garantías para que el proveedor responda por un defecto en el bien ante el consumidor, tanto así que en ausencia de una garantía expresa la norma contempla la garantía implícita y ni qué decir si existiera una garantía legal. (p. 23)

Los T.D.R recibió el equipo celular del denunciante en su establecimiento, por lo cual, mediante el documento de la solicitud de atención por garantía, indicó que el equipo celular físicamente se encontraba en óptimas condiciones, de ser el caso de que hubiera detectado alguna rajadura en la pantalla al momento de recibir el producto T.D.R pudo advertir alguna de las exclusiones de garantía y en consecuencia no correspondiendo el otorgamiento de la misma.

Es preciso señalar que al momento de que un producto ingrese al servicio técnico, el proveedor no solo está obligado a reparar el mismo en caso corresponda, sino también en entregar en las mismas condiciones en el que fue ingresado como se deja constancia en el documento de solicitud de garantía, en el marco del artículo 19° los proveedores tienen la obligación de entregar los productos a los consumidores en las condiciones informadas.

De otro lado, bajo el alcance del artículo 23°.3 del CPDC, señala que:

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

Es decir, esta norma no hace referencia al hecho mismo de que el proveedor genere un daño en el producto recibido, lo cual dista de la expectativa del consumidor, sino al derecho de este último a ser indemnizado por tal supuesto.

Por lo tanto, se trata de un artículo de connotación informativa, ya que las indemnizaciones son de carácter civil y no pueden invocarse en la vía administrativa sino en la vía jurisdiccional correspondiente, según lo refiere el artículo 1°, numeral 1.1., literal i), en concordancia con el artículo 100° del CPDC.

Al respecto, Espinoza (2021) señala, que: *“si el consumidor perjudicado pretende solicitar indemnización por daño emergente, lucro cesante o daño moral, si fuese el caso, deberá recurrir al Poder Judicial, que es el único órgano competente para ello”*. (p. 375)

En suma, tal como se puede verificar en la denuncia, dicho cuestionamiento del señor Y.E.P no se encontraba circunscrito por la prestación del servicio técnico sino que era por el estado en que le fue entregado su equipo celular por T.D.R el cual este presentaba rayas en su pantalla y en los laterales, condiciones distintas al momento en que ingresó su equipo celular al establecimiento del denunciado, lo cual dista de la expectativa del consumidor, en consecuencia, el hecho imputado y sancionado por parte del OPS1, correspondía ser tipificado y sancionado como infracción al artículo 19° del CPDC.



### 3. ¿Qué medida correctiva reparadora correspondía?

En su denuncia, el denunciante cuestionó que T.D.R habría: (i) vendido al denunciante un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento; y, (ii) el equipo celular del denunciante cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales.

Por lo cual, solicitó a la autoridad administrativa como medida correctiva que T.D.R le devolviera la suma de S/ 1 799,00 por el equipo celular.

Habiéndose determinado la responsabilidad administrativa del proveedor en ambas instancias, la autoridad competente dictó las siguientes medidas correctivas reparadoras:

- (i) En la Resolución N° 1268-2019/PS1, el OPS 1 ordenó que, el denunciado como medida correctiva cumpliera con realizar la reparación de la cosmética del equipo celular del denunciante, y entregárselo en óptimas condiciones, tal como fue ingresada al servicio técnico.
- (ii) En la Resolución N° 0348-2020/CC2, la CC2 ordenó que, el denunciado como medida correctiva cumpliera con devolver al denunciante la suma de S/ 1 799,00, por concepto del equipo celular adquirido, debiendo previamente el denunciante entregar al proveedor dicho producto con todos sus accesorios.

Asimismo, en la resolución emitida por la CC2, no se desprende los motivos que justifiquen a ver dispuesto una medida correctiva distinta a la ordenada por la OPS1.

Así pues, aun cuando el denunciante solicitó la devolución de la suma total pagada por el equipo celular, lo cierto es que los defectos presentados en este producto no eran funcionales sino estéticos (presencia de rayas), por lo que no correspondía acceder a lo solicitado, a menos que se demostrara la imposibilidad de llevar a cabo tal mandato.

En aplicación del principio de razonabilidad, la medida correctiva idónea era la ordenada por la primera instancia en la medida que guardaba correspondencia con la infracción detectada que fueron los daños cosméticos, por otro lado, no se desprende de la resolución de la segunda instancia una motivación para que pueda haber dispuesto una medida correctiva como la devolución del dinero toda vez que no guarda proporcionalidad con el hecho infractor.

En esa línea, el OPS1 desestimó la solicitud efectuada por el consumidor, y ordeno de oficio otra medida correctiva la cual consistía con realizar la reparación del equipo celular.

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

##### **1. Resolución Final N° 1268-2019/PS1.**

En cuanto a la resolución emitida por la OPS1, estoy de acuerdo con los siguientes extremos, que detallare a continuación:

- En cuanto a que el OPS1 desestimo la improcedencia de la falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por T.D.R, toda vez que existe una relación de consumo en el presente procedimiento entre el denunciante y denunciado, al celebrar el contrato de consumo con el proveedor, este le genero unas expectativas y la confianza debida al consumidor, por lo que trae como consecuencia que T.D.R tenga la responsabilidad de gestionar todos los aspectos de la aplicación de la garantía durante la duración de su cobertura.
- Respecto a la presunta venta del equipo celular que presentaba defectos, ahora, a efectos de eximirse de responsabilidad, T.D.R presentó los informes técnicos emitidos por la empresa A.P, en donde se consignó que el equipo celular del denunciante: *“Con las pruebas realizadas se encuentra que el equipo no presenta defecto (...) preventivamente se realizó en el terminal reflash de software”*.

Tal como se desprende de la valoración de este medio probatorio, contrario a lo señalado por el denunciante, su equipo celular no presentaba fallas en su funcionamiento, siendo que, aun cuando pudo aportar mayores elementos

probatorios que acreditaran la certeza de sus argumentos, no los presentó. De ahí que no era posible atribuirle responsabilidad a T.D.R por la sola afirmación vertida por el denunciante.

- Ahora bien, con relación al presunto deterioro generado en el equipo celular materia de cuestionamiento, cabe señalar que, aun cuando T.D.R aseveró que no existían medios probatorios que acreditaran dicho cuestionamiento; en la revisión del expediente, se apreciaron los siguientes medios probatorios:
- Solicitud de Atención por Garantía N° 391792-1, de fecha 17 de marzo de 2019, en donde T.D.R consignó: *“Observaciones físicas del producto: Detalle: En uso, solo celular”*.
- El Informe de Servicio Técnico, de fecha 19 de marzo de 2019, en el cual A.P hizo la siguiente precisión: *“Obs. El equipo muestra rayaduras, desgastes, despintes en cosmética”*.
- La Hoja de Reclamación N° RE23-0007908-19, de fecha 28 de marzo de 2019, en donde el señor denunciante plasmó su disconformidad con el servicio prestado por el proveedor, conforme se desprende del siguiente extracto: *“(…) con fecha 23 de marzo de 2019, me apersono a las instalaciones para el recojo del equipo, dándome con la sorpresa que el equipo se encontraba con rayas en la pantalla y raspones en los costados pese a haberse entregado el equipo sin dichos maltratos”*.

De la valoración conjunta de dichos medios probatorios es posible colegir que el deterioro acaecido en el equipo celular controvertido (rayas en la pantalla y en los laterales) se suscitó cuando T.D.R lo resguardaba para remitirlo al servicio técnico autorizado, pues, conforme a su solicitud de atención, el proveedor no consignó el detalle de estos desperfectos, supuesto distinto al informe emitido por A.P, en el cual dicha empresa sí señaló que el producto había sido recibido con tales deterioros.

Ahora respecto a la carga de la prueba desarrollado en los artículos 196° del Código Procesal Civil y 173°.2 del TUO de la LPAG, aplicables supletoriamente, se puede concluir que la carga de la prueba no es plana, es decir hay ciertos hechos que corresponden probar a cada parte, debido a que se encuentra en

mejor posición o el hecho que se busca acreditar se encuentra en su esfera de probanza, por lo que respecta al caso concreto la carga de la prueba lo tenía T.D.R y no apporto los medios probatorios fehacientes que lo eximieran de responsabilidad.

Así, mediante Resolución N° 0001-2019/SPC-INDECOPI del 4 de enero de 2019, la Sala ha señalado que:

En virtud a dichas normas, se desprende que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable. (Fundamento 19)

Finalmente, conviene traer a colación que el jurista Carrion (2001) ha aseverado lo siguiente sobre la carga probatoria que recae en las partes procedimentales: *“No basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez”*. (p. 4)

-Sobre la medida correctiva ordenada esta fue idónea toda vez en la medida que guarda proporcionalidad con los hechos suscitados en el caso en concreto, por lo que correspondía la reparación del equipo celular, pero la OPS1 debió además considerar cuando esto no resulte posible, ordenar cambiar el equipo celular por otro de idénticas o similares características.

Respecto a la calificación de la infracción del OPS1 no me encuentro conforme por las razones desarrolladas en el segundo problema jurídico del presente informe, toda vez que esta correspondía ser evaluada y sancionada por infracción al deber de idoneidad del artículo 19° del CPDC.

## 2. Resolución Final N° 348-2020/CC2.

Me encuentro conforme con el tipo jurídico establecido por la Comisión, toda vez que el cuestionamiento del denunciante no se encontraba circunscrito en la prestación del servicio técnico, sino en que su equipo celular fue devuelto por T.D.R en condiciones distintas al momento en que fue recibida, siendo que incluso A.P señaló en su informe haber recibido el equipo celular con la presencia de rayas.

Siendo así, resulta congruente colegir que los deterioros cuestionados por el denunciante fueron realizados cuando T.D.R lo disponía, siendo que, ante dicha conclusión, el proveedor denunciado no presentó ningún medio probatorio que lo eximiera de responsabilidad.

A ello debe agregarse que lo que un consumidor no esperaría, que, al momento de remitir su equipo celular para que sea revisado y de ser el caso reparado por el proveedor, este no lo resguardara correctamente, provocándole deterioros y entregándole en distintas condiciones que fue ingresado.

Así pues, Carbonell (2015) ha indicado que el deber de idoneidad consiste en: *“Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”*. (p. 142)

Debido a lo mencionado, en consecuencia, correspondía atribuir responsabilidad a T.D.R, por cuanto este provoco las rayas en el equipo celular del denunciante cuando lo tenía en su custodia entregándole en distintas condiciones, vulnerándose así el deber de idoneidad recogido en el artículo 19° del CPDC.

No me encuentro conforme con la medida correctiva ordenada por la CC2, puesto que no se desprende en la resolución una motivación para que pueda haber dispuesto una medida correctiva como la devolución del dinero, toda vez que no guarda proporcionalidad con el hecho infractor.

## CONCLUSIONES

A manera de conclusión de lo expuesto en el caso concreto, se puede concluir que se vulnero el principio de congruencia toda vez que se omitió emitir un pronunciamiento sobre una pretensión planteada en la denuncia por el señor Y.E.P, asimismo la autoridad administrativa debió realizar un acto de enmienda respecto al acto administrativo.

Respecto a una debida tipificación y motivación esto corresponde a la autoridad administrativa, en la cual consiste en realizar un razonamiento que como finalidad deberá calzar en que supuesto normativo se encuentra la comisión de la conducta infractora.

Por otra parte, se puede concluir respecto que la carga de la prueba le correspondía a T.D.R, toda vez que se encontraba en mejor posición para producir prueba correspondiente sobre el hecho que se buscaba acreditar.

Finalmente, con relación a las distintas medidas correctivas ordenadas, cabe precisar que la medida correctiva reparadora deberá ser ordenada de manera congruente con el hecho infractor determinado en el procedimiento administrativo sancionador, siendo esta debidamente motivada a efectos de no vulnerar los derechos del consumidor, por lo que en el presente caso correspondía la reparación del producto y no la devolución del dinero.

## Bibliografía

- Aldana, 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 la norma de Protección al Consumidor. *Revista de Actualidad Mercantil*(4).
- Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*.
- Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección al Consumidor*. Jurista Editores.
- Carrion, J. (2001). *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Grijley.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú.
- Congreso de la República. (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Espinoza, J. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Instituto Pacífico.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico.
- Guzmán, C. (2020). *Procedimiento Administrativo General* (Vol. II). Instituto Pacífico.
- INDECOPI. (2017). Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo.
- INDECOPI. (2022). Lineamientos sobre Protección al Consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (1993). Resolución Ministerial N.º 010- 93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS.
- Moron, J. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.

## **ANEXOS**

- Denuncia.
- Resolución de imputación de cargos, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Descargos.
- Resolución Final emitida por el OPS1
- Recurso de apelación.
- Resolución de segunda instancia por la CC2





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 663-2019/PS1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 348-2020/CC2

**PROCEDENCIA :** ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

**DENUNCIANTE :** [REDACTED]

**DENUNCIADA :** [REDACTED]

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
NULIDAD  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

**ACTIVIDAD :** OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS

Lima, 18 de febrero de 2020

### ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 17 de abril de 2019, subsanado el 22 de abril del mismo año, el señor [REDACTED] presentó una denuncia contra [REDACTED] 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)<sup>2</sup>.
- Con Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2019, el OPS dispuso lo siguiente:

*"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador e imputar cargos en contra de [REDACTED], por la comisión de presuntas infracciones al Código:*

  - Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, en la medida que habría vendido al señor [REDACTED] un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y, pese a haberlo ingresado a su Servicio Técnico no habría cumplido con repararlo, cambiarlo por uno nuevo o reembolsar el monto abonado por aquel;*
  - a lo establecido en el numeral 23.3 del artículo 23 del Código, toda vez que el personal de su Servicio Técnico habría deteriorado el equipo celular del señor [REDACTED] cuando este fue ingresado para su revisión, provocándole ratas en la pantalla y en los laterales."*
- El 3 de junio de 2019<sup>3</sup>, [REDACTED] presentó sus descargos.
- Mediante Resolución Final N° 1268-2019/PS1 del 19 de junio de 2019, el OPS resolvió:

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20337564373.

<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 vigor.

<sup>3</sup> Subsanado en físico el 4 de junio de 2019.



- (i) Denegar la solicitud de improcedencia formulada por ██████
  - (ii) archivar el procedimiento administrativo iniciado contra ██████ por presunta infracción al artículo 19 del Código;
  - (iii) sancionar a Ripley con una multa de 1,42 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infringir lo establecido en el artículo 23 del Código, toda vez que su servicio técnico habría deteriorado el equipo celular del denunciante cuanto este fue ingresado para su revisión, provocándole rayas en la pantalla y en los laterales;
  - (iv) ordenar a Ripley como medida correctiva que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla con realizar la reparación de la cosmética del equipo celular del denunciante y entregárselo en óptimas condiciones, tal como ingresó al servicio técnico;
  - (v) condenar ██████ al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vi) disponer la inscripción de ██████ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 18 de julio de 2019<sup>4</sup> ██████ presentó un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.

## CUESTIONES PREVIAS

### *Sobre la nulidad de la Resolución Final N° 1268-2019/PS1*

6. El inciso 1 del artículo 10 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)<sup>5</sup>, establece que serán nulos de pleno derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.
7. El numeral 2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo<sup>6</sup> establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma.

<sup>4</sup> Subsancionado en físico el 23 de julio de 2019.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 10.- Causales de nulidad**

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

(...)

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 10.- Causales de nulidad.**

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

(...)

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

(...)



8. El artículo 3 de la citada norma<sup>7</sup> dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En atención a dicho requisito, el artículo 6 del TUO<sup>8</sup> establece que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
9. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.

#### Sobre los daños ocasionados en el equipo celular

10. En el presente caso, el señor ██████ señaló en su escrito de denuncia que el 28 de marzo de 2019, al recoger su equipo celular del servicio técnico, se percató que el mismo tenía rayas en la pantalla y a los lados, detalles que no se encontraban en el equipo al momento de su ingreso.
11. Al respecto, el principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, realizando una investigación de los hechos que dieron lugar a la reclamación, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material.
12. De la revisión del expediente, se advierte que el OPS imputó a ██████ el referido hecho, como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 23 del Código; sin embargo, este Colegiado discrepa de la imputación realizada por dicho órgano resolutorio, en la medida que el cuestionamiento del denunciante sobre el servicio técnico de ██████, se efectuó en relación al estado en el cual le entregaron su equipo celular (rayas en la pantalla y a los lados), lo cual se configura como una

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

<sup>8</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la 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.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.



presunta infracción al artículo 19 del Código<sup>9</sup>.

13. Por lo tanto, corresponde: (i) declarar la nulidad de la Resolución Final N° 1268-2019/PS1 del 19 de junio de 2019; y, (ii) en aplicación del artículo 12 del TUO<sup>10</sup>, retrotraer los efectos al momento en que se generó la afectación al debido procedimiento (emisión de la Resolución N° 1).
14. Es pertinente indicar que la instancia superior tiene facultades para integrar las decisiones de la instancia inferior ante omisiones de sus resoluciones; sin embargo, dicha facultad se encuentra condicionada a la verificación, caso por caso, de la existencia de suficientes fundamentos jurídicos y fácticos que posibiliten la integración de tales omisiones, de modo que cuando la instancia superior considere que no existe tal suficiencia, no podría resolver la controversia vía integración de resoluciones.
15. De este modo, en aplicación del artículo 227 del TUO y teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento al respecto, este Colegiado considera que en vía integración corresponde realizar en la presente resolución un análisis respecto a las presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19 del Código.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

16. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>11</sup>.
17. 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>12</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 12.- Efectos de la declaración de nulidad**

12.1 La declaración de nulidad tendrá efecto declarativo y retroactivo a la fecha del acto, salvo derechos adquiridos de buena fe por terceros, en cuyo caso operará a futuro.

12.2 Respecto del acto declarado nulo, los administrados no están obligados a su cumplimiento y los servidores públicos deberán oponerse la ejecución del acto, fundando y motivando su negativa.

12.3 En caso de que el acto viciado se hubiera consumado, o bien sea imposible retrotraer sus efectos, sólo dará lugar a la responsabilidad de quien dictó el acto y en su caso, a la indemnización para el afectado.

<sup>11</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>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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



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.

**Sobre los daños ocasionados al equipo celular**

- 18. En el escrito de denuncia, el señor [REDACTED] denunció que el 28 de marzo de 2019, al recoger su equipo celular del servicio técnico, se percató que este tenía rayas en la pantalla y a los lados, las cuales no se encontraban en su equipo al momento de su ingreso.
- 19. Obra en el expediente, la "Solicitud de Atención por Garantía" del 17 de marzo de 2019 – fecha en la cual el denunciante ingresó su equipo celular al servicio técnico de [REDACTED] en donde se deja constancia de lo siguiente:

SOLICITUD DE ATENCIÓN POR GARANTÍA				391792-1
Fecha de Ingreso	17/03/2019	Fecha de Entrega(*)	18/04/2019	600927
Tienda	Primavera	Código Tienda	23	
<b>I. DATOS DEL CLIENTE</b>				
Nombre Completo	[REDACTED]	DNI	[REDACTED]	
Correo Electrónico	[REDACTED]	Teléfono	[REDACTED]	
Dirección	[REDACTED]			
<b>II. DATOS DEL PRODUCTO</b>				
Código	2085199074483	Descripción (producto + modelo)	ZENFONE4 5.5	
Marca	ASUS	N° Serie	H8AZCY01H8554TH	
Fecha Compra	28/03/2018	N° Ticket de Compra	42934	
<b>III. FALLA DEL PRODUCTO INFORMADO POR EL CLIENTE</b>				
Detalle: EL BLUETOOT NO FUNCIONA SE CONECTA Y SE DESACTIVA SIN REALIZAR NINGUNA ACCIÓN EL WIFI SE CANCELA AL IGUAL QUE SIN REALIZAR NINGUNA ACCIÓN AL COMPARTIR RED LA PANTALLA SE CONGELA O SE QUEDA DIVIDIDA EN DOS, Y CALIENTA AL ESTAR ENCENDIDO SIN USO				
<b>IV. OBSERVACIONES FÍSICAS DEL PRODUCTO</b>				
Detalle: EN USO SOLO CELULAR				
<b>V. INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL CLIENTE</b>				
A. En este acto, el cliente manifiesta su conformidad con [REDACTED] para que envíe el producto al Centro de Atención de Servicio Técnico (CAST) [REDACTED] con el objetivo de revisarlo y emitir un informe técnico, mediante el cual se establece si corresponde o no, la reparación y cambio del producto según garantía del fabricante. Los datos personales que sean necesarios en el presente documento (que podrán contener datos sensibles) serán utilizados y/o tratados por Tiendas Ripley, estricta y únicamente con la finalidad de realizar las actividades conducentes a atender su reclamo.				
B. La aceptación del producto NO implica que Ripley valide que la falla del producto está cubierta por la garantía del fabricante. El diagnóstico oficial será brindado por el CAST autorizado por la marca.				
C. En el caso de que el defecto del producto no se encuentre cubierto por la garantía del fabricante, dicho producto se retirará del servicio técnico sin reparación. El cliente deberá acercarse al área de Servicio de Atención al Cliente de la tienda donde dejó el producto para el resto del mismo.				
D. Para cualquier producto o dispositivo de almacenamiento informado el cliente manifiesta estar de acuerdo con lo siguiente:				
a. De existir motivos técnicos específicos que ameriten la reinstalación de todo el software del equipo, el cliente autoriza que se instale únicamente todo aquel que viene originalmente de fábrica, perdiéndose programas y/o información cargados por el cliente.				
b. En consecuencia de lo mencionado en el punto (a.) es responsabilidad del cliente respaldar (backup) su información antes de dejar el producto en Ripley, liberando a Ripley de toda responsabilidad de pérdida de información.				
E. En caso de que el cliente no se acerque a recuperar el producto en un plazo máximo de 90 días calendario contados a partir de la "Fecha de entrega" consignada en el presente documento, el cliente autoriza a Tiendas por departamento Ripley disponer del producto para su descontinuación.				
F. Señor Cliente: para cualquier información respecto a la situación de su artículo en el servicio técnico autoriza, favor contactarse al correo electrónico <a href="mailto:ar-servicio@ripley.com.pe">ar-servicio@ripley.com.pe</a>				
(*) La "Fecha de entrega" del producto consignada en el presente documento es una fecha referencial que puede variar dependiendo de la naturaleza del defecto en el producto.				
<b>IMPORTANTE:</b> El cliente firma en señal de conformidad con la información y condiciones indicadas en los puntos I,II,III,IV y V del presente documento.				
DNI: PE41253187		FIRMA DEL CLIENTE		FIRMA DEL REPRESENTANTE DE RIPLEY

- 20. En dicha solicitud, no se evidencia que [REDACTED] hubiera dejado constancia que el equipo celular del denunciante presentara algún daño en la carcasa (rayas u otros).

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.



- 21. No obstante, mediante documento del 19 de marzo de 2019, el servicio técnico de [REDACTED] indicó que el equipo celular del denunciante presentaba rayas y desgaste:

21/3/2019 <https://www.anovo.pe/ASRRETAIL/OrdServicio.aspx?aux=1>

ORDEN ANOVO TW00002564 SERIE 35511205004821 5450094454

**DATOS GENERALES:**

Ciudad: [REDACTED] Tienda: [REDACTED]  
 Modelo: ASUS - Z555KL Anesor: [REDACTED]  
 Fecha de Registro: 19/05/2019 Serie Entrada/Salida: 35511205004821 / --  
 Fecha Activación: 23/05/2019

**Avería Indicada por el Cliente:** OBS. CLIENTE: EN USO, OBS: ANOVO: TAPA C/RAYAS, BORDES C/DESPINTES, DESGASTE, PANTALLA C/RAYAS, SI PRENDE,  
 CON BANDEJA SIMCARD, ENVUELTO EN CARTON.

**Fallas del Equipo:** FLOT - PROBLEMAS CON WIFI **Accesorios:** BATERIA, TAPA, BANDEJA SIM CARD

ADELANTE	ATRAS	IZQ	DER	SUP / INF	DAÑOS
	R R R				
R R			D D		
R R			R D		
R R	R		D D		
R R			R D	D	
			D D		
	R R			D	

**DATOS TECNICOS:**

Garantía: SI

Avería detectada por el técnico:

Trabajo Realizado:  
 NO PRESENTA DEFECTO / GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: PRUEBAS FUNCIONALES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA QUE EL EQUIPO NO PRESENTA DEFECTO / PREVENTIVAMENTE SE REALIZO EN EL TERMINAL REFLASH DE SOFTWARE / PRUEBAS GENERALES, WIFI Y BLUETOOTH OK. SE ADJUNTA IMAGEN DEL TEST / LA SATURACION DE LA MEMORIA CON APLICACIONES Y DATOS AFECTA SU BUEN FUNCIONAMIENTO / OBS: EL EQUIPO MUESTRA RAYADURAS, DESGASTES, DESPINTES EN COSMETICA.

**OBSERVACIONES:**

1. El terminal entregado por el Cliente se encuentra en las condiciones descritas en el presente documento.  
 2. El terminal entregado por el Cliente está sujeto a evaluación técnica por parte del Servicio Técnico Autorizado.  
 3. El Servicio Técnico Autorizado no se responsabiliza por la pérdida total o parcial de la información almacenada en el terminal (Contactos, fotos, música, videos, aplicaciones, etc.) que no están dentro de las configuraciones de fábrica. Es responsabilidad del Cliente realizar una copia de seguridad a su información.  
 4. El terminal entregado por el Cliente puede estar sujeto a daños por resaca, para lo cual el Servicio Técnico Autorizado podrá comunicarse directamente con el Cliente. Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad todas las condiciones expuestas anteriormente y realiza en original, dejando constancia de este mediante su firma en el presente documento.

- 22. Como se aprecia, dos días después de que el denunciante internara su equipo celular, el servicio técnico de [REDACTED] emitió un documento donde determinó que el equipo presentaba daños en su carcasa, lo cual resulta ser incongruente con lo consignado en la "Solicitud de Atención por Garantía" del 17 de marzo de 2019.
- 23. Así, a criterio de este órgano resolutorio, correspondía que [REDACTED] presentara los medios de prueba idóneos que acreditaran que el 17 de marzo de 2019, el equipo celular del denunciante presentó rayas en la pantalla y laterales o que ello no le resultaba atribuible; sin embargo, no lo hizo.
- 24. En consecuencia, existen indicios suficientes que permiten determinar que el equipo celular del denunciante ingresó al servicio técnico sin daños en la carcasa y que una vez en el servicio técnico de [REDACTED] este sufrió daños, por lo que corresponde declarar responsable a [REDACTED] por infringir lo establecido en el artículo 19 del Código, en la medida que personal del servicio técnico de [REDACTED] daño el equipo celular del denunciante cuando este ingresó para su revisión.

De las medidas correctivas



25. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>13</sup> 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.
26. En su denuncia, el señor [REDACTED] solicitó como medida correctiva la devolución de la suma de S/ 1 799,00 por su equipo celular.
27. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
28. Al haberse declarado responsable administrativamente a [REDACTED] por la infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva

13

**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. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

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

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

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

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

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

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

**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 (...)



de oficio que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, que cumpla con devolver al denunciante la suma de S/ 1 799,00 por concepto del equipo celular adquirido, previa entrega del mismo con todos sus accesorios.

29. [REDACTED] 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.

### Graduación de la sanción

30. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
31. 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) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) perjuicio al consumidor, entre otros<sup>14</sup>.
32. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer a [REDACTED] se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Perjuicio al consumidor:** La infracción cometida por [REDACTED] ocasionó un perjuicio al denunciante toda vez que su equipo celular fue entregado por el servicio técnico con rayas en la pantalla y en los laterales, frustrando así sus expectativas de recibirlo en el mismo estado en el que lo internó.
  - (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el señor [REDACTED] al verificar la infracción denunciada contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la conducta infractora.
33. En este caso, corresponde imponer a Ripley una multa ascendente a 0,25 UIT.

### Sobre la condena de pago de costos y costas

<sup>14</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

(...)





34. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807<sup>15</sup> dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
35. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por ██████, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor ██████ las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
36. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante 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 costas y costos.

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

37. 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 resolución<sup>16</sup>.
38. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de ██████ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción al artículo 19 del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad de la Resolución Final N° 1268-2019/PS1 del 19 de junio de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que se pronunció sobre la conducta de

<sup>15</sup> **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.

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

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

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.



