



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 779-
2020/PS1**



**PRESENTADO POR
PAUL FRANCIS MONTES DE OCA UNTIVEROS**

**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° 779-2020/PS1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : PAUL FRANCIS MONTES DE OCA UNTIVEROS

Código : 2015112123

LIMA – PERÚ

2024

En el presente Informe Jurídico se realiza el análisis de un Procedimiento Administrativo Sancionador a raíz de la denuncia interpuesta el 25 de agosto de 2020, por S.B.E. contra Telefónica y Cisesa, en atención a que: i) le habrían vendido un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y, pese a haber ingresado al servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica; ii) se habrían negado en recibir el dispositivo en múltiples oportunidades para su revisión en el Servicio Técnico; iii) no le habrían otorgado otro dispositivo en reemplazo al suyo que se encontraba en el servicio técnico; iv) le habrían negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el centro comercial Jockey Plaza; v) Cisesa no habría brindado respuesta al Reclamo N° 000086 del 08 de noviembre de 2019. Sin embargo, el OPS 1 mediante Resolución N° 1 requirió información a la denunciante, siendo subsanado mediante escritos de fecha 1 y 3 de septiembre de 2020. Resolviendo finalmente, mediante Resolución N° 2: i) incluir de oficio a Cisesa como parte denunciada a fin de determinar su responsabilidad administrativa sobre los hechos denunciados; y, ii) Iniciar el procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica y Cisesa, otorgando el plazo de cinco (05) días hábiles para que puedan presentar sus descargos; los cuales fueron presentado dentro del plazo señalado.

El OPS1 resolvió: i) declarar infundada la excepción formulada por Cisesa; ii) Ampliar los cargos en contra de Telefónica respecto de la quinta imputación; iii) Archivar el procedimiento contra: a) Cisesa por infracción a los artículos 19°, 24° y 152° del Código; y, b) Telefónica por infracción a los artículos 19° y 152° del Código. Asimismo, ordenó a Telefónica que en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpla con el pago de las costas ascendiente al monto de S/ 36.00 soles. Sancionó a Telefónica con una amonestación por haber infringido el artículo 24° del Código, en virtud al reconocimiento formulado. Denegó las medidas correctivas y el pago de los costos del procedimiento. Y dispuso la inscripción de Telefónica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez quede la resolución firme en sede administrativa.

Ante el recurso de apelación presentado por la denunciante, la CC2 resolvió: i) Declarar improcedente por extemporáneo el pedido de aclaración de la resolución final del OPS1, formulado por la denunciante; ii) Revocar la resolución final emitida por el OPS1 respecto a la infracción señalada contra: a) Cisesa sobre la tercera y quinta imputación y reformándola declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva; y, b) Telefónica sobre la primera imputación y reformándola declararla fundada la denuncia; iii) Declarar de oficio la Nulidad parcial de la resolución final del OPS1 en el extremo que declaró el archivo de la denuncia contra Telefónica sobre la segunda imputación; y, iv) Confirmar la resolución final del OPS1 respecto los extremos que resolvió archivar la denuncia contra Telefónica sobre: a) la tercera imputación; y, b) cuarta imputación. Finalmente, respecto de Telefónica: i) sancionó con 0.25 UIT's, ii) Ordenó que en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles cumpla: a) como medida correctiva: a entregar a la denunciante un nuevo dispositivo y de no ser posible devolver la contraprestación pagada por el dispositivo en cuestión más los intereses legales generados desde la fecha de compra hasta la efectiva devolución; y, b) con el pago de las costas y costos del procedimiento; y, iii) dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOMBRE DEL TRABAJO

MONTES DE OCA UNTIVEROS.docx

RECUENTO DE PALABRAS

15202 Words

RECUENTO DE CARACTERES

80376 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

32 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

243.8KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 15, 2024 10:14 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 15, 2024 10:15 AM GMT-5**● 14% de similitud general**

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	2
1.1 DENUNCIA	2
1.2 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	2
1.3 INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	3
1.4 PRESENTACIÓN DE DESCARGOS	3
1.5 RESOLUCIÓN FINAL DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 – SEDE CENTRAL	4
1.6 PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN:	8
1.7 RESOLUCIÓN DE ENMIENDA Y CONCESORIO DE APELACIÓN	8
1.8 RESOLUCIÓN FINAL DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL.....	9
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	12
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	23
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.	27
• . RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1- SEDE CENTRAL	27
• . RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL DEL INDECOPI	27
V. CONCLUSIONES	28
VI. BIBLIOGRAFÍA	29
VII. ANEXOS	30

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

1.1 DENUNCIA

Con fecha 25 de agosto de 2020, la denunciante interpuso su denuncia contra las denunciadas ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS 1), por las siguientes infracciones:

- Le habrían vendido un dispositivo que presentó fallas de funcionamiento y, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica;
- Se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el dispositivo para su revisión en el Servicio Técnico;
- No le habrían otorgado un dispositivo de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico;
- Le habrían negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el centro comercial Jockey Plaza;
- Cisesa no habría brindado respuesta al Reclamo N° 000086 del 08 de noviembre de 2019.

Adicionalmente, solicitó en calidad de medida correctiva que se ordene a Telefónica que le haga entrega de un nuevo dispositivo.

Fundamentos de hecho:

- Que, el 08 de noviembre de 2018 adquirió de Telefónica un equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018 con IMEI 869690043831609 el mismo que al mes de haberlo adquirido presentó fallas de funcionamiento por lo que intentó, en varias oportunidades, internarlo en el servicio técnico, sin embargo, la denunciada se negó a recibirlo en reiteradas oportunidades.
- Que, el 08 de noviembre de 2019 presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de Cisesa el cual no fue respondido en su oportunidad.

Fundamentos de Derecho:

- Artículo 19°, 24° y 152° de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)

Medios probatorios:

- Guía de Remisión de la compra del dispositivo a Telefónica.
- Fotos de los recibos enviado vía e-mail desde el mes de julio a diciembre de 2019 con el 50% de descuento.
- Hoja de reclamaciones del 08 de noviembre de 2019
- Respuesta de Telefónica al reclamo presentado el 08 de noviembre de 2019.

1.2 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Con fecha 28 de agosto de 2020, el OPS 1 mediante Resolución N° 1 resolvió requerir a la denunciante que en el plazo máximo no prorrogables de dos (02) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles la denuncia presentada, cumpla con:

- Efectuar una narración concreta, ordenada y cronológica de los hechos materia de denuncia identificando los hechos en los que habría incurrido Telefónica en vulneración de sus derechos como consumidor, y desarrollando los motivos por los

- que considera que se habrían producido aquellas;
- Precisar cuál fue la participación de Cisesa en la compra del dispositivo y los hechos que contempla en su denuncia, presentando los documentos que acrediten sus alegaciones;
 - Presentar copia completa y legible de los documentos que acrediten todas las visitas realizadas a la oficina del proveedor, asimismo, documentación que acredite la negación del proveedor a recibir el equipo celular;
 - Presentar copia simple legible y completa del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones de Telefónica el 8 de noviembre de 2019; y,
 - Presentar copia simple legible y completa de los reclamos que indicó presentó ante Telefónica durante los años 2018 y 2019.

Siendo subsanadas dichas observaciones mediante escritos de fecha 1 y 3 de septiembre de 2020, presentados por la denunciante.

1.3 INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Con fecha 07 de septiembre de 2020, el OPS 1, resuelve iniciar procedimiento administrativo sancionador contra las denunciadas por presunta infracción:

- Al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:
 - Le habrían vendido a la denunciante un dispositivo móvil que presentó fallas de funcionamiento y, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica;
 - Se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el dispositivo para su revisión en el Servicio Técnico;
 - No le habrían otorgado un dispositivo de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico;
- Al deber de atención de reclamos tipificado en el artículo 24° del Código, en la medida que, Cisesa no le habría brindado respuesta al Reclamo N° 000086 del 08 de noviembre de 2019 presentado en su Libro de Reclamaciones.
- Al deber de entrega del Libro de Reclamaciones tipificado en el artículo 152° del Código, en la medida que, las denunciadas le habrían negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el centro comercial Jockey Plaza;

1.4 PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

1.4.1. Descargos de Telefónica

Con fecha 16 de septiembre de 2020, Telefónica presenta sus descargos alegando que:

- a) No hubo negativa de su representada de recibir el dispositivo móvil de la denunciante ya que, fue efectivamente internado en el servicio técnico de su representada con fecha 26 de octubre de 2019, tras cuya evaluación se observó que este presentaba daño físico (golpes y rajaduras en la parte inferior), circunstancia que invalida la garantía de fábrica del equipo; ii) al estar excluido de garantía el dispositivo móvil, no correspondía realizar el cambio del referido equipo por uno nuevo de iguales características.
- b) No contempló la posibilidad de otorgar un dispositivo móvil de reemplazo mientras dura la revisión en servicio técnico, toda vez que la misma fue de únicamente 48

horas y, además, la interesada no presentó algún medio probatorio que acredite que efectuó dicha solicitud.

- c) Formuló reconocimiento respecto de la imputación referida a la presunta infracción al deber de atención a reclamos, aceptando que no respondió el Reclamo N° 000086 presentado por la interesada el 8 de noviembre de 2020.
- d) Su representada tiene en todas sus sedes un Libro de Reclamaciones a disposición del usuario y, además, obliga a las sedes de sus franquicias a cumplir dicha política.

1.4.2. Descargos de Cisesa

Con fecha 2 de octubre de 2020, presentó sus descargos señalando que:

En mérito al Contrato de Prestación de Servicios suscrito con Telefónica, es un agente autorizado para realizar la promoción y comercialización de productos de Telefónica y no asumen ningún tipo de responsabilidad frente a los consumidores por lo que carecen de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, por lo cual, se encuentra impedido de realizar el servicio técnico pues solo funciona como un centro de acopio.

1.5 RESOLUCIÓN FINAL DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 – SEDE CENTRAL

Con fecha 14 de octubre de 2020, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Central, mediante Resolución Final N° 0951-2019/PS1, resuelve:

- Cuestión previa:
 - Sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva formulada por CISESA Declarar infundada la excepción formulada por CISESA.
 - Sobre la imputación de cargos realizada por este despacho Ampliar cargos en contra de TELEFONICA por la presunta infracción al deber de atención de reclamos.
- Hechos de fondo:
 - Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra:
 - a) CISESA por la presunta infracción a los artículos 19°, 24° y 152° del Código,
 - b) TELEFONICA por la presunta infracción a los artículos 19° y 152° del Código,
 - Sancionar a TELEFONICA con una amonestación por la infracción al deber de atención de reclamos en virtud al reconocimiento formulado.
 - Denegar las medidas correctivas solicitadas y el pago de los costos del procedimiento.
 - Ordenar a TELEFONICA que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución cumpla con el pago de las costas.
 - Dispone la inscripción de TELEFONICA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez quede la resolución firme en sede administrativa.

Fundamentos de la decisión:

- Cuestión Previa:
 - Sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva formulada por CISESA Quedó acreditado que CISESA participó en la relación de consumo como

intermediario o distribuidor de los equipos de propiedad de TELEFÓNICA, siendo que su calidad de sujeto pasivo de la relación de consumo es independiente de la presunta responsabilidad administrativa que podrá tener respecto de los hechos denunciados por la interesada. Considerando ello, CISESA forma parte de la relación de consumo con la interesada en su calidad de intermediaria, motivo por el cual, corresponde declarar infundada la excepción formulada.

- Sobre la imputación de cargos realizada por este despacho
Mediante Resolución N° 02 se inició el procedimiento contra CISESA dado que, no habría cumplido con brindar respuesta al Reclamo N° 000086 presentado el 8 de noviembre de 2019. Sobre ese extremo, a pesar que dicho reclamo se realizó en el Libro de Reclamaciones de CISESA, TELEFONICA formuló reconocimiento señalando que no respondió al reclamo dentro del plazo legal, y, por otro lado, CISESA indicó que como intermediario en la relación de consumo correspondía a TELEFONICA a brindar respuesta.

- Hechos de fondo:

- Sobre la presunta venta de un equipo celular con fallas de funcionamiento y negativa a aplicar la garantía de fábrica.

- a) De la responsabilidad de CISESA

Fundamenta la primera instancia, a razón de hallarse un Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre CISESA y TELEFONICA, siendo que de este se desprende que la primera resulta ser únicamente un centro de acopio de las solicitudes de internamiento de los equipos celulares en servicio técnico, remitiendo finalmente a la segunda dichos dispositivos a fin de hacer efectivo el mencionado servicio.

Asimismo, señala que el dispositivo en cuestión es de propiedad de TELEFONICA y que el servicio técnico, así como la aplicación de la garantía corresponde a esta más no a CISESA, dado que, no tenía potestad para aplicar la mencionada garantía. Declarando por ello el archivo del procedimiento administrativo contra esta última por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

- b) De la responsabilidad de TELEFONICA

Fundamenta la primera instancia, a razón de lo indicado en la Orden de Servicio N° 2019-38132 del 24 de octubre de 2019, en la que se indica que el equipo en cuestión ingresó al servicio técnico presentando en la tapa trasera rayas por su uso sin quiñes. Y del Informe Técnico N° 126374 del 26 al 28 de octubre de 2019, se señala como observación que no se aplica la garantía y se encuentra el dispositivo fuera de garantía por daño físico además de otras observaciones.

De lo antes mencionado, se manifiesta en las condiciones de Servicio Técnico que, la denunciada *“no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que sucediera durante el proceso de revisión e intento de reparación de equipos que ingresen con fallas ocasionados por mal uso, golpes (quiñes), ingreso de líquido, uso de accesorios no aprobados por el fabricante o manipulación de terceros no autorizados, fallas que inhabiliten automáticamente la Garantía”*. Así como se señala los supuestos no cubiertos por la garantía de fábrica en el portal web de la denunciada.

A razón de ello, es que la autoridad administrativa señala que, quedó acreditado que la denunciada actuó de acuerdo con el deber de idoneidad al negar la aplicación de la garantía del equipo celular dado que, este se presentaba en una circunstancia de exclusión de dicha garantía por presentar daño físico por golpes y rajaduras en borde inferior. Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra esta última por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

- Sobre la presunta negativa de recibir el equipo celular de la interesada en el servicio técnico

- a) De la responsabilidad de CISESA

Manifiesta la primera instancia que, se halla la Orden de Servicio Técnico N° 2019-38132 en donde se visualiza que se internó el equipo celular para su revisión en el servicio técnico, demostrándose así que la denunciada si recibió el mencionado dispositivo.

Asimismo, señala que, la denunciante debió de haber acreditado algún defecto en el bien o en el servicio, según las condiciones pactadas, para que posteriormente sea el proveedor quien acredite que el defecto no le es imputable, a razón de ello, es que de la verificación del contenido del expediente, no se halla medio probatorio que acredite las múltiples negativas por parte de la denunciada a fin de recibir el dispositivo y se derive para su revisión en el servicio técnico, pese a que, la instancia le solicitó la presentación de distintos medios probatorios que acrediten la imputación señalada. Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra esta última por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

- b) De la responsabilidad de TELEFONICA

La primera instancia de la misma forma como fundamentó para el caso de CISESA, señala que, la denunciante no presentó medio probatorio que acredite las múltiples negativas de la denunciada para recibir el dispositivo y se derive para su revisión en el servicio técnico, a pesar de haber sido solicitado a la denunciante, más aún que, se halla como medio probatorio la Orden de Servicio Técnico N° 2019-38132 en donde se visualiza que se internó el equipo celular para su revisión en el servicio técnico, demostrándose así que la denunciada si recibió el mencionado dispositivo. Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

- Sobre la negativa de otorgar un equipo telefónico de reemplazo.

- a) De la responsabilidad de CISESA

La primera instancia fundamentó que, CISESA en virtud del Contrato de Prestación de Servicios celebrado con TELEFONICA, realiza sus funciones como un centro de acopio de las solicitudes de internamiento de equipos celulares en servicio técnico, siendo esta última la responsable de prestar el mencionado servicio, motivo por el cual si bien la denunciada recibió el equipo en cuestión para remitirlo al servicio técnico no existe constancia que la denunciante haya solicitado la entrega de otro dispositivo en reemplazo del suyo al momento de ser internado, menos aún no correspondía a esta otorgar equipos de reemplazo puesto que, los equipos son de propiedad de TELEFONICA, a pesar de haber existido en el supuesto la solicitud indicada por la denunciante.

Finalmente, señala que, la denunciante no presentó medio probatorio que acredite la imputación alegada, a pesar de haber sido solicitado a la denunciante Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

b) De la responsabilidad de TELEFONICA

Fundamenta la primera instancia, que TELEFONICA no contempló la posibilidad de otorgar un dispositivo en reemplazo al que fue internado en el servicio técnico dado que, el dispositivo en cuestión fue internado por 48 horas, y además de ello, no se halla solicitud por parte de la denunciante para entregarle un equipo de manera temporal.

Finalmente, respecto de los medios probatorios presentados por la denunciante no se halla alguno que acredite que en efecto solicitó la entrega de un dispositivo en reemplazo del suyo así como también no se halla medio probatorio que acredite que TELEFONICA esté obligada contractualmente a entregar un teléfono en reemplazo, es así que correspondería a la denunciante el acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas, para que finalmente, el proveedor acredite que el defecto no le es imputable.

Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

o Sobre la presunta infracción a lo establecido en el artículo 152° del Código.

a) De la responsabilidad de CISESA

Manifiesta la primera instancia que, el local ubicado en el C.C. Jockey Plaza es administrado por la denunciada dado el Contrato de Prestación de Servicios celebrado con TELEFONICA, correspondiendo por ello, la denunciada el entregar el Libro de Reclamaciones a los consumidores que lo requieran.

Ahora bien, sobre el caso en cuestión, no se halla medio probatorio que se verifique en efecto la denunciante solicitó la entrega del Libro de Reclamaciones en múltiples ocasiones, ni mucho menos que se haya presentado la negativa de la entrega, a razón que, se halla en el Expediente la Hoja de Reclamación N° 000086 del 8 de noviembre de 2019, demostrando de esa forma que la denunciada brindó el Libro de reclamaciones al momento que fue solicitado.

Correspondiendo de esta forma a la denunciante, el presentar medio probatorio que acredite lo imputado para que finalmente, el proveedor acredite que el defecto no le es imputable. Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al artículo 152° del Código.

b) De la responsabilidad de TELEFONICA

Manifiesta la primera instancia que, el establecimiento que menciona la denunciante, ubicado en el C.C. Jockey Plaza es administrado por CISESA, siendo esta la responsable en hacer entrega del Libro de reclamaciones.

Finalmente, no se halla en el expediente medio probatorio que acredite en efecto la negativa de TELEFONICA de entregar el Libro de Reclamaciones o que, la denunciante lo haya solicitado. Motivo por el cual, corresponde a la denunciante

acreditar que exista algún defecto en el bien o servicio para que, una vez acreditado sea el proveedor quien acredite si en efecto el defecto imputado le es imputable. Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al artículo 152° del Código.

○ Sobre la presunta infracción al deber de atención de reclamos

a) De la responsabilidad de CISESA

Manifiesta la primera instancia que, a razón del Contrato de Prestación de Servicios celebrado con TELEFONICA, la denunciada vino siendo un centro de acopio de las solicitudes de internamiento de equipos celulares en servicio técnico, siendo posteriormente enviados a TELEFONICA con la finalidad que se haga responsable de prestar el servicio señalado.

Ahora bien, se halla el reconocimiento presentado por TELEFONICA en el cual ratifica que es responsable para brindar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones de CISESA dentro del plazo establecido, respecto a productos y servicios de su propiedad, siendo previamente remitidos por la denunciada oportunamente, y que, fue su representada quien atendió con retraso de tiempo el reclamo presentado más no CISESA.

Declarando con ello el archivo del procedimiento administrativo contra la denunciada por la comisión de la infracción al deber de atención de reclamos.

b) De la responsabilidad de TELEFONICA

Manifiesta la primera instancia que, a razón del reconocimiento presentado por la denunciada respecto de la comisión de la infracción del deber de atención de reclamos, corresponde encontrar a la denunciada responsable.

Sancionando a la denunciada con una amonestación por la comisión de la infracción antes detallada.

1.6 PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Con fecha 05 de noviembre de 2020, la denunciante interpuso recurso de apelación contra la resolución emitida por la primera instancia, solicitando se declare fundado los extremos que ha sido desfavorecida y a la vez, se requiera a TELEFONICA presentar los siguientes medios probatorios:

- El comprobante por la compra del equipo, el cual fue negado.
- El contrato con la denunciada por la línea y equipo, el cual Indecopi le solicitó como medio probatorio y manifestó que es un contrato de voz.
- Las grabaciones de las llamadas telefónicas al número 104 y las imágenes del CAT Jockey Plaza, con la finalidad de constatar en primer lugar la negativa del internamiento, atención y entrega del Libro de Reclamaciones, y en segundo lugar señala que hasta el 28 de octubre de 2019 no se ha devuelto el dispositivo manifestándosele que no se encontraba listo y que retornara en otra oportunidad.

1.7 RESOLUCIÓN DE ENMIENDA Y CONCESORIO DE APELACIÓN

Mediante Resolución Final N° 1079-2020/PS1 del 9 de noviembre de 2020, el OPS 1, resolvió:

- Enmendar el error material contenido en la Resolución Final del 14 de octubre de 2020, siendo modificada de la siguiente manera:
 - Dice:

RESOLUCIÓN FINAL N° 0951-2019/PS1

- Debe decir:
RESOLUCIÓN FINAL N° 0951-2020/PS1

- Conceder el recurso de apelación presentado por la denunciante contra la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 15 de octubre de 2020, y disponer la elevación de los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

1.8 RESOLUCIÓN FINAL DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL

Con fecha 5 de enero de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución Final N° 008-2021/CC2, resuelve:

- Cuestión previa:
 - Sobre la solicitud de aclaración formulada por la denunciante
Declarar IMPROCEDENTE por extemporáneo el pedido de aclaración formulado por la denunciante.
 - Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de CISESA
Revocar la Resolución final emitida por el OPS1 respecto a la denuncia interpuesta contra CISESA por presuntas infracciones al Código, y declararla improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva.
 - Sobre la nulidad parcial de oficio de la resolución final emitida por el OPS
Declarar de oficio la NULIDAD parcial de la resolución final del OPS1 en el extremo que declaró el archivo de la denuncia contra TELEFONICA por presunta infracción al artículo 19° del Código, respecto a que se habría negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la denunciante para su revisión en el servicio técnico, en tanto la primera instancia omitió requerir a la denunciada los videos de las atenciones realizadas a la denunciante en el centro ubicado en el Jockey Plaza y las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al 104, contraviniendo los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG.
- Hechos de fondo:
 - Revocar la resolución emitida por el OPS1 que resolvió archivar el procedimiento contra TELEFONICA por presunta infracción al artículo 19° del Código, respecto a que habría vendido a la denunciante un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento, y reformándola, declarar fundada la denuncia, por dicho extremo.
 - Confirmar la resolución emitida por el OPS1 en los extremos que resolvió:
 - ARCHIVAR la denuncia contra TELEFONICA por:
 - Presunta infracción al artículo 19° del Código, en el hecho referido a que no habría cumplido con otorgar a la denunciante un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico.
 - Por presunta infracción al artículo 152° del Código, en el hecho referido a que se habría negado injustificadamente a entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el Centro Comercial Jockey Plaza.
 - Sancionar a TELEFONICA con 0.25 UIT's.
 - Ordenar a TELEFONICA que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles

contado a partir del día siguiente de notificada la resolución cumpla con:

- Como medida correctiva: hacer entrega a la denunciante de un nuevo equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018 y, de no ser ello posible, cumpla con devolver la contraprestación pagada por dicho equipo más los intereses legales generados desde la fecha de compra hasta la efectiva devolución.
- El pago de las costas y costos del procedimiento.
- Disponer la inscripción de TELEFONICA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Fundamentos de la decisión:

- Cuestión previa:
 - Sobre la solicitud de aclaración formulada por la denunciante
 - Respecto a que, la denunciante solicitó que se aclare a cuántas Unidades Impositivas Tributarias ascendía la Amonestación impuesta a TELEFONICA, en tanto como parte procedimental contaba con derecho a conocer el valor de la Amonestación.

Fundamenta su decisión la Comisión, en tanto de acuerdo al artículo 28° del Decreto Supremo N° 009-2009-PCM que, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, el plazo para formularse el pedido de aclaración es de tres (3) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución de la Sala.

Siendo eso así, se verifica en el expediente que la resolución final emitida por la primera instancia fue notificada el 16 de octubre de 2020, presentando la denunciante su pedido de aclaración habiendo transcurrido el plazo legal señalado en el párrafo precedente, correspondiendo declarar improcedente por extemporáneo. No obstante, precisó que las Amonestaciones corresponden a llamados de atención que no cuentan con valor monetario o en UIT.

- Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de CISESA
 - Respecto a que, la denunciante manifestó que adquirió de TELEFONICA un dispositivo, el cual al mes de adquirido presentó fallas de funcionamiento y que, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico se negaron a aplicar la garantía de fábrica. A su vez, la denunciante cuestionó que CISESA no le hubiera brindado un dispositivo de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico ni entregado el Libro de Reclamaciones del establecimiento ubicado en el C.C. Jockey Plaza.

Fundamenta su decisión la Comisión, a razón que, CISESA indicó que actúa en calidad de agente autorizado de TELEFONICA, es decir, como centro de acopio, recibiendo los equipos y entregando una constancia al cliente por el equipo recibido, remitiendo los dispositivos a esta última con la finalidad que preste el servicio técnico, siendo lo anteriormente narrado, corroborado por esta última en sus descargos de defensa. Finalmente, de los hechos señalados en el escrito de denuncia, la denunciante manifestó que el local en donde solicitó la entrega del Libro de Reclamaciones era de TELEFONICA más no de CISESA.

Por tales argumentos, se revocó lo emitido en la resolución final de la primera instancia que, archivó los extremos denunciados contra CISESA, y reformándose,

se declararon improcedentes por falta de legitimidad para obrar pasiva.

- Sobre la nulidad parcial de oficio de la resolución final emitida por el OPS
- Respecto a que, la denunciante en su escrito de denuncia manifiesta que, las denunciadas se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el dispositivo de la denunciante para su revisión en el Servicio Técnico.

Fundamenta su decisión la Comisión, en tanto de acuerdo a los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material contemplados en los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG, el OPS debió requerir a TELEFÓNICA, la presentación de videos de las atenciones brindadas a la denunciante en su establecimiento ubicado en el C.C. Jockey Plaza, y las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al número 104, más aún si fue solicitado expresamente en su escrito de subsanación de denuncia, por parte de la denunciante, disponiendo que la primera instancia efectúe los actos de instrucción o requerimientos para verificar la responsabilidad de TELEFÓNICA y emita nuevamente un pronunciamiento, en consecuencia, declaró la nulidad parcial de la resolución emitida en primera instancia que resolvió archivar la denuncia interpuesta contra las denunciadas por presunta infracción al deber de idoneidad.

Finalmente, manifiesta que, al haberse presentado este tipo de vicio constituyendo una afectación al derecho de acción de la denunciante y al Debido Procedimiento señalado en el TUO de la LPAG, no puede ser subsanado en segunda instancia, resultando así imposible que la Comisión emita un pronunciamiento en vía de integración.

- Hechos de fondo:
- Respecto a que habrían vendido a la denunciante un dispositivo que presentó fallas de funcionamiento y que pese a ingresarlo al servicio técnico, se negaron a aplicar la garantía de fábrica.

Fundamenta su decisión la Comisión, en tanto, de los medios probatorios presentados se halla el Informe Técnico del 26 de octubre de 2019, en donde se denegó la aplicación de la garantía, dado que, el dispositivo presentaba golpes y rajaduras en la parte inferior, a la vez se expresó que realice un mantenimiento general y una actualización del software; sin embargo, precisa, que en dicho informe se difiere de lo expresado en la Orden de Servicio Técnico del 24 de octubre de 2019, en donde se consignó únicamente que al momento del internamiento del dispositivo se encontró en la tapa trasera rayas por uso sin quiñes, asimismo, se señala que el dispositivo ingresó solamente para su evaluación técnica. Quedando acreditado que dichos golpes y quiñes se produjeron durante el periodo que el dispositivo estuvo en custodia de TELEFÓNICA, teniendo esta que evaluar el dispositivo en cuestión en aplicación de la garantía, al no hallarse causal de exclusión de garantía

Por tal motivo, la Comisión revocó lo emitido en la resolución final de primera instancia que, archivó la denuncia contra TELEFÓNICA y reformándola, declaró fundada.

- Respecto a que no habrían cumplido con otorgar a la denunciante un dispositivo

de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico.

Fundamenta su decisión la Comisión, en que, de los medios probatorios presentados en la denuncia por la denunciante, no se advierte que TELEFONICA estuviera obligada a entregar un dispositivo en reemplazo cuando se internó en el servicio técnico, así como tampoco se aprecia que la denunciante haya solicitado la entrega de un dispositivo en reemplazo del suyo.

Por tal motivo, confirmó lo emitido en la resolución final de la primera instancia que archivó el extremo de la denuncia contra TELEFÓNICA.

o Sobre el deber de entregar el Libro de Reclamaciones

Fundamenta su decisión la Comisión, en que, de los medios probatorios presentados en la denuncia por la denunciante, no se aprecia que se haya solicitado el Libro de Reclamaciones a TELEFÓNICA ni que, esta haya negado la entrega a la denunciante, más aún cuando la denunciante pudo haber presentado videos, audios, constataciones policiales, entre otros.

Por tal motivo, confirmó lo emitido en la resolución final de la primera instancia que archivó el extremo de la denuncia contra TELEFÓNICA.

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

2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos

De la lectura y análisis del expediente se ha determinado como problemas jurídicos los siguientes:

- a) ¿Es correcto que se haya declarado la falta de legitimidad para obrar de CISESA, al haber un contrato de prestación de servicios celebrado con Telefónica?
- b) ¿Es correcto que la segunda instancia haya declarado de oficio la nulidad parcial de la resolución final emitida por la primera instancia, a razón de haberse contravenido los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG?
- c) ¿TELEFÓNICA infringió el deber de idoneidad, respecto de la negativa de aplicar la garantía de fábrica y la falta de entrega de un dispositivo de reemplazo?
- d) ¿TELEFÓNICA no atendió el reclamo presentado por la denunciante y no entregó el Libro de Reclamaciones a la denunciante?

2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente

- a) Respecto de si es correcto que se haya declarado la excepción de falta de legitimidad para obrar de CISESA, al haber un contrato de prestación de servicios celebrado con Telefónica.

Según lo manifestado por la denunciante en su escrito de denuncia adquirió de TELEFONICA un dispositivo móvil, el cual al mes de adquirido presentó fallas de funcionamiento (no tenía señal, se apagaba, no entraban las llamadas, timbraba y la pantalla se quedaba en negro, no aparecían los botones de contestar ni colgar y se congelaba la pantalla), y que, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico se negaron a aplicar la garantía de fábrica. Asimismo, la denunciante cuestionó que CISESA no le hubiera brindado un dispositivo móvil de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico ni entregado el Libro de Reclamaciones del establecimiento ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza.

Respecto a ello, DEVIS (1993) califica los presupuestos procesales como “los requisitos necesarios para que pueda ejercitarse la acción válidamente. Ellos son “la capacidad jurídica y la capacidad procesal de la parte actora y su adecuada representación; la jurisdicción y la competencia; la postulación para pedir, y, la no caducidad de la acción”. Además de ello señala que, “son condiciones que deben existir a fin que pueda darse un pronunciamiento cualquiera, favorable o desfavorable sobre la pretensión, esto es, a fin de que se concrete el poder – deber del juez de proveer sobre el mérito”. (p. 284).

De la misma forma, VÉSCOVI (1987) indica que los presupuestos procesales son “los supuestos necesarios para que pueda constituirse un proceso válido, o una relación procesal válida”. Explicando así que, el juez no solo estudia la razón o la sin razón de las partes, el fondo o el mérito del asunto sino también el propio proceso. Examinando los presupuestos procesales como un examen de regularidad como requisito necesario para proveer en el fondo del negocio. (p. 83)

Para LEDESMA (2015) “estar legitimado en la causa significa tener derecho a exigir que se resuelva sobre las peticiones formuladas en la demanda; es decir, sobre la existencia o inexistencia del Derecho material pretendido, ya sea por medio de sentencia favorable o desfavorable. Por otro lado, no solo el actor debe limitarse a afirmar su titularidad del derecho sino también debe afirmar que el demandado es el titular del deber contrapuesto a su derecho”. (p. 333)

Además, añade LEDESMA (2015) que, “hay algunos autores que distinguen entre legitimatio ad causam de la legitimatio ad processum. La primera es un elemento sustancia de la litis y, por lo tanto, no constituye un presupuesto procesal. En cambio, la legitimatio ad processum se refiere a la capacidad jurídica procesal de las partes, que si es un presupuesto procesal.

La ausencia de legitimatio ad causam impide que la sentencia resuelva sobre el fondo de la litis, pero no inválida el proceso, y la sentencia inhibitoria es absolutamente válida; la falta de legitimatio ad processum constituye un motivo de nulidad, que vicia el procedimiento y la sentencia que llegue a dictarse” (p. 334).

Ahora bien, sobre la figura de la legitimidad, VIALE (1994) refiere que “La legitimidad para obrar está referida a los sujetos a quienes, ya sea en la posición de demandantes o de demandados, la ley autoriza a formular una pretensión determinada o a contradecirla, o a ser llamados al proceso para hacer posible una declaración de certeza eficaz o a intervenir en el proceso por asistirles un interés en su resultado.

La legitimidad para obrar tiene dos aspectos: la legitimidad activa y la legitimidad pasiva, que corresponde, la una, a la parte que sostiene la pretensión, y la otra, a la parte contradictora. Mención especial merece la legitimidad para la intervención de terceros por sus particulares características, aunque en la mayoría de los casos los terceros terminen integrándose en la legitimidad activa o pasiva” (p. 31).

Acotando a lo desarrollado líneas arriba, en el sexto y séptimo fundamento de la Casación 2060-2017, nos señala que “la legitimidad para obrar, es uno de los presupuestos procesales de fondo, o también llamados de la acción. Montero Aroca señala que los presupuestos procesales atienden a condiciones que, referidas al

proceso como conjunto y no actos procesales determinados, y que condicionan que en el proceso pueda llegar a dictarse resolución sobre el fondo del asunto. El órgano judicial puede haber tramitado todo el proceso para advertir, al momento de dictar sentencia, que no puede decidir sobre la pretensión planteada ante la falta de alguna de esas condiciones. Para Monroy Cabra los presupuestos procesales son las condiciones que se requieren para que la relación jurídica nazca, se desenvuelva y culmine con una sentencia de mérito. Su ausencia produce un fallo inhibitorio que no hace tránsito a cosa juzgada”. (Sexto fundamento)

A su vez se señala que de acuerdo con “Hinojosa comenta que la legitimidad para obrar, “Constituye aquel instrumento procesal dirigido a denunciar a la carencia de identidad entre los sujetos que integran la relación jurídica sustantiva y quienes forman parte de la relación jurídica procesal. Con dicho instituto se pone de manifiesto la carencia de identidad entre las personas inmersas en una y otra relación, y no la falta de titularidad del derecho, porque ésta se resolverá al final del juicio con la sentencia”. Priori Posada señala que “La legitimidad para obrar se entiende más bien como presupuesto para poder plantear una pretensión en un proceso, de forma tal que solo si la pretensión es planteada por una persona legitimada, el juez puede pronunciarse válidamente sobre el conflicto de intereses que le ha sido propuesto. Para Juan Montero Roca: “La capacidad para ser parte se encuentra en la aptitud para ser titular de los derechos, cargas y obligaciones que se derivan de la relación jurídica que es el proceso y es el correlativo en el campo procesal de la capacidad jurídica civil, mientras que la capacidad para comparecer en juicio lo es de la capacidad de obrar y atendiendo a la posibilidad de realizar con eficacia los actos procesales. La primera se tiene o no se tiene, mientras que la segunda en el caso de no tenerse se suple por medio de la representación en sus diversas manifestaciones (...). En tal sentido, se puede decir que la legitimatio ad causam o legitimidad para obrar constituye un requisito fundamental para el ejercicio del derecho de acción, pues la falta de éste implica la imposibilidad de que exista un pronunciamiento válido sobre el fondo por no hacer coincidencia o identidad entre las partes que conforman la relación jurídica sustantiva y las que integran la relación jurídica procesal”. (Sétimo fundamento)

Adicionalmente, de acuerdo con la Primera Disposición Complementaria y Final del Código Procesal Civil, señala que “Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza”.

Añadir sobre el extremo anteriormente desarrollado, el numeral 1 del artículo 427 de la Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, nos señala cuando una demanda es improcedente: “El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar, (...)”.

Por otro lado, sobre el Outsourcing como contrato nominado de prestación de servicios, Tovar (2002) señala que, “son contratos de prestación de servicios y se rigen por sus reglas generales los contratos innominados de “doy para que hagas” (do ut facias) y “hago para que des” (“facio ut des”)”. Asimismo, añade que, “ambos contratos son iguales: en el primer caso, una de las partes da a la otra determinado bien a cambio de que la otra parte ejecute un servicio u obra, o una combinación de ambos. En el segundo caso, la relación es igual, pero vista del lado del locador o

contratista: esta parte hace algo (una obra, un trabajo) para que la otra parte le entregue algún bien”. Finalmente, señala que, acorde con la ya mencionada libertad de contratación, las partes del outsourcing pueden optar por diseñar y pactar un contrato sui generis, al que no tienen necesidad de darle un nombre (de allí que se conocen como contratos innominados) ni es preciso que encuadren o siquiera se parezcan a alguno de los contratos típicos que existen en el código; por lo cual son atípicos. (p. 65)

En la misma línea, respecto de las obligaciones de las partes en un contrato de outsourcing, Tovar (2002) señala que, *“las obligaciones del locador o contratista tienen que ser muy concretas, ya sean simples o complejas; en algunos casos, se tratará de una tarea determinada; en otros, de un conjunto de varias tareas; o de un complejo de prestaciones variadas”*. Asimismo, *“las obligaciones de la parte contratante, la principal es realizar el pago de la retribución, en forma puntual, en las fechas u oportunidades pactadas. Pero puede haber, (...), obligaciones secundarias, pero que a veces resultan esenciales para el cumplimiento del contrato y de las obligaciones de la parte contratada; ellas se refieren a que la parte contratante debe proporcionar al locador o contratista algunos elementos, a veces materiales, (...), documentales, (...), personales”*. (p.70)

Es así que, de acuerdo al Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre TELEFÓNICA Y CISESA el 01 de septiembre de 2015, entregado como medio probatorio por esta última; se advierte que CISESA solo puede promocionar y comercializar los productos y servicios de TELEFONICA, más no presta el servicio técnico, encontrándose prohibidos de realizarlo, dado que el servicio propiamente lo brinda directamente TELEFÓNICA, en ese extremo señala CISESA que actúa en calidad de agente autorizado de TELEFONICA como un centro de acopio, recepciona equipos y entrega constancias a los clientes sobre el equipo entregado (colocando en la hoja de recepción todo incidente que el cliente manifiesta y lo que se puede observar en el equipo celular como rajaduras o mal estado del equipo celular), siendo enviados posteriormente a TELEFÓNICA para posterior se emita dentro del plazo de siete días el diagnóstico del equipo celular señalándose si es procedente la aplicación de la garantía o no, así como también si se repara el equipo, para finalmente entregar el dispositivo al cliente conjuntamente con el informe emitido por TELEFONICA. – dicho medio probatorio fue declarado como confidencial mediante Resolución N° 05 de fecha 05 de octubre de 2020 –.

Con lo anteriormente indicado, debo de señalar que en efecto se declaró correctamente por falta de legitimidad para obrar pasiva a CISESA a razón del Contrato de Prestación de Servicios señalado en el párrafo anterior, en donde la obligación principal que tuvo esta fue el de consignar el incidente señalado por la denunciante más las observaciones que se tiene al visualizar el dispositivo móvil, más no el de hacer efectiva la garantía de dicho dispositivo, dado que, dicha respuesta lo daría finalmente TELEFÓNICA en un plazo de siete días hábiles, acordándonos entonces que al ser un Contrato de Prestación de Servicios, dentro de la modalidad de Outsourcing, y tal como lo señaló Tovar *“las obligaciones del locador o contratista tienen que ser muy concretas, ya sean simples o complejas; en algunos casos, se tratará de una tarea determinada; en otros, de un conjunto de varias tareas; o de un complejo de prestaciones variadas”*, no se puede imputar dicha responsabilidad a CISESA por finalmente un veredicto final que emite propiamente TELEFÓNICA, en el

sentido que actúan únicamente como un centro de acopio de los dispositivos móviles que son recepcionados y posteriormente remitidos al servicio técnico de esta última.

b) Respecto de si es correcto que, la segunda instancia haya declarado de oficio la nulidad parcial de la primera instancia, a razón de haberse contravenido los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG

De la revisión de la Resolución N° 1, la primera instancia imputó contra TELEFONICA y CISESA que se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la denunciante para su revisión en el Servicio Técnico.

Sobre ese extremo, apoyándome en el concepto del acto administrativo señalado por Ponce y Muñoz (2019), en donde manifiestan que, *“queda establecido que para el derecho peruano en principio únicamente podrían ser actos administrativos las declaraciones de las entidades que tengan por finalidad producir efectos jurídicos externos, sean estas de trámite o finales”* Añadiendo que, *“tiene carácter regulador, porque precisamente está destinado a producir una consecuencia jurídica”*. (p.198).

Dentro de la norma interna administrativa, en estricto la señalada en el numeral 1.1 del artículo 1° del TUO de la LPAG, nos indica que *“son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta”*.

Ahora bien, una vez definida la figura del acto administrativo, es preciso señalar la diferencia entre nulidad administrativa, y nulidad civil, mencionando Ponce y Muñoz (2019) que *“la nulidad administrativa en realidad es la consecuencia que el legislador le ha dado a la existencia en el acto administrativo de alguna de las causales por él establecidas en la misma ley y que son consideradas de tal gravedad que se debe determinar que cesen sus efectos y que sea considerado como nunca emitido inclusive con efecto retroactivo; por ello resulta pertinente considerar a la nulidad declarada como una sanción implícita en la medida que es una reacción del derecho consistente en la extinción de la relación jurídica establecida por el acto declarado como nulo como consecuencia de la aplicación forzosa ante la violación de un deber jurídico”*. (p.200). Además de ello señalan que, *“siendo un procedimiento de oficio en donde la Administración verifica la existencia de elementos que pueden determinar su nulidad, pero al constatarse que estos no son graves se inclina por mantener su vigencia optando por su enmienda, vale decir por la corrección de los efectos encontrados”*. (p.201). Finalmente, añaden que, *“mientras la nulidad en el Código Civil está orientada a proteger la voluntad de las partes, la nulidad administrativa busca, fundamentalmente, proteger la vigencia del ordenamiento jurídico”* (p.203).

En nuestra norma interna administrativa, valga decir, la estipulada en el artículo 10° del TUO de la LPAG, nos detalla las causales de nulidad del acto administrativo, encontrándose entre ellas *“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”*.

Finalmente, desarrollar los principios de impulso de oficio y de verdad material, contemplados en los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG.

Por un lado, el principio de Impulso de Oficio, definido por Molina (2001), es aquel en donde *“las autoridades deben impulsar y dirigir el procedimiento de oficio, ordenando la realización o práctica de los actos convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias”* (p. 263). Además, señala citando a García de Enterría¹ que es un *“principio de oficialidad”, “la impulsión de oficio, que responde a las exigencias propias del interés público que el procedimiento administrativo pone en juego, da a éste un acusado carácter inquisitorial: la Administración, gestora del interés público, está obligada a desplegar por sí misma, ex officio toda la actividad que sea necesaria para dar adecuada satisfacción a ese interés, sea cual sea la actitud activa o pasiva que pueda adoptar los particulares que hayan comparecido en el procedimiento”*. (p. 263).

Y, sobre el principio de verdad material, Jiménez (2011), indica que, *“cada expresión de actuación estatal implica la previa tramitación de un procedimiento administrativo. Así pues, el principio de verdad material establece que la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo para sus respectivas decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias y autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. El interesado debe ser el indicado, los documentos presentados por él deben ser auténticos, las invocaciones de hechos deben responder a la realidad, etcétera. En buena cuenta, todo lo que obre en el expediente administrativo o que sirva de fundamento para una actuación o resolución administrativa debe responder únicamente a la verdad”*. (p. 200).

Además de lo expresado anteriormente, sobre el principio de verdad material, según Jiménez (2011), se hallan elementos constitutivos, siendo el primero *la “autoridad administrativa”, en donde “se hace referencia a la autoridad administrativa competente como el responsable de verificar plenamente los hechos que sirven de motivo para sus decisiones. (...), Ello no disminuye las capacidades para que dicho funcionario imparta instrucciones a su personal, a efecto de que, en cada etapa del procedimiento administrativo, se proceda internamente a verificar los hechos y documentos presentados en la etapa probatoria”;* por otro lado, está *la “primacía de la verdad de los hechos”, en donde “los hechos son los que priman ante las simples argumentaciones. Los hechos deben ser materia de probanza y, en dicha etapa, ellos deben ser verificados antes que la autoridad administrativa tome una decisión en el caso concreto. Caso contrario, (...), se concluye que esta no acredita la veracidad necesaria que acredite el pronunciamiento favorable por parte de la entidad pública”*. En tercer lugar, *“la verdad de los hechos e interés público”, en donde “prepondera los alcances del interés público respecto de los intereses privados o individuales. Cuando los contenidos de estos últimos coinciden realmente con el primero, se concluirá que los actos resolutivos estatales no agravarán la situación de otros potenciales receptores de similares beneficios o reconocimientos, pues, en todo caso, la respectiva resolución administrativa se habrá ajustado a la verdad y al Derecho”*. Y por último *“el deber probatorio en los procedimientos trilaterales”, en donde “de otra parte, se encuentran los procedimientos en los que la administración aparece decidiendo un conflicto de intereses de un conflicto jurídico – procesal de Derecho administrativo entre dos o más sujetos. No solo se trata de advertir que esta vez, en lugar de tener un solo administrado, se tienen dos más frente al Estado, sino que hay*

¹ García de Enterría, E. y Ramón Fernández, T. (1974) “Curso de Derecho Administrativo” Editorial: Civitas. Madrid, España. P. 460

que tener en cuenta que entre ellos preexista un conflicto de intereses, pretensiones recíprocas y una entidad pública con competencia para dirimirlos, sin convertirse en sujeto procesal. Estos últimos son los procedimientos trilaterales”. (págs. 202 – 204)

Finalmente, el artículo 6° del TUO de la LPAG, respecto de la motivación del acto administrativo, apunta que, *“la motivación debe 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”*. Además de ello indica que, *“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. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo”*. Y hace hincapié a que, *“no constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado”*.

De esta forma, si es correcto que, la segunda instancia haya declarado de oficio la nulidad parcial de la primera instancia, a razón de haberse contravenido los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG, dado que, la primera instancia en efecto debió de haber requerido videos de las atenciones brindadas a la denunciante en su establecimiento ubicado en el C.C. Jockey Plaza, las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al número 104, más aun si la denunciante lo solicitó así en su escrito de subsanación de denuncia y fue nuevamente solicitado en su recurso de apelación. Acotar en este extremo que, en cuanto a los argumentos expuestos por la primera instancia para fundamentar su decisión final, no se llega a la búsqueda de la verdad de cómo sucedieron los hechos, a razón que toman solo en cuenta lo esbozado por la denunciada en cuanto a que se halla el informe del servicio técnico y por dicha manifestación es que considera la primera instancia que no se halla medio probatorio que fundamente que en efecto CISESA habría negado en múltiples oportunidades a recepcionar el dispositivo móvil. Asimismo, es correcto que, la segunda instancia solicite a la primera efectuar los actos de instrucción o de requerimiento a fin que se verifique si en efecto TELEFONICA resulta ser responsable y se emita un nuevo pronunciamiento.

c) Respecto a que, si TELEFÓNICA infringió el deber de idoneidad, dada la presunta negativa de aplicar la garantía de fábrica y la falta de entrega de un dispositivo de reemplazo.

Según lo manifestado por la denunciante en su escrito de denuncia adquirió un dispositivo móvil, el cual al mes de adquirido comenzó a presentar fallas de funcionamiento (no tenía señal, se apagaba, no entraban las llamadas, timbraba y la pantalla se quedaba en negro, no aparecían los botones de contestar ni colgar y se congelaba la pantalla) y que, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico se negaron a aplicar la garantía de fábrica.

Sobre este punto considero viable el poder iniciar analizando si la denunciante califica como consumidor final para la normativa vigente, es así que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, mediante Resolución N° 0225-2023/SPC-INDECOPI (2023) indica que, *“el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.”* (Fundamento 23). Añade que, *“para acoger una denuncia en la vía administrativa, la Sala concluye lo siguiente: (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”.* (Fundamento 24)

Ahora bien, los presentes autores Aldana y Gagliuffi (2004) conceptualizan la figura del consumidor final, señalando que, *“la noción de consumidor implica que utilizar un producto como “Consumidor Final” no significa necesariamente que dicho producto se encuentre reservado al uso personal del adquiriente, sino que puede haber sido adquirido para un uso colectivo, ya sea la familia o un grupo social inmediato. Del mismo modo, la noción de consumidor – interpretada tomando en cuenta la función moderada de la desigualdad de la Protección al Consumidor – también permite considerar como “Consumidor Final” al pequeño empresario cuando adquiere o utiliza bienes o servicios por las necesidades de su actividad empresarial, en ciertos casos específicos. Ello debido a la situación de desigualdad en que se encuentra el pequeño empresario frente al proveedor, situación equiparable a aquella en la que se encuentra cualquier particular”.* (Pág. 57)

Es así que, en el presente caso, nos encontramos ante un consumidor final, esto a razón de la condición de persona natural, y de los medios probatorios presentados como la Guía de Remisión 5291-N°1385279 del 08 de noviembre de 2018, emitido por TELEFÓNICA, entre otros; evidenciándose así la relación de consumo entre la denunciante y TELEFÓNICA. Hacer hincapié sobre este extremo que, la condición señalada de la denunciante no fue cuestionada por alguna de las denunciadas, pudiéndose afirmar que no hay controversia sobre el mismo.

Por otro lado, la normativa interna de protección al consumidor, en el artículo 1° se establecen los derechos otorgados al consumidor, entre estos, el derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses y hacer un uso o consumo adecuado de los productos o servicios adquiridos o pasibles de adquirirse.

Adicionalmente, en el artículo 18° del mismo cuerpo normativo, define a la idoneidad como *“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”*, de la misma manera el artículo 19° de la misma norma,

indica que *“el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”*.

Sobre la figura de la idoneidad, Northcote (2013), indica que, *“debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que esos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado”*. (Págs. X-1 a X-4)

Aunado a ello, Maraví (2013) señala que, *“para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Estas garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas*. (P. 37).

Con relación a lo que manifiesta Maraví, el artículo 20° de la norma interna del consumidor nos tipifica los tipos de garantías que existe en una relación de consumo, de la siguiente forma, *una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía, (...); una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor; una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, (...), los usos y costumbres del mercado”*.

En pocas palabras, se puede indicar que de acuerdo a Supo y Bazán (2020), *“esta denominada “información relevante” puede ser previamente determinada en una garantía, ya sea, a criterio de un legislador dentro de una norma (garantía legal), de un proveedor bajo lo expresado en un contrato u otra fuente similar (garantía expresa), o, bajo la propia expectativa que guarde un consumidor en atención a su propia experiencia y el contexto que envuelve una transacción comercial (garantía implícita)”*. (P. 74)

Abordando al caso en cuestión, el proveedor tiene la obligación de brindar información sobre la aplicación de la garantía, cuando es factible aplicar la misma, cuando es eximido de responsabilidad, limitaciones para poder acceder al servicio técnico y de ser posible el por qué no se le brindó un dispositivo móvil a la denunciante tras haberse internado el suyo en el servicio técnico. Y, por otro lado, si bien, se dejó constancia antes de ser internado el dispositivo móvil por parte de CISESA, no fue visualizado ni corroborado por personal técnico de TELEFÓNICA, más tal pareciese que de forma ventajosa no aplicaron la garantía por supuestamente estar rayado y resultando con golpes como quiñes en el dispositivo en cuestión, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 23° del Código.

Otro punto en cuestión es sobre el deber de información estipulado en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, en el cual se señala que, *“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”.

Sanz (2018) señala que, con relación al deber de información, *se estima que la veracidad (o el carácter real) de la información es insuficiente, si esta no posee un atributo de utilidad para el consumidor. (...), se exige que esta información sea comprensible, es decir, con un contenido intelectualmente accesible a un consumidor medio, sin que deba realizar un esfuerzo intelectual extraordinario o requiera la asistencia de terceros o procurarse otra información adicional”.* (P. 34)

Finalmente, respecto del servicio de reparación, el numeral 23.1 del artículo 23° de la norma interna del consumidor, indica que, *“el prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario. El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor”.*

En conclusión, en el presente caso se observa que de la Orden de Servicio Técnico del 24 de octubre de 2019 emitido por CISESA, se colocó como observación al momento de internar el dispositivo móvil y ser derivado al servicio técnico de TELEFÓNICA, *“se ingresa equipo tapa trasera rayas por uso sin quiñes”* resultando ser un medio probatorio que acredita que en efecto, *los “golpes y rajaduras”* en la parte inferior del dispositivo móvil señalado como respuesta en el Informe Técnico del 26 de octubre de 2019 para no aplicar la garantía, resultan ser inválidos y confusos, no pudiendo TELEFÓNICA excluirse de la responsabilidad señalada en el artículo 104° del Código, a razón que, posteriormente de realizarse el internamiento del dispositivo en el servicio técnico, resultase con golpes y rajaduras, teniendo entonces la carga de la prueba para acreditar que dichos golpes y rajaduras no fueron ocasionados en su servicio técnico, sino externamente, de acuerdo al artículo 171° del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil.

Correspondiendo en este caso que, se haga efectiva la aplicación de la garantía en el dispositivo en cuestión.

d) Respecto a que, si TELEFÓNICA no atendió el reclamo presentado por la denunciante y no entregó el Libro de Reclamaciones a la denunciante.

1. Según lo manifestado por la denunciante en su escrito de denuncia el 08 de noviembre de 2019 presentó el Reclamo N° 000086 en el Libro de Reclamaciones de CISESA, el cual no fue respondido dentro del plazo establecido.

Al respecto como ya se ha desarrollado en el literal a) del numeral 2.2 del presente informe, CISESA conjuntamente con TELEFÓNICA pactaron un

contrato de prestación de servicios, en donde se detalló específicamente las acciones que deberá realizar CISESA respecto a productos que sean referidos a TELEFÓNICA, incluyéndose la interposición de reclamos en donde esta última vería por brindar respuesta.

Siendo eso así, resulta viable determinar en este punto que, en efecto, la imposición del mencionado reclamo en el Libro de Reclamaciones de CISESA fue trasladado en forma oportuna por esta hacia TELEFÓNICA, resultando de esa forma únicamente responsable esta última más no CISESA.

Ahora bien, sobre la figura del allanamiento, LEDESMA (2008) indica que, *“el allanamiento a la pretensión son expresiones autocompositivas unilaterales de voluntad. Constituye otro de los modos de poner fin al proceso con declaración de fondo”*. Asimismo, *“se considera al allanamiento como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual este acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él. Implica la existencia de un conflicto sin controversia, sin resistencia, que va a forzar un juzgamiento anticipado del proceso”*. (Pág. 1104)

De la misma forma, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, mediante Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI (2018), indica que, *la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI², vigente desde el 15 mayo de 2017, señala también que en los casos en los proveedores denunciados efectúen un allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento, de acuerdo con el siguiente tenor:*

4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento

(...)

Sobre el particular, el Código desarrolla dos (2) supuestos para la aplicación de la figura del allanamiento: (a) en el caso en que fuera efectuado por el proveedor en la presentación de sus descargos, se podría imponer una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento; y, (b) en el

² Actualmente, derogada mediante Resolución N° 000049-2021-PRE/INDECOPI del 28 de abril del 2021. Aplicándose la 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.

caso que fuera realizado fuera de la presentación de sus descargos se impondrá una sanción pecuniaria". (Fundamento 22 y 25)

Habiéndose desarrollado el concepto del allanamiento y sobre la posición que ostenta el Indecopi, se verifica que, dentro de los descargos presentados por la denunciada se allanó a dicha imputación, resultando así que se le imponga una amonestación y se le exonere el pago de los costos del presente procedimiento.

2. Según lo manifestado por la denunciante en su escrito de denuncia TELEFÓNICA se habría negado de manera injustificada a entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el C.C. Jockey Plaza.

Al respecto, recordar lo señalado en el artículo 171° del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil, sobre la carga de la prueba, en donde corresponde la carga de probar a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

De la revisión de los medios probatorios presentados por las partes, no se visualiza que se haya presentado medio probatorio que acredite que en efecto TELEFÓNICA habría negado de manera injustificada a entregarle a la denunciante el Libro de reclamaciones en su tienda ubicada en el C.C. Jockey Plaza. Pudiendo haber presentado distintas pruebas, tales como: constatación policial, grabaciones en video, o en audio, entre otros; no obstante, la denunciante no lo hizo, no pudiéndose acreditar la responsabilidad de la denunciada sobre este punto.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1 Sobre si es correcto que se haya declarado la falta de legitimidad para obrar de CISESA, al haber un contrato de prestación de servicios celebrado con Telefónica.

Hecho referido a que CISESA se negó injustificadamente a aplicar la garantía de fábrica por el dispositivo móvil que presentó fallas en su funcionamiento. Asimismo, la denunciada no le brindó un dispositivo móvil de reemplazo mientras su dispositivo se encontraba en el servicio técnico ni le entregó el Libro de Reclamaciones del establecimiento ubicado en el C.C. Jockey Plaza.

Al respecto, resaltar lo señalado por TOVAR y expuesto en el presente informe respecto a las obligaciones de las partes en un contrato de outsourcing, esto a razón del contrato de prestación de servicios suscrito entre CISESA y TELEFÓNICA; en donde las referidas obligaciones del locador o contratista deben de ser muy concretas, ya sea si estas son simples o complejas.

Es así que, de la visualización del Contrato de Prestación de Servicios del 01 de septiembre de 2015, suscrito entre ambas denunciadas, y entregado como medio probatorio por CISESA, se verifica que esta solo puede **promocionar y**

comercializar los productos y servicios de TELEFONICA, más no presta el servicio técnico, encontrándose prohibidos de realizarlo, dado que el servicio propiamente lo brinda directamente TELEFÓNICA, actuando de esta forma CISESA en calidad de agente autorizado de TELEFONICA (el resaltado es propio), es decir, realizaba sus funciones como un centro de acopio, recepcionando equipos y entregando constancias a los clientes sobre el equipo materia de internamiento en el servicio técnico de TELEFÓNICA (colocando en la hoja de recepción todo incidente que el cliente manifiesta y lo que se puede observar en el equipo celular como rajaduras o mal estado del equipo celular), para posteriormente ser enviados a TELEFÓNICA y por consiguiente, emita este dentro del plazo de siete (7) días el diagnóstico del equipo celular, indicándose si en efecto procede o no la aplicación de la garantía del producto, y a su vez si es posible de ser reparado para finalmente devolver el mismo al cliente en conjunto con el informe emitido por el servicio técnico de TELEFÓNICA.

Por ese motivo, y de acuerdo a la figura de la falta de legitimidad para obrar pasiva que, otorga a la parte denunciada (en este caso) la capacidad de poder contradecir o alegar lo señalado por la denunciante, CISESA no ostentaría dicha capacidad a razón del Contrato de Prestación de Servicios señalado en el párrafo anterior, en donde la obligación principal que tuvo esta fue el de consignar el incidente señalado por la denunciante más las observaciones que se tiene al visualizar el dispositivo móvil, y no fue una obligación el de hacer efectiva la garantía de dicho dispositivo, dado que, dicha respuesta lo daría finalmente TELEFÓNICA, resultando ser únicamente un centro de acopio.

3.2 Sobre si es correcto que, la segunda instancia haya declarado de oficio la nulidad parcial de la primera instancia, a razón de haberse contravenido los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG

Hecho referido a que CISESA y TELEFÓNICA se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la denunciante para su revisión en el Servicio Técnico.

Al respecto, recordar lo que nos señala el artículo 10° del TUO de la LPAG sobre las causales de nulidad, entre ellas, *“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”*

Es así que, de la revisión de la resolución final emitida por la primera instancia se visualiza que, en efecto, se habría emitido una resolución transgrediendo los principios de impulso de oficio y de verdad material, contemplados en los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG.

Dado que, respecto del Impulso de Oficio nos señala Molina que son las propias autoridades quienes deben de impulsar y dirigir el procedimiento de oficio, ordenando se realicen los actos correspondientes para que se halle el esclarecimiento y resolución de las imputaciones indicadas por la denunciante. Y por otro lado, respecto del principio de verdad material, Jiménez indica que la autoridad administrativa competente, en este caso la primera instancia, verificará los hechos materia de denuncia conjuntamente con los medios probatorios presentados por las partes, los

cuales deberán de fundarse o responder únicamente a la verdad.

Motivo por el cual, si resulta correcto que la segunda instancia haya declarado de oficio la nulidad parcial de la resolución final emitida por la primera instancia, al contravenir los principios de verdad material y de impulso de oficio, en el sentido que, de lo esbozado por la denunciante solicita tanto en su escrito de subsanación como de apelación, se le requiera a TELEFÓNICA, la presentación de las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al número 104, presentación de videos de las atenciones brindadas a la denunciante en su establecimiento ubicado en el C.C. Jockey Plaza. Siendo dicha resolución motivada a razón que, únicamente la primera instancia toma como cierto lo alegado por la denunciada en tanto se halla el informe del servicio técnico y no se hallan mayores medios probatorios presentados por la denunciante para efectivamente probar que en efecto CISESA habría negado en múltiples oportunidades a recepcionar el dispositivo móvil.

Finalmente, considero correcto que, la segunda instancia solicite a la primera efectuar los actos de instrucción o de requerimiento a fin que se verifique si en efecto TELEFONICA resulta ser responsable y se emita un nuevo pronunciamiento.

3.3 Sobre si TELEFÓNICA infringió el deber de idoneidad, respecto de la negativa de aplicar la garantía de fábrica y la falta de entrega de un dispositivo de reemplazo.

Hecho referido a que adquirió un dispositivo móvil en TELEFÓNICA, para posteriormente presentar fallas en el funcionamiento, ingresándolo en el servicio técnico de la denunciada, no obstante, la denunciada se negó a aplicar la garantía de fábrica.

Al respecto, hacer hincapié en la figura del deber de información tipificado en el Código, y aplicándolo al caso en cuestión, TELEFÓNICA debió de informar: i) sobre la aplicación de la garantía, ii) cuando es factible aplicar la misma, iii) cuando es eximido de responsabilidad, iv) limitaciones para poder acceder al servicio técnico; y, v) el por qué no se le brindó un dispositivo móvil a la denunciante tras haberse internado el suyo en el servicio técnico.

Ahora bien, la carga de la prueba en un primer momento correspondió a la denunciante y fue esta quien presentó como medio probatorio la Orden de Servicio Técnico del 24 de octubre de 2019 emitido por CISESA, colocándose como observación que al momento de ingresar el dispositivo se observaba rayas en la tapa trasera por el uso sin quiñes, no señalándose otra observación.

Sin embargo, TELEFÓNICA presentó como medio probatorio en sus descargos el Informe Técnico del 26 de octubre de 2019, en donde se señala que no procede aplicar la garantía dado que, se visualiza en el dispositivo móvil golpes y rajaduras en la parte inferior del mismo.

Como se observa en la presente denuncia, considero que de forma ventajosa y actuando mal, TELEFÓNICA quiso eximirse de responsabilidad para aplicar la garantía del producto señalando que en el mismo se presentaban golpes y rajaduras en la parte inferior del mismo, no teniendo en cuenta que al momento de ser ingresado

en el establecimiento de CISESA no se detalló dicha observación, quedando en evidencia que, dichos golpes y rajaduras fueron ocasionados dentro del servicio técnico y no por el mal uso que le dio la denunciante, como quiso señalar, siendo fundamentos inválidos y confusos para que en efecto la administración pública pueda emitir un pronunciamiento, sin embargo, TELEFÓNICA en su actuar no puede eximirse de responsabilidad, señalada en el artículo 104° del Código, debiendo la denunciada en ese momento presentar medio probatorio que lo exima de responsabilidad o el rompimiento del nexo causal, de acuerdo al artículo 171° del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil.

Es así que, considero que, en efecto si infringió el deber de idoneidad, debiendo la denunciada hacer efectiva la aplicación de la garantía en el dispositivo en cuestión.

3.4 Sobre si TELEFÓNICA no atendió el reclamo presentado por la denunciante y no entregó el Libro de Reclamaciones a la denunciante.

Hecho referido a que a denunciante presentó su Reclamo N° 000086 en el Libro de Reclamaciones de CICESA el cual no fue respondido dentro del plazo establecido. Asimismo, TELEFÓNICA se habría negado de manera injustificada a entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el C.C. Jockey Plaza.

Respecto del primero hecho, recalcar que, entre CISESA y TELEFÓNICA se pactó un Contrato de Prestación de Servicios previamente ya desarrollado en el numeral el que hace referencia sobre la Legitimidad para obrar pasiva de CISESA, siendo eso así las acciones a realizarse se detallaron específicamente en el mencionado contrato, respecto a productos de TELEFÓNICA, funcionando únicamente CISESA como un centro de acopio de dichos productos, por lo que, en el caso del reclamo presentado, se remitió oportunamente para que en su defecto se brindara una respuesta por parte de TELEFÓNICA.

Una vez aclarado la figura del contrato de Prestación de Servicios que pactaron las dos denunciadas, TELEFÓNICA presentó dentro de sus descargos su allanamiento sobre la presente imputación, señalando que en efecto no habrían brindado respuesta al reclamo presentado por la denunciante. Es por ello que, de acuerdo a la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, se señala que en los casos en los proveedores denunciados efectúen un allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento, resultando por ello correcto la imposición de una amonestación y la exoneración del pago de los costos del presente procedimiento.

Por otro lado, sobre el segundo hecho, el artículo 171° del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil, estipulan la carga de la prueba, siendo que corresponde la carga de probar a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Siendo eso así, correspondería a la denunciante presentar medio probatorio que acredite la imputación alegada contra TELEFÓNICA, sin embargo, de la visualización de los medios probatorios hallados en el expediente no se desprende alguno que brinde convicción a la autoridad administrativa, pudiendo presentar distintas pruebas, tales como: constatación policial, grabaciones en video, o en audio, entre otros; no

obstante, la denunciante no lo hizo, no pudiéndose acreditar la responsabilidad de la denunciada sobre este punto, considerando entonces que, no habiendo medio probatorio que brinde certeza a la autoridad administrativa sobre el hecho materia de denuncia, se deberá de declarar su archivo.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.

• RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1-SEDE CENTRAL

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia preciso que no me encuentro de acuerdo sobre la imputación que TELEFÓNICA presuntamente se habría negado a recibir el equipo celular de la denunciante en el servicio técnico, declarada por la primera instancia como archivada, dado que, de la manifestación de la denunciante es “le negaron en múltiples oportunidades” de recibir el dispositivo y se derive para su atención en el servicio técnico, es así que, como parte de la premisa se sustrae que no se acredita que la denunciada no haya tenido responsabilidad sobre dicho extremo al haberse presentado como medio probatorio la Orden de Servicio Técnico N° 2019-38132, sino más bien hubiera sido óptimo y factible por parte de la denunciada que en dichas múltiples oportunidades si recepcionó el dispositivo en cuestión y se derivó al servicio técnico, es decir, unas múltiples acciones no son convalidadas con un solo medio probatorio, ya que, solo se señalaría en fecha se ha realizado dicho actuar más en las otras oportunidades no se es factible de acreditar si es o no responsable. Añadir sobre este extremo que, la primera instancia hubiese requerido como información a la denunciante el de señalar cuales serían esas múltiples oportunidades para poder identificar las fechas que esta señala y no crear un vacío o vicio que efectivamente no ayude a la autoridad administrativa a emitir un pronunciamiento final acorde a los requisitos de validez de los actos administrativos. Es por ello que, dentro del procedimiento y antes que finalice con la emisión de la resolución de primera instancia, se debió de requerir dicha información a la denunciante, para posteriormente ser la denunciada quien afirme o niegue dicha imputación.

• RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL DEL INDECOPI

Respecto a la resolución emitida por la segunda instancia, preciso que me encuentro de acuerdo con la decisión, sobre los siguientes extremos:

- Sobre la nulidad parcial de oficio de la resolución final emitida por el OPS

Me encuentro de acuerdo, dado que, la denunciante se encuentra en una posición de imposibilidad de presentar medio probatorio, en el sentido que, al momento de ser atendida en el establecimiento de TELEFÓNICA ubicado en el C.C. Jockey Plaza, se le entregó un ticket de atención, siendo posteriormente requerido por personal de Telefónica para que se efectúe la atención propiamente dicha, quedándose con dicho actuar la denunciante, sin medio probatorio que acredite que efectivamente se habría negado la denunciada a recibir el dispositivo para su revisión en el servicio técnico, a razón de ello y de acuerdo al principio de impulso de oficio y verdad material señalado por la segunda instancia, es fundamental que la denunciada presente videos de

atención brindado a la denunciante y las grabaciones de las llamadas telefónicas al número 104, dado que, se encuentra a la vez, en una mayor posición para acreditar que no son responsables por la comisión de la infracción señalada.

- Respecto a que habrían vendido a la denunciante un dispositivo que presentó fallas de funcionamiento y que pese a ingresarlo al servicio técnico, se negaron a aplicar la garantía de fábrica.

Me encuentro de acuerdo, dado que, se evaluó correctamente los dos documentos presentados como medios de prueba por parte de la denunciante y de TELEFÓNICA: Informe técnico del 26 de octubre de 2019 y Orden de Servicio Técnico del 24 de octubre de 2019, en tanto que, para no aplicar la garantía del dispositivo móvil debió de estar sustentado dentro de las causales de exclusión, de forma veraz, sin alterar a la verdad, sin embargo, en el presente caso, se visualiza que TELEFÓNICA no actuó de forma diligente para la custodia y guarda del dispositivo móvil, en el sentido que, a causa de la mala manipulación del dispositivo por parte del personal del servicio técnico se presentaron golpes y quiñes, e indicando que dichos golpes y quiñes fueron realizados por la denunciante antes del internamiento en el servicio técnico, resultando así ser falso y actuando de forma negativa para la aplicación de la garantía.

- No habría TELEFÓNICA cumplido con otorgar a la denunciante un dispositivo de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico y, no habría TELEFÓNICA entregado el Libro de Reclamaciones a la denunciante

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la segunda instancia, en tanto, los medios probatorios dan certeza a la autoridad de la veracidad de las pretensiones, llevándolo al caso en cuestión, dan certeza sobre la comisión de las dos infracciones, es así que, la denunciante debió de presentar medio probatorio que acredite que efectivamente no le otorgaron un dispositivo en reemplazo a razón que el suyo se encontraba en el servicio técnico, siendo fundamental que, haya presentado por ejemplo, videos, audios o inclusive un documento donde se constate que efectivamente no le dieron un dispositivo en reemplazo, por el otro extremo, sobre la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones, la Sala de Protección al Consumidor, emitió en reiteradas oportunidades un pronunciamiento, en donde se señala que, dentro de los medios probatorios a presentar para acreditar la comisión de la infracción están: la constatación policial, grabaciones de audio, video u otros, sin embargo, ninguno de los mencionados medios probatorios fue presentado por la denunciante, no pudiéndose acreditar que en efecto, Telefónica es responsable por dicha imputación.

V. CONCLUSIONES

5.1. En el presente procedimiento administrativo sancionador, al señalarse distintas imputaciones es fundamental que se evalúe tanto lo señalado en el escrito de denuncia como los descargos presentados así como los medios probatorios, esto a razón de no caer en una nulidad de oficio como lo que se presentó, que al no evaluarse lo señalado en el escrito de denuncia de la denunciante y siendo nuevamente indicado en el escrito de apelación de la misma, no se requirió a la TELEFÓNICA la presentación de medios probatorios, tales como grabaciones de la

atención en el C.C. Jockey Plaza, así como las llamadas telefónicas realizadas al número 104 de la misma, afectando por ello el debido procedimiento y el derecho de defensa de la parte tanto denunciante como denunciada (TELEFÓNICA). Debiendo así dejar sin efecto lo emitido por la primera instancia para que se evalúe nuevamente por parte de la segunda y sea esta que requiera dichos medios probatorios.

5.2 Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de CISESA, debo señalar que es la capacidad de acción de la denunciada para actuar dentro de un procedimiento, esto a razón que sea la denunciada quien alegue que tiene o no responsabilidad sobre la imputación señalada, sin embargo, abordándolo al caso en cuestión la denunciada efectivamente no ostentaba dicha capacidad de acción a razón del contrato de prestación de servicios pactado con TELEFÓNICA, en donde se señaló puntualmente las acciones que realizaba a favor de esta última, es decir, actuar como centro de acopio y posteriormente remitir ya sea los productos o reclamos correspondientes a esta última en el menor plazo posible para que sea la denunciada quien señale si efectivamente se aplicaba o no la garantía y dar respuesta a reclamos presentados. Quedando así evidenciado la falta de legitimidad para obrar pasiva de CISESA.

5.3 Finalmente, la figura del allanamiento resulta presentarse cuando se acepta el petitorio de la demanda, en el caso en cuestión, al momento que TELEFÓNICA presentó su allanamiento, aceptó la comisión de la infracción de no haber brindado respuesta al reclamo presentado por la denunciante y de acuerdo a la normativa en protección al consumidor, es una de las formas anticipadas de conclusión del procedimiento, dado que, no resulta para la autoridad administrativa una mayor acción de análisis para poder emitir un pronunciamiento final.

VI. BIBLIOGRAFÍA

6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Devis Echandía, H. (1993). *Compendio de Derecho Procesal*. (13° ed, Tomo I). Dike, Medellín.
- Ledesma Narváez, M. (2015). *Comentarios al Código Procesal Civil – Análisis Artículo por artículo*. (5ta ed., Tomo I). Gaceta jurídica.
- Vécovi, E. (1987). *Teoría General del Proceso*. Temis.

6.2. REFERENCIAS HEMEROGRÁFICAS:

- Aldana Ramos, E., & Gagliuffi Piercechi, I. (2004). “La noción de consumidor final: el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi”. *Revista: IUS ET VERITAS*, 14(29). 57.
- Jiménez Murillo, R. (2011) “Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo”. *Revista: Derecho PUCP*. Ed. 67. 200, 202 – 204.
- LEDESMA NARVÁEZ, M. (2008). “Comentarios al Código Procesal Civil”. Tomo I. *Revista: Gaceta Jurídica*. 1104.
- Maraví Contreras, A. (2013) “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. *Revistas de Actualidad Comercial* (2). 37.

- Molina Dimitrijevič, A. (2001). “Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e Importancia”. Revista: *Derecho & Sociedad*, (17). 263
- Northcote Sandoval, C. (2013) “Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad”. *Actualidad Empresarial* N° 290. X-1 a X-4.
- Ponce Rivera, C. y Muñoz Ccuro, F. (2019) “La Nulidad del acto administrativo en la legislación administrativa general”. *Revista Lex de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UAP*. Lex N° 22, Año XVI, 2018-II. 198, 200, 201 y 203.
- Sanz Salguero, F. (2018) “Estado de la cuestión del deber de información de los proveedores desde una perspectiva normativa, en materia de protección al consumidor”. En *Revista de Derecho Universidad San Sebastián*. 34.
- Supo Calderón, D. y Bazán Vásquez, V. (2020) “El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor”. *FORSETI, Revista de Derecho*. 8(12), 74.
- Tovar Velarde, J. (2002). “Notas jurídicas sobre el contrato de outsourcing”. Editorial: IUS ET VERITAS, 13(25). 65 y 70.
- Viale Salazar, F. (1994). “Legitimidad para obrar”. *Derecho PUCP*. (48). 31.

6.3. JURISPRUDENCIA

- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2023). Resolución 0225-2023/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018). Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI.
- Sala Civil Permanente de la Corte Suprema de la República del Callao (2018). Casación N° 2060-2017.

6.4. FUENTES LEGALES:

- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Poder Ejecutivo (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Congreso de la República (1993). Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, TUO del Código Procesal Civil.

VII. ANEXOS

Anexo N° 1: Denuncia y sus respectivos anexos

Anexo N° 2: Requerimiento de información

Anexo N° 3: Escritos de subsanación

Anexo N° 4: Resolución de Inicio de Procedimiento Administrativo

Anexo N° 5: Contestación de la denuncia y sus respectivos anexos

Anexo N° 6: Resolución de primera instancia

Anexo N° 7: Recurso de apelación

Anexo N° 8: Resolución de segunda instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 008-2021/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
DENUNCIANTE : ██████████
DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.¹
(TELEFÓNICA)
COMPUTACIÓN, INFORMÁTICA Y SERVICIOS
ELECTRÓNICOS S.A.C.²
(CISESA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
NULIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

Lima, 05 de enero de 2021

ANTECEDENTES

1. El 25 de agosto de 2020, subsanado el 9 de setiembre del mismo año, la señora ██████████ denunció a Telefónica y Cisesa ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 2 del 7 de setiembre de 2020, el OPS dispuso:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica del Perú S.A.A. y Computación, Informática y Servicios Electrónicos S.A.C., por la comisión de las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- (i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, en la medida que:
 - a) Telefónica y Cisesa habrían vendido a la señora ██████████ un equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018 con IMEI 869690043831609 que presentó fallas de funcionamiento (no tenía señal, se apagaba, no recibía llamadas, la pantalla permanecía negra, no aparecían los botones para contestar y colgar las llamadas y la pantalla se congelaba, y pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica;
 - b) Telefónica y Cisesa se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la señora ██████████ para su revisión en el Servicio Técnico;
 - c) Telefónica y Cisesa no habrían cumplido con otorgar a la señora ██████████ un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico;
- (ii) A lo establecido en el artículo 152 del Código, en la medida que Telefónica y Cisesa se habrían negado de manera injustificada a entregar a la interesada el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el centro comercial Jockey Plaza; y,
- (iii) Al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24 del Código, toda vez que Cisesa no habría cumplido con brindar respuesta al reclamo presentado por la

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

² Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20114106691.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial "El Peruano". Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

señora [REDACTED] el 8 de noviembre de 2019, en su Libro de Reclamaciones (Hoja de Reclamación N° 000086) (sic)

3. El 16 de setiembre de 2020, Telefónica presentó sus descargos.
4. El 2 de octubre de 2020, Cisesa presentó sus descargos.
5. Mediante Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020, el OPS resolvió:
 - (i) Declarar infundada la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva formulada por Cisesa, al considerar que participó en la relación de consumo como intermediario o distribuidor de los equipos de propiedad de Telefónica;
 - (ii) amplió los cargos contra Telefónica imputando en su contra la comisión de una presunta infracción al deber de atención de reclamos, en tanto el denunciado reconoció dicha infracción;
 - (iii) archivó la denuncia contra Cisesa por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que habría vendido un equipo celular con fallas de funcionamiento y se habría negado a aplicar la garantía de fábrica;
 - (iv) archivó la denuncia contra Cisesa por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que se habría negado a otorgar a la denunciante, un equipo telefónico de reemplazo;
 - (v) archivó la denuncia contra Cisesa por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que se habría negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la denunciante en su servicio técnico;
 - (vi) archivó la denuncia contra Cisesa por presunta infracción al artículo 152 del Código, en el extremo referido a que se habría negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones;
 - (vii) archivó la denuncia contra Cisesa por presunta infracción al artículo 24 del Código;
 - (viii) archivó la denuncia contra Telefónica por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que habría vendido un equipo celular con fallas de funcionamiento y se habría negado a aplicar la garantía de fábrica, al considerar que existió una causal de exclusión de dicha garantía;
 - (ix) archivó la denuncia contra Telefónica por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que se habría negado a otorgar un equipo telefónico de reemplazo, al considerar que la denunciante no acreditó haber solicitado dicho equipo, y a que no se había evidenciado que la denunciada se hubiera obligado a ello;
 - (x) archivó la denuncia contra Telefónica por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que se habría negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la denunciante en su servicio técnico, al considerar que ello no quedó acreditado;
 - (xi) archivó la denuncia contra Telefónica por presunta infracción al artículo 152 del Código, en el extremo referido a que se habría negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones, al considerar que ello no quedó acreditado;
 - (xii) sancionó a Telefónica con Amonestación, por infracción al artículo 24 del Código, en virtud del reconocimiento formulado en sus descargos;
 - (xiii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora [REDACTED];
 - (xiv) ordenó a Telefónica el pago de costas del procedimiento;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

C-2
1-3
1

- (xv) exoneró a Telefónica del pago de los costos del procedimiento y,
- (xvi) dispuso la inscripción de Telefónica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

6. El 5 de noviembre de 2020, la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

- 7. En el presente caso, serán materia de pronunciamiento los extremos referidos a que Telefónica y Cisesa: (i) habrían vendido a la denunciante un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento; (ii) se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la señora [REDACTED] para su revisión en el servicio técnico; (iii) no habrían cumplido con otorgar a la señora [REDACTED] un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico; y, (iv) se habrían negado de manera injustificada a entregar el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el Centro Comercial Jockey Plaza.
- 8. En ese sentido, el extremo referido a que Telefónica y Cisesa no habrían cumplido con brindar respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 8 de noviembre de 2019, no será analizado al no haber sido recurrido por las partes; por lo que, ha quedado consentido.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la solicitud de aclaración formulada por la señora [REDACTED]

- 9. El artículo 28 del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, establece que la Sala es competente para pronunciarse sobre las solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de sus propias resoluciones. Para tales efectos, dicha norma ha previsto un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución de la Sala en el cual deberá formularse el pedido de aclaración.
- 10. Sobre el particular, el artículo 41 de la referida norma establece que los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se rigen también por las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28, 32 y 33 del referido cuerpo normativo.
- 11. En su apelación, la denunciante solicitó que se aclare a cuántas Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) ascendía la Amonestación impuesta a Telefónica, en tanto como parte procedimental contaba con derecho a conocer el valor de la Amonestación.
- 12. En el presente caso, se advierte que la señora [REDACTED] fue notificada con la Resolución Final N° 951-2020/PS1, el 16 de octubre de 2020, y que presentó su solicitud de aclaración cuando ya había transcurrido el plazo legal de tres (3) días hábiles contado a partir de dicha notificación; por lo que, corresponde declarar improcedente por extemporáneo, su pedido de aclaración.
- 13. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, motivo por el cual, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser



el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados. En ese sentido, cabe indicar a la denunciante que las Amonestaciones corresponden a llamados de atención que no cuentan con valor monetario o en UIT.

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de Cisesa

14. El artículo 108 del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar⁴. De acuerdo con la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona que conforme a ley deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.
15. Por su parte, el inciso 2 del artículo IV del Código describe al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
16. En su denuncia la señora [REDACTED] manifestó que adquirió de Telefónica un equipo celular marca Huawei modelo Y7 2018, el cual al mes de adquirido presentó fallas de funcionamiento (no tenía señal, se apagaba, no entraban las llamadas, timbraba y la pantalla se quedaba en negro, no aparecían los botones de contestar ni colgar y se congelaba la pantalla), y que pese a haberlo ingresado a su servicio técnico se negaron a aplicar la garantía de fábrica.
17. Además, la denunciante cuestionó que Cisesa no le hubiera brindado un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico ni entregado el Libro de Reclamaciones del establecimiento ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza.
18. En su defensa, Cisesa señaló que en su calidad de agente autorizado de Telefónica solamente actúa como centro de acopio, es decir, recibe los equipos y entrega una constancia al cliente por el equipo recibido, procediendo a enviarlo a Telefónica a fin que se le preste el servicio técnico. En ese sentido, Cisesa señaló que su representada estaba únicamente autorizada para promocionar y comercializar los productos de Telefónica.
19. Al respecto, Telefónica ha corroborado lo alegado por Cisesa al presentar sus argumentos de defensa y señalar que actuó como vendedor del producto materia

⁴ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.



de denuncia, y que cumplió con ingresarlo a su servicio técnico.

20. Finalmente, cabe indicar que de lo señalado por la señora [REDACTED] en su denuncia se advierte que el local en el que solicitó el Libro de Reclamaciones era de Telefónica y no de Cisesa:

En su denuncia:

*“Luego de varias llamadas, quejas y reclamos vía telefónica y presencial en las instalaciones de **Movistar Jockey Plaza** nunca me solucionaban el problema ni recibían el equipo para examinarlo, siempre que me he apersonado para el internamiento del equipo se han negado a recibirlo con las excusas de que no hay sistema, que tengo que regresar, que no está la persona encargada y hasta solicitado en más de una ocasión el libro de reclamaciones el cual también me ha sido negado.*

Fechas de los reclamos en las instalaciones del Jockey Plaza:

10/12/2018 – 24/02/2019 – 10/06/2019 – 08/07/2019 – 15/07/2019 – 12/08/2019 – 28-09/2019 – 22/10/2019 – 31/10/2019 – 09/11-2019 – 20/11/2019 – 20/12/2019”

21. Por las consideraciones expuestas corresponde **revocar** la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020, que archivó los extremos denunciados contra Cisesa y, reformándolos, declararlos **improcedentes** por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Sobre la nulidad parcial de oficio de la resolución final emitida por el OPS

22. El numeral 10.1 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)⁵, establece que serán nulos de pleno derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.
23. El numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo⁶ 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.
24. El artículo 3 de la citada norma⁷ dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea debidamente motivado en proporción al

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR 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.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR 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.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR 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.



- contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En atención a dicho requisito, el artículo 6 del TUO⁸ 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.
25. 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.
26. Sobre ello, el principio de impulso de oficio implica que las autoridades administrativas dirijan por sí mismas el procedimiento y ordenen la realización de los actos de instrucción que resulten necesarios para el esclarecimiento y resolución de los hechos relevantes, sin que para ello deba efectuarse una solicitud de las partes o parte interesada⁹. Así también, el principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. Para ello, deberá realizar 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.
27. Para la ejecución de los referidos principios, el artículo 170 del TUO faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución¹⁰.

⁸ **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

6.1 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.

⁹ Los actos de instrucción son aquellos medios que permiten demostrar la veracidad de las informaciones y documentos aportados. La prueba de los hechos relevantes es esencial para la decisión que va a resolver un procedimiento administrativo debido a que todo acto de la autoridad debe sustentarse en motivaciones prácticas, reales y verificables; si así no fuera el acto aparecería viciado y susceptible de anulación. Ver: **MORÓN URBINA, Juan Carlos**, op. cit., p. 438

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 170.- Actos de instrucción

170.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

03
10
03

28. Así, el numeral 255.4 del artículo 255 del TUO¹¹ establece que la autoridad que instruye el procedimiento debe realizar de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
29. En materia probatoria, los artículos 174 y 177 del TUO establecen que, cuando la naturaleza del procedimiento lo exija, la autoridad debe disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes para su pronunciamiento, pudiendo solicitar para ello, entre otros medios, informes y dictámenes de cualquier tipo¹².
30. Sobre este punto cabe señalar que la persecución de la infracción y el impulso del procedimiento a cargo de la Administración, guarda relación directa con la debida motivación del acto administrativo, la misma que debe comprender una relación de los hechos probados relevantes al caso específico y los fundamentos jurídicos que con referencia a tales hechos, justifican el acto emitido, más aun tratándose de procedimientos sancionadores en los que es la Administración la que debe acreditar fehacientemente que el administrado incurrió en supuestos de infracción tipificados legalmente, a efectos de sustentar las sanciones impuestas¹³.
31. En el presente caso, se advierte que la señora [REDACTED], mediante su escrito de denuncia y su respectiva subsanación, indicó como hecho denunciado lo siguiente:

En su denuncia:

"Luego de varias llamadas, quejas y reclamos vía telefónica y presencial en las instalaciones de Movistar Jockey Plaza nunca me solucionaban el problema ni recibían el equipo para examinarlo, siempre que me he apersonado para el internamiento del equipo se han negado a recibirlo con las excusas de que no hay sistema, que tengo que regresar, que no está la persona encargada y hasta solicitado en más de una ocasión el libro de reclamaciones el cual también me ha sido negado.

Fechas de los reclamos en las instalaciones del Jockey Plaza:

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 255.- Procedimiento Sancionador
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:
(...)

4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 174.- Actuación probatoria

174.1 Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de prueba, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planteamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.

Artículo 177.- Medios de prueba

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

¹³ Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

10/12/2018 – 24/02/2019 – 10/06/2019 – 08/07/2019 – 15/07/2019 – 12/08/2019 – 28-09/2019
– 22/10/2019 – 31/10/2019 – 09/11-2019 – 20/11/2019 – 20/12/2019”

En su escrito de subsanación:

“Todas las fechas que se detallan en el escrito presentado el 25 de agosto corresponden a las ocasiones en las que me he comunicado vía telefónica al 104 y también presencial en el centro de atención al cliente del Jockey Plaza, en las cuales los clientes que tenemos este problema con la empresa Telefónica no contamos con medio probatorio ya que los tickets que nos entregan al momento de ingresar a movistar se los quedan los asesores que nos atienden y no brindan una constancia de haber sido atendidos y menos de habérsenos negado la solución al problema que se presenta; pero si puede corroborarse con los videos registrados en sus instalaciones y las escuchas telefónicas al 104 (que quedan grabadas) que deberían solicitarle a la parte demandada. (sic)

32. De la revisión de la Resolución N° 1 se observa que el OPS imputó contra Telefónica y Cisesa, entre otros, lo siguiente:

“Se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la señora [REDACTED] para su revisión en el Servicio Técnico” (sic)

33. Al respecto, este Colegiado considera que, a fin de evaluar la responsabilidad de Telefónica, el OPS le debió requerir los videos de las atenciones brindadas a la señora [REDACTED] en su establecimiento ubicado en el Jockey Plaza, así como las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al número 104, máxime si ello fue expresamente solicitado por la señora [REDACTED] en su escrito de subsanación de denuncia.
34. Es así que, en aplicación de los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material contemplados en los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del TUO, el OPS debió requerir a Telefónica, la presentación del medio probatorio mediante el cual se verifique la conducta denunciada en el presente extremo.
35. En atención a lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el OPS en el extremo que resolvió archivar la denuncia interpuesta contra Telefónica y Cisesa por presunta infracción al artículo 19 del Código, respecto a que se habrían negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la señora [REDACTED] para su revisión en el servicio técnico, disponiendo que dicho órgano efectúe los actos de instrucción o requerimientos que correspondan para la verificación de responsabilidad de Telefónica en el presente extremo y emita nuevamente un pronunciamiento, conforme a lo señalado en el presente acápite.
36. Adicionalmente, 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.
37. En ese sentido, dado que los vicios detectados en el presente caso constituyen una afectación al derecho de acción de la denunciante y al Debido Procedimiento recogido en el TUO que no puede ser subsanado en segunda instancia, no resulta posible que esta Comisión emita pronunciamiento en vía de integración.

ANÁLISIS



Sobre el deber de idoneidad

38. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁴.
39. 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 mercado¹⁵. 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.

Respecto a que habrían vendido a la señora [REDACTED] un equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018 con IMEI 869690043831609 que presentó fallas de funcionamiento y que pese a ingresarlo a su servicio técnico, se negaron a aplicar la garantía de fábrica

40. En su denuncia, la señora [REDACTED] manifestó que adquirió un equipo celular marca Huawei modelo Y7 2018, el cual al mes de adquirido comenzó a presentar fallas de funcionamiento (no tenía señal, se apagaba, no entraban las llamadas, timbraba y la pantalla se quedaba en negro, no aparecían los botones de contestar ni colgar y se congelaba la pantalla) y que, pese a haberlo ingresado a su servicio técnico se negaron a aplicar la garantía de fábrica.
41. En su defensa, Telefónica señaló que ingresó el equipo celular de la señora [REDACTED] a su servicio técnico; no obstante, este presentaba daños físicos (golpes y rajaduras en la parte inferior) que lo excluyeron de la aplicación de la garantía.
42. En primera instancia, el OPS archivó el presente extremo de la denuncia al considerar que se había verificado una causal de exclusión de la garantía, en tanto del Informe Técnico N° 126374 y de las fotografías presentadas se observó que el equipo celular de la denunciante presentaba signos de golpes y rajaduras en el borde inferior.
43. En su apelación, la señora [REDACTED] manifestó que adquirió el equipo celular de Telefónica y que asumió que el producto adquirido era nuevo y sin fallas. Además, negó que su equipo hubiese presentado golpes, daños o quiñes, tal como se verifica de la hoja de recepción del equipo en donde se dejó constancia que este solo presentaba rayas en la tapa trasera, sin quiñes.
44. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁵ **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.

- (i) Orden de Servicio Técnico del 24 de octubre de 2019, en la cual se colocó en las observaciones de recepción, lo siguiente: "Se ingresa equipo tapa trasera rayas por uso sin quíñes":

Orden de Servicio Técnico

SISTEC
Fecha: 24/10/2019 15:04:28

De Cliente:
NOMBRE: SILVA BERGER ESPINOSA

Del Equipo:
MARCA: HUAWEI
MODELO: H34WELD4L21-V7 2018 LTE
SERIAL: 300004831006

Observaciones de Recepción:
Observaciones de Recepción: SE INGRESA EQUIPO TAPA TRASERA NO SE PUEDE CONTINUAR EQUIPO PRESENTA FALLAS EN SEÑAL.
Observaciones de Recepción: SE INGRESA EQUIPO TAPA TRASERA RAYAS POR USO SIN QUIÑES.
El equipo del momento se ingresó muestra con golpes, rayas y golpes pagados por el equipo celular.

Conv.	Falla Agravada	Falla
1	MANTENIMIENTO	REVISION Y MANTENIMIENTO GENERAL.

Accesorio	Estado
EQUIPO	PARTE INTERNA POR REPASAR

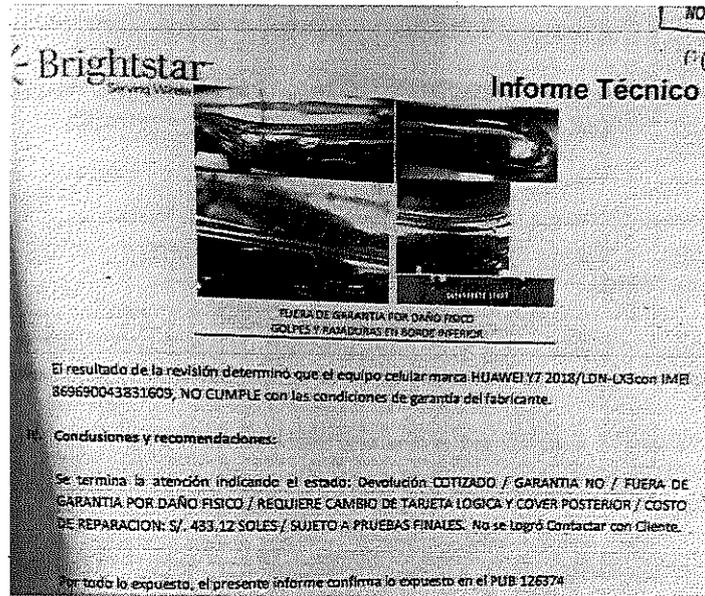
Del Servicio:
Proceso: REVISION EQUIPO A EVALUACION TECNICA
Diagnostico: No Muestra NO ACEPTA COSTO POR DIAGNOSTICO

Fecha de Recepción: Recibo sábado 26 octubre 04:09 p.m.

- (ii) Informe Técnico de fecha 26 de octubre de 2019, a través del cual se denegó la aplicación de la garantía, en tanto el equipo celular presentaba golpes y rajaduras en la parte inferior:

En el caso en particular nuestro personal técnico procedió a revisar el equipo para dar una opción de solución dentro del procedimiento establecido.

Ante el deterioramiento de producto a realizar las evaluaciones respectivas, que consiste en la realización de las pruebas de carga y consumo de corriente en las distintas etapas y funcionamiento del mismo, así como la revisión interna e inspección visual de la cual se pudo evidenciar que el equipo presenta golpes y rajaduras en la parte inferior, motivo por el cual se encuentra fuera de garantía por daños y construcción.



45. De dichos documentos se advierte que el Informe Técnico presentado por Telefónica difiere de la información consignada en la Orden de Servicio que se le entregó a la señora [REDACTED] al ingresar su equipo celular al servicio técnico. En efecto, en dicha orden, el personal encargado de recibir el equipo celular dejó constancia de que este únicamente presentaba rayas de uso en la tapa trasera, sin presencia de quiñes, señalando expresamente que el equipo ingresaba para una evaluación técnica, mientras que en el Informe Técnico se indicó que el celular presentaba golpes y quiñes en la parte inferior, colocándose que el equipo ingresó para que se le realice un mantenimiento general y una actualización del software.
46. En ese sentido, con la Orden de Servicio del 24 de octubre de 2019, ha quedado acreditado que cuando la señora [REDACTED] ingresó su equipo celular al servicio técnico de Telefónica, este no presentaba golpes, ni quiñes, y que estos se produjeron durante el periodo que el equipo estuvo en custodia de Telefónica.
47. Por lo expuesto, al no verificarse la causal de exclusión de garantía alegada por Telefónica, correspondía que evalúe el equipo celular de la señora [REDACTED] en aplicación de la garantía; sin embargo, no lo hizo. En consecuencia, corresponde **revocar** la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020, que archivó el presente extremo de la denuncia contra Telefónica, y reformándola, declararla **fundada**.

Respecto a que no habrían cumplido con otorgar a la señora [REDACTED] un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico

48. En su denuncia, la señora [REDACTED] manifestó que Telefónica no le entregó un equipo de reemplazo pese a que dejó el suyo internado en el servicio técnico.
49. En su defensa Telefónica señaló que no contempló la posibilidad de entregar un equipo de reemplazo a la señora [REDACTED] toda vez que su equipo fue internado por 48 horas. Además, la denunciada agregó que la denunciante no solicitó un equipo temporal.
50. En primera instancia, el OPS resolvió archivar el presente extremo al considerar que no obran en el expediente medios probatorios que acrediten la obligación de Telefónica de entregar en préstamo un equipo celular de reemplazo ni documento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

por el cual se acredite que la denunciante haya solicitado ello.

51. En su apelación, la señora [REDACTED] reiteró que se le haya negado la entrega de un celular de remplazo, y precisó que no existe un formulario para solicitar dicho servicio.
52. Del expediente no se advierte que Telefónica se hubiera obligado a entregar un equipo celular de reemplazo cuando realice el internamiento de los equipos en su servicio técnico.
53. Asimismo, tampoco obra en el expediente medios probatorios que acrediten que la señora [REDACTED] haya solicitado al denunciado un equipo celular de reemplazo.
54. Por lo expuesto, corresponde **confirmar** la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020, que archivó el presente extremo de la denuncia contra Telefónica.

Sobre el deber de entregar el Libro de Reclamaciones

55. El artículo 152 del Código dispone que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.
56. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que en múltiples ocasiones se apersonó al local ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza y solicitó el Libro de Reclamaciones; no obstante, este no le fue entregado.
57. En primera instancia, el OPS resolvió archivar el presente extremo al considerar que no había quedado acreditada la negativa de Telefónica de entregar el Libro de Reclamaciones a la denunciante.
58. Al respecto, de lo actuado, no se evidencia que la denunciante haya solicitado el Libro de Reclamaciones a Telefónica, ni que Telefónica se haya negado a entregárselo, pese a que pudo haberlo acreditado con audios, videos, constancias policiales, entre otros.
59. Por lo expuesto, corresponde **confirmar** la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020, que archivó el presente extremo de la denuncia contra Telefónica.

Sobre las medidas correctivas de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

60. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

¹⁶ 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.



- 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.
61. La señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva la entrega de un equipo celular nuevo.
 62. En el presente procedimiento quedó acreditado que Telefónica vendió a la denunciante un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento, y pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica.
 63. En atención a lo señalado, corresponde ordenar a Telefónica como medida correctiva reparadora que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con hacer entrega a la señora [REDACTED] un nuevo equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018, y de no ser ello posible, cumpla con devolver la contraprestación pagada por dicho equipo más los intereses legales devengados desde la fecha de compra hasta la efectiva devolución.
 64. Telefónica 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 hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Sobre las sanciones de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

65. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
66. 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) daño al consumidor, entre otros¹⁷.

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.

¹⁷

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

67. La Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
68. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
69. En el presente procedimiento quedó acreditado que Telefónica habría vendido a la denunciante un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento, y pese a haberlo ingresado a su servicio técnico, se negó a aplicar la garantía de fábrica.
70. En ese sentido, para graduar la sanción, corresponde aplicar los siguientes factores:
- a) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada ocasionó un perjuicio económico a la denunciante, toda vez que adquirió un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, por lo que, no pudo utilizarlo.
 - b) **Probabilidad de detección de la infracción¹⁸:** En el caso particular, se observa que la denunciante al mes de adquirir el equipo celular pudo evidenciar las fallas en su funcionamiento, por lo que, desde dicho momento contó con los incentivos suficientes para ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa; por lo que, se evidencia que la probabilidad de detección es **alta**.
71. En atención a lo señalado, corresponde sancionar a Telefónica con una multa de 0,25 Unidad Impositiva Tributaria.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento de la infracción verificada en segunda instancia

72. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807¹⁹ dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

¹⁸ La probabilidad de detección de la infracción es la posibilidad de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa.

¹⁹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

317

73. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Telefónica, 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 a la denunciante 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).
74. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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 ante el OPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

75. 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 resolución²⁰.
76. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción al Código, corresponde disponer la inscripción Telefónica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el pedido de aclaración de la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, formulado por la señora [REDACTED]

SEGUNDO: **REVOCAR** la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, respecto a la denuncia interpuesta contra **Computación Informática y Servicios Eléctricos S.A.C.** por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, declararla **improcedente** por falta de legitimidad para obrar pasiva.

TERCERO: Declarar de oficio la **NULIDAD** parcial de la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que declaró el archivo de la denuncia interpuesta contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa

²⁰ **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.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

del Consumidor, respecto a que se habría negado en múltiples oportunidades a recibir el equipo celular de la señora [REDACTED] para su revisión en el servicio técnico, en tanto dicho órgano resolutivo omitió requerir a la denunciada los videos de las atenciones realizadas a la denunciante en el centro ubicado en el Jockey Plaza, así como las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas al 104, contraviniendo los dispuesto por los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material contemplados en los numerales 1.3 y 1.11 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

CUARTO: REVOCAR la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió archivar el procedimiento contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por presunta infracción al artículo 19 la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que habría vendido a la denunciante un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento, y reformándola, declarar fundada la denuncia contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por dicho extremo.

QUINTO: Sancionar a **Telefónica del Perú S.A.A.** con 0,25 Unidad Impositiva Tributaria.

Telefónica del Perú S.A.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI²¹.

SEXTO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 951-2020/PS1 del 14 de octubre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que resolvió:

- (i) **ARCHIVAR** la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por presunta infracción al artículo 19 la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho referido a que no habría cumplido con otorgar a la denunciante un equipo telefónico de reemplazo mientras el suyo se encontró en el servicio técnico.
- (ii) **ARCHIVAR** la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por presunta infracción al artículo 152 la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho referido a que se habría negado injustificadamente a entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones en la tienda ubicada en el Centro comercial Jockey Plaza.

SÉPTIMO: ORDENAR a **Telefónica del Perú S.A.A.**, como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con hacer entrega a la señora [REDACTED] de un nuevo equipo celular marca Huawei, modelo Y7 2018 y, de no ser ello posible, cumpla con devolver la contraprestación pagada por dicho equipo más los intereses legales generados desde la fecha de compra hasta la efectiva devolución.

²¹

Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 779-2020/PS1

348

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

OCTAVO: ORDENAR a Telefónica del Perú S.A.A. el pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de ésta de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

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

DÉCIMO: 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.

Con la intervención de los Comisionados²²: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta²³, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.



Firmado digitalmente por MANSEN
ARRIETA Claudia Antoinette FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.01.2021 08:18:24 -05:00

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

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 PDF²⁴.

²² 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**.

²³ 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**.

²⁴ **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.