



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1090-2017/PS3**

**PRESENTADO POR  
MARCIAL ALEJANDRO RIVEROS ESPINOZA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**MATERIA:** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**ENTIDAD PÚBLICA:** INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE:** 1090-2017/PS3

**DENUNCIANTE:** DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA

**DENUNCIADO:** EMPRESA DE BIENES Y  
SERVICIOS PARA EL HOGAR  
S.A.C.

**BACHILLER:** RIVEROS ESPINOZA,  
MARCIAL ALEJANDRO

**CÓDIGO:** 2004132310

**LIMA - PERU**

**2020**

## **ÍNDICE**

- 1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**
- 2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**
- 3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**
- 4. CONCLUSIONES**
- 5. BIBLIOGRAFÍA**
- 6. ANEXOS**
  - A. DENUNCIA PRESENTADA EL 14 DE JULIO DE 2017 POR EL SEÑOR DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA.**
  - B. REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN DE DENUNCIA DEL 14 DE JULIO DE 2017.**
  - C. ESCRITO DE SUBSANACIÓN DE DENUNCIA DEL 17 DE JULIO DE 2017.**
  - D. RESOLUCIÓN N° 1 DEL 29 DE AGOSTO DE 2017 MEDIANTE EL CUAL SE IMPUTA CARGOS.**
  - E. ESCRITO DE DESCARGOS PRESENTADO EL 6 DE OCTUBRE DE 2017 POR EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**
  - F. RESOLUCIÓN FINAL N° 1157-2017/PS3 DEL 26 DE OCTUBRE DE 2017, EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS 3 - PRIMERA INSTANCIA.**
  - G. RESOLUCIÓN FINAL N° 1124-2018/CC2 DEL 22 DE MAYO DE 2018, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEGUNDA INSTANCIA.**

**1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

# **SOBRE LA DENUNCIA PRESENTADA POR EL SEÑOR DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA**

## **Antecedentes**

El 14 de julio de 2017, el señor Daniel Ángel Coro Molina (en adelante, el señor Coro o el denunciante) presentó una denuncia contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. (en adelante Carsa o el proveedor), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código); en esa misma fecha, la representante del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, OPS3), le realizó al denunciante un Requerimiento de Subsanación para ser atendido en el plazo máximo de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de no tenerla por presentada y declarar inadmisibles su denuncia<sup>1</sup>. En dicho documento se le requirió lo siguiente: (i) que presentara el comprobante de pago que acredite la adquisición del producto, o de ser el caso el contrato correspondiente; (ii) señalar la marca del producto, e indicar el número de R.U.C. de dicho proveedor; (iii) presentar copia legible de la garantía del producto; (iv) presentar la copia legible del manual de uso del producto; y, (v) presentar copia de los documentos de solicitud de servicio N° 0052, 0045, 0059 y 05117 por ambos lados de las hojas.

El 17 de julio de 2017, el señor Coro presentó su escrito de subsanación de denuncia, atendiendo lo requerido por la representante del OPS3.

## **Hechos:**

- (i) El 19 de mayo de 2016, el señor Coro compró una computadora nueva en las instalaciones de Carsa, la cual al día siguiente de su uso, empezó a hacer mucho ruido en su interior y botaba demasiado aire caliente.
- (ii) El 12 de noviembre de 2016, casi seis meses después de la adquisición de la computadora, el señor Coro ingresó dicho producto al servicio técnico por primera vez, quedándose internada para ser reparada, siendo devuelta el día 26 de noviembre de 2016, indicándosele que se le había quemado la fuente de poder, por lo que el servicio técnico procedió a realizar el cambio de esta pieza.
- (iii) El 29 de noviembre de 2019, el señor Coro ingresó por segunda vez su equipo, en tanto los problemas presentados persistían a pesar de haber sido reparada. Además se percató que empezó a presentar otros problemas como el reinicio del equipo, actualizaciones del sistema operativo de manera constante y el apagado repentino de la pantalla. Fue devuelta, sin embargo, según lo

---

<sup>1</sup> **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 4.3.- Calificación de la Denuncia.**

4.3.1.- En caso de verificarse el incumplimiento de uno de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibles (...).

manifestado por el denunciante, no se le otorgó una constancia de devolución, sin embargo se le informó que habrían realizado el engrase y mantenimiento del ventilador, pues esto sería la causa de los fuertes ruidos.

- (iv) El 11 de mayo de 2017, el señor Coro ingresó su computadora por tercera vez en tanto presentó sonidos insoportables. Luego de dos semanas le informaron que se le habría cambiado la placa y que el producto estaba listo para su recojo, sin embargo el denunciante se niega a recogerlo indicando que desea otro tipo de solución, en tanto era una computadora nueva.
- (v) El señor Coro solicitó como medidas correctivas la anulación del contrato y la devolución del dinero invertido hasta el momento.

**Medios Probatorios:**

Solicitud de servicio N° 0052, del 12 de noviembre de 2016.

Constancia de devolución N° 0045, del 26 de noviembre de 2016.

Solicitud de servicio N° 0059, del 29 de noviembre de 2016.

Solicitud de servicio N° 05117, del 11 de mayo de 2016.

Certificado de Garantía del Producto, emitido por la empresa Tecnología y Creatividad.

Boleta de Venta del 19 de mayo de 2016.

Contrato de Crédito Consumo CrediCarsa.

## **SOBRE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**

El 6 de octubre de 2017, Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. (en adelante, Carsa), presentó su escrito de descargos y señaló lo siguiente:

### **Fundamentos de Hecho:**

- (i) El 19 de mayo de 2016, el señor Coro adquirió, entre otros productos, una computadora, marca Innova, Modelo RD-20 A8, de acuerdo a la Boleta o Ticket de venta N° BBBB001899, la que habría presentado fallas de funcionamiento y por lo que el denunciante solicita la anulación del crédito y devolución del dinero de la compra.
- (ii) El 12 de noviembre de 2016, la computadora del denunciante fue llevada a la tienda, indicando que salía humo de la parte de atrás y que sonaba al encender, por lo que ingresó al servicio técnico de la marca, emitiéndosele un informe técnico donde se le informó que se encontró el conector quemado, además de presentar indicios de presencia de cucarachas, y si continuaba su uso en esa condición presentaría secuelas internas. Sin embargo, por un servicio de apoyo al cliente, se procedió a realizar el cambio de la fuente de poder afectada, a pesar de la negligencia del denunciante, acción que no era cubierta por la garantía del producto.
- (iii) El 21 de noviembre de 2016, la CPU de la computadora del denunciante ingresó al servicio técnico por segunda vez, en tanto indicó que no encendía. Se le emitió el informe técnico correspondiente y se le informó que no enciende, presente humo en la fuente y presencia de cucarachas. Sin embargo, por un apoyo al cliente se procedió al cambio de la fuente de poder, a pesar de la negligencia del denunciante, acción que no era cubierta por la garantía del producto.
- (iv) El 8 de diciembre de 2016, la CPU de la computadora del denunciante fue llevado nuevamente al servicio técnico por tercera vez, en tanto presentó fallas por botar aire caliente. Se le indicó en el informe técnico que la CPU no presentaba fallas, y que el recalentamiento, según indican los especialistas, es común por la marca del procesador AMD. Se devolvió al denunciante la CPU operativa.
- (v) El 15 de mayo de 2017, la CPU de la computadora del denunciante fue llevado por una cuarta y última vez al servicio técnico de la marca, e indicó que al encender la computadora hace ruidos, se apaga y se reinicia. Se le informa que se encontró polvo en el interior de la CPU, lo que produce el mal funcionamiento, dando como solución el mantenimiento interno, se restauró el sistema operativo a modo de fábrica y la CPU quedó operativa para que el denunciante pueda recogerla y utilizarla. Carsa le envió una Carta Notarial de

fecha 3 de julio de 2017, mediante la cual le informan que puede acercarse a recoger su CPU pero que, a la fecha no se acercó y por ello será declarado en abandono.

- (vi) En conclusión no procedió el cambio de la computadora, debido a que las fallas reportadas por el usuario corresponde a fallas originadas por descuido y desconocimiento.
- (vii) Asimismo, de las exclusiones de la garantía se observa que el denunciante incurrió en las que corresponden al deterioro de las partes y piezas (oxido) o por falta de mantenimiento; y, los daños a las partes y piezas de la computadora causada por los insectos (corto circuito).
- (viii) Cabe indicar que el producto fue entregado en perfecto estado al denunciante, además él no manifestó observación o disconformidad al momento de recibir el producto. se observa de la boleta de venta la siguiente manifestación “He recibido a entera satisfacción la mercadería aquí descrita con los accesorios, manuales de uso, y certificado de garantía de lo cual declaro tener conocimiento”.
- (ix) El producto fue probado en la presencia del señor Coro, el cual estaba en perfecto estado, siendo además que tenía conocimiento de la garantía del producto por el año de servicio.
- (x) Finalmente, Carsa indicó que no tiene ningún vínculo comercial ni administrativo, con el servicio técnico, dependiendo jerárquicamente de las mismas marcas que los contratan para la prestación de los servicios de revisión y/o reparación de sus productos.

#### **Fundamentos de Derecho:**

#### **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

##### **Artículo V .- Principios**

Principio de transparencia, en tanto los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente código.

##### **Artículo 20.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindado y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas (...).

##### **Artículo 22.- Garantía de uso o buen funcionamiento**

El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en lo que pueden hacerse efectiva.

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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

**Medios Probatorios**

Copia simple del ticket de venta B/BBBB-001899

Copia del Informe Técnico N° 120416CA0055023-2017, emitido por Tecnología y Creatividad

Copia del Certificado de Garantía de la computadora Innova

Copia de la Carta Notarial de fecha 3 de julio de 2017

## **SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA.**

Con fecha 28 de noviembre de 2017, el señor Daniel Ángel Coro Molina al no encontrarse conforme con la Resolución Final N° 1157-2017/PS3 del 26 de octubre de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo del Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor N° 3, interpuso recurso de apelación señalando lo siguiente:

- (i) El señor Coro indicó no estar conforme con la declaración del archivo de su denuncia, en tanto manifestó que había contradicciones en cuanto a los ingresos de su computadora al servicio técnico. Señaló que sólo hubieron tres ingresos y nunca hubo un cuarto ingreso a dicho servicio.
- (ii) Reiteró que el primer ingreso lo realizó porque su computadora se había quemado y no prendía; el segundo ingreso se da porque, pese al cambio de la fuente de poder, el problema persistió y que solo se le realizó el servicio de mantenimiento al ventilador; y, el tercer y último ingreso se da puesto que la computadora emitía sonidos internos muy fuertes.
- (iii) Asimismo, señaló que cuando abrieron la caja y le enseñaron el producto no lo probaron, y le indicaron que ante cualquier desperfecto lo lleve nuevamente a la tienda. Accedió a esta situación de buena fe, pues había comprado un producto similar en la misma tienda y no tuvo problemas.
- (iv) En cuanto a la situación de abandono del producto señaló que no lo recogió porque es materia de la presente denuncia, y que al recogerla se mal interpretara que habría llegado a un acuerdo con el denunciado.
- (v) Finalmente, el señor Coro solicitó que se revisaran las boletas de ingreso al servicio técnico y las imágenes presentadas como medios de prueba por parte de Carsa, pues las fechas de emisión y las imágenes tomadas al N° de Serie de la computadora no coinciden con las que el presentó y con las de su computadora.

Dicho recurso fue concedido mediante la Resolución N° 3 del 13 de diciembre de 2017, por el Órgano Resolutivo de Procedimientos de Protección al Consumidor N° 3

## **SOBRE LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN POR PARTE DEL DENUNCIADO**

Con fecha 23 de enero de 2018, Carsa presentó su escrito absolviendo el Recurso de Apelación interpuesto por el denunciante, señalando lo siguiente:

- (i) El denunciante intenta hacer caer en error a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, al señalar que habrían engañado al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, indicando que el producto no fue ingresado cuatro veces al servicio técnico, sino en tres oportunidades.
- (ii) Con fecha 12 de noviembre de 2016, la computadora del señor Coro fue llevado a la tienda y suena al encender, fue ingresado al servicio técnico con fecha 15 de noviembre de 2016, realizándose el primer servicio técnico, dándose el siguiente diagnóstico:

Revisando la fuente de poder, se encontró el conector quemado. Además presenta indicios de cucarachas. En consecuencia, si se sigue utilizando la CPU en este estado, va a presentar secuelas internas.

- (iii) Se procedió a dar solución, realizándose el cambio de la fuente de poder en calidad de apoyo al cliente, a pesar que esta negligencia del señor Coro no estaba cubierta por la garantía.
- (iv) Con fecha 21 de noviembre de 2016, el CPU del señor Coro fue llevado al servicio técnico, realizándose un segundo servicio, porque indicaba que la computadora no encendía, dándose el siguiente diagnóstico:

No enciende, presenta humo en la fuente y hay presencia de cucarachas.

- (v) Se procedió a dar solución por segunda vez, cambiándose la fuente de poder a pesar que esta negligencia no cubría la garantía y es por eso que la fuente de poder es totalmente distinta a la señalada por el denunciante.
- (vi) Con fecha 8 de diciembre de 2016 fue ingresado el CPU al servicio técnico por tercera vez, por presentar fallar al botar aire caliente. Se realizó el diagnóstico y se indicó que no presentaba fallas, y el recalentamiento se debe a que según los especialistas los procesadores AMD tienden a recalentar y es común que presente esta situación, por ello se le devolvió la CPU al señor Coro.
- (vii) Con fecha 15 de mayo de 2017, el CPU del señor coro fue llevado por última vez al servicio técnico, indicando que al encender la computadora hace ruidos, se apaga y reinicia. Se realizó el diagnóstico, y se indicó que se encontró polvo en el interior del CPU, lo que provoco el mal funcionamiento, dándose como solución el mantenimiento interno, se restauró el sistema operativo quedando operativo para que el señor Coro pueda utilizarla. Se le envió una carta notarial

de fecha 3 de julio de 2017, para que recoja su CPU, pero hasta la fecha no se ha apersonado a recoger, por lo que el producto será declarado en abandono.

(viii) En conclusión los informes técnicos indicaron lo siguiente:

- Se atendió en cuatro ocasiones, de las cuales las dos primeras se procedió a reparar la CPU a pesar de que estaba fuera de garantía, dado que era una negligencia del señor Coro, se brindó el apoyo al cliente, cambiándose la fuente de poder. En el tercer servicio el equipo no presentaba falla, toda vez que la temperatura del equipo corresponde a una particularidad en los equipos con Tecnología AMD. Finalmente en el cuarto servicio, se verificó que la falla era a causa de abundante polvo en el interior del equipo, el cual ocasionó mal funcionamiento, no correspondiendo a una falla de algún componente.
- No procede el cambio del equipo, toda vez que las fallas reportadas por el usuario corresponde a fallas originarias por descuido y desconocimiento del cliente

(ix) Finalmente se procedió a cambiar la CPU totalmente nueva, para que el señor Coro se la pueda llevar, encontrándose en tienda para que el señor se apersone y recoja el producto.

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

La controversia o problema jurídico en el presente caso versa sobre una presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup>, en tanto que Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., habría puesto a disposición del denunciante, una computadora no idónea, en tanto presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida -emitía ruidos y aire caliente- y a pesar de que fue internado en el servicio técnico hasta en tres oportunidades estos no fueron subsanados, e incluso presentó nuevas fallas, negándose a realizar el cambio respectivo.

Resulta necesario señalar que en la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por el Órgano Resolutivo, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten que dicho defecto no le es imputable, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le son imputables, como el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

En ese sentido, el proveedor es quien 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.

De acuerdo con ello, Juan Espinoza Espinoza señala que: *“El deber de idoneidad es un concepto básico que, primero, determina cual es la responsabilidad del proveedor en los productos y servicios que pone a disposición de los consumidores en el mercado, y segundo, reafirma el enfoque de la protección al consumidor definido por la libertad contractual y de contratar del consumidor razonable”*<sup>3</sup>.

Entonces, tenemos que la idoneidad, es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Sin embargo, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

---

<sup>2</sup> **LEY N.º 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

<sup>3</sup> **ESPINOZA ESPINOZA Juan y otros.** Ley De Protección al Consumidor, Comentarios, Precedentes Jurisprudenciales y Normas Complementarias. Editorial Rodhas, Lima 2004, Pág. 186.

Lo idóneo, se entiende como lo que se puede esperar razonablemente dadas las circunstancias. Así el consumidor que compra un producto, espera que dicho producto funcione de acuerdo con las características por lo que fue puesto en el mercado. Por ejemplo, esperará que una computadora nueva funcione sin ningún tipo de defecto por cierto tiempo.

Siendo así, los productos o servicios tienen una garantía implícita por lo cual los proveedores responderán ante una eventual falta de idoneidad. No es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad, esta obligación existe *per se*.

Pese a existir esta garantía implícita, nada obsta el hecho de que el proveedor establezca una garantía explícita que, con términos y condiciones distintas, excluya la garantía implícita. Así, el proveedor podrá limitar su responsabilidad.

Sin embargo; el hecho de que exista una garantía implícita o una explícita, no implica que el proveedor sea siempre responsable, ya que puede ser que el desperfecto del producto o servicio hay sido causado debido a un hecho no atribuible al proveedor como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el acto de un tercero o la negligencia del propio consumidor, lo cual genera una ruptura del nexo causal.

Por otro lado, no debe confundirse idoneidad con calidad, que un bien sea idóneo no significa que tenga la más alta calidad, sino simplemente que cumpla con la calidad ofrecida al consumidor, sobre la cual se realizó el acto de consumo.

Conforme se señaló anteriormente, resulta conveniente precisar que los artículos 18, 19 y 20 de la Ley 29571, contienen esta definición de idoneidad y reserva el Capítulo III del Título I (con el título "Idoneidad de los productos y servicios") para aquellas obligaciones, garantías y servicios mínimos que debe ofrecer todo proveedor:

- Obligación de responder por la idoneidad, calidad y marcas de los productos y conformidad con la publicidad relativa.
- Garantías legales, explícitas o implícitas respecto de los productos y servicios en oferta, conforme a ley, acuerdos o usos comerciales, respectivamente.
- Servicios de reparación y atención de reclamos.

Así, luego de revisar lo que es el deber de idoneidad, tenemos en el presente caso que el señor Coro señaló que la computadora que adquirió del proveedor denunciado, presentó fallas o defectos desde el primer día de uso, lo que originó que ingresara al servicio técnico hasta en tres oportunidades, lo que vulneraría el deber de idoneidad del producto ofrecido por parte del proveedor, al haber puesto a disposición del mercado dicho producto.

En ese sentido, el denunciante acude al Indecopi, a fin de interponer su denuncia y motivar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor por la infracción cometida.

Vale mencionar que el presente procedimiento administrativo sancionador por infracción a las normas de protección al consumidor se inició de oficio por iniciativa del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3; a solicitud de parte, en mérito a la denuncia presentada por el consumidor afectado, sin embargo también podría iniciarse por un consumidor potencialmente afectado o por una denuncia presentada por una asociación de consumidores.

Así tenemos que el trámite procedimental del presente caso se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, normas y Organización del Indecopi, Facultades de las Comisiones y Oficinas del Indecopi; y, la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula el Procedimientos Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor.

Sin embargo, también se debe considerar el artículo 29° del Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitadas en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Por lo que el procedimiento administrativo es el instrumento jurídico por el que se viabiliza el actuar de la relación Administrado-Administración.

En ese orden, el procedimiento administrativo regla el ejercicio de las prerrogativas públicas y de los derechos subjetivos y libertades públicas.

El procedimiento administrativo como instrumento de gobierno describe, articula, regula y a la vez habilita el ejercicio de las prerrogativas públicas que integran el poder.

En el presente caso, estamos ante un procedimiento iniciado de oficio, a solicitud de una denuncia. Para Morón Urbina, el procedimiento administrativo de oficio, se refiere a *“aquel promovido por una decisión de actuación propia de las autoridades públicas competentes, cumpliendo su deber de oficialidad inherente a su función, con el objetivo de tutelar el interés público a su cargo, realizar una actividad de investigación o inspectiva, sancionadora o satisfacer una necesidad propia de la Administración.*

*Por otro lado, los procedimientos administrativos de parte, son los promovidos por los particulares legítimamente interesados o con derechos a propiciar una declaración o pronunciamiento de la autoridad administrativa, ejerciendo su*

*derechos de acción o contradicción, o como se ha definido “como aquellos que se inician por iniciativa de los ciudadanos con la finalidad de obtener por parte de las entidades administrativa una decisión o pronunciamiento respecto de algún interés, derecho u obligación en particular.”<sup>4</sup>*

En el presente caso, de acuerdo al Artículo 107° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que las presuntas infracciones a las Disposiciones del presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado o por una Asociación de Consumidores en representación de sus apoderados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Asimismo, el mencionado artículo señala que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de imputación de cargos al posible infractor.

Así, en el presente caso se inició el procedimiento administrativo sancionador con la notificación de la Resolución N° 1 de fecha 26 de octubre de 2017 al proveedor denunciado, quien desde la fecha de notificación se le otorgó el plazo de cinco días para presentar sus descargos a la imputación realizada.

En dicho escrito el proveedor indicó que no habría infringido el deber de idoneidad, y presentó los medios de prueba en el que demuestra que sí brindó el servicio técnico a la computadora del señor Coro hasta en cuatro oportunidades, habiéndosele brindado la reparación en las primeras dos ocasiones, a pesar de que los defectos se encontraban fuera de la aplicación de la garantía, debido a la negligencia del consumidor sobre los cuidados brindados al producto que fueron detectados -conector quemado y presencia de insectos-. Asimismo, en la tercera oportunidad se realizó la revisión no entrando fallas, mientras que en la cuarta oportunidad se realizó el servicio de mantenimiento y reparación, quedando el equipo listo para su recojo.

En ese orden de ideas, vemos que el proveedor aparentemente cumplió con el deber de idoneidad, en tanto brindó como solución un mantenimiento interno al producto, además de restaurar el sistema operativo, negando el hecho de poder realizar el cambio del producto, debido a que las fallas detectadas fueron originadas por descuido o negligencia del cliente (daños a las partes y piezas de la computadora causadas por insectos) y por lo tanto, fuera de la aplicación de la garantía.

Como ya se ha mencionado la idoneidad no esta en función de la sola constatación de fallas, sino también en la conducta del propio proveedor quien luego de haber tomado conocimiento de dichas fallas, brindó alternativas de solución de acuerdo a

---

<sup>4</sup> **MORON URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Lima. Editorial Gaceta Jurídica, Decimo Segunda Edición, Pág. 326.

las circunstancias concretas en cada caso, tales como la reparación o la devolución de la contraprestación.

Por lo que luego de realizado el análisis de lo actuado en el expediente, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, declaró archivar el procedimiento iniciado contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., por presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto advirtió que su conducta fue diligente y se encuentra dentro de lo esperado por un consumidor, a pesar de que las causas del defecto fue originado por la propia negligencia y descuido del denunciante. En ese sentido, se determinó que no existiría una vulneración al deber de idoneidad.

**3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS  
RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS  
JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

## **SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1157-2017/PS3 DEL 26 DE OCTUBRE DE 2017, EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS N° 3 - PRIMERA INSTANCIA.**

El día 26 de octubre de 2019 se emitió la Resolución Final N° 1157-2017/PS3 mediante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 resolvió declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Carsa, en tanto consideró que el proveedor habría cumplido con su deber de idoneidad, pues esta no solo está en función a las fallas del producto, sino también en su conducta quien luego de haber tomado conocimientos de las fallas, brindó las alternativas de solución de acuerdo a las circunstancias de cada caso, aplicando para el presente la reparación del producto materia de denuncia.

Dentro de los fundamentos expuestos por este órgano Resolutivo se observa lo siguiente: Carsa realizó la reparación del producto, y su conducta fue diligente y se encuentra dentro de lo esperado por un consumidor, a pesar de que las causas de los defectos y fallas fueron por negligencia del cuidado por parte del consumidor, por lo que no existiría una vulneración al deber de idoneidad.

Sin embargo, este Órgano no advirtió que en los medios de pruebas presentados por el proveedor obraban fotografías y una orden de servicio que no correspondían al producto adquirido por el denunciante, lo que originó que en su pronunciamiento se determine el archivo del procedimiento, presumiéndose que el proveedor habría actuado de manera diligente, atendiendo todas las fallas manifestadas en el producto materia de la denuncia.

En esta resolución se analizaron algunos medios de prueba que no correspondían a las fallas del producto cuestionado, lo que no permitió determinar de manera correcta la responsabilidad del proveedor.

Como se mencionó anteriormente, a fin de determinar la responsabilidad en materia de idoneidad se distribuye de la siguiente manera, (i) acreditación del defecto, corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y (ii) imputación del defecto, acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor.

En ese orden de ideas, Carbonell O'Brien manifiesta que: *“la responsabilidad del proveedor frente a la idoneidad y la 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponde”<sup>5</sup>.*

En ese sentido, el proveedor presentó medios de prueba que no permiten demostrar que el defecto, en este caso las fallas de una computadora presentadas desde el primer día de uso desde su adquisición, no le eran imputables, por lo que se debió determinar la responsabilidad del proveedor en esta instancia.

En ese sentido, no me encuentro de acuerdo con la Resolución emitida en primera instancia por las observaciones señaladas previamente.

---

<sup>5</sup> **CARBONELL O'BRIEN, Esteban.** “Análisis al Código de Protección y defensa del consumidor: Ley N° 29571”. Jurista Editores, Lima Perú 2010, pp. 125 – 127.

## **RESOLUCIÓN FINAL N° 1124-2018/CC2 DEL 22 DE MAYO DE 2018, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEGUNDA INSTANCIA.**

El 22 de mayo de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió la Resolución Final N° 1124-2018/CC2, mediante el cual resolvió Revocar la Resolución Final N° 1157-2017/PS3 que declaró el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Carsa, y reformándola, declaró administrativamente responsable a Carsa por infracción al artículo 19° del Código, en tanto quedo acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un producto que presentó defectos y a pesar de que fue internado en el servicio hasta en tres oportunidades estos no fueron subsanados, e incluso presentaron nuevas fallas negándose a realizar el cambio respectivo. Asimismo, ordenó como medida correctiva que cumpla con devolver al denunciante el importe de S/ 2 532,80 (Dos mil quinientos treinta y dos con 80/100 soles), que corresponde al valor del producto, además sancionó a Carsa con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al Código, por la falta de idoneidad del producto. Adicionalmente, ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento.

Esta oportunidad la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, realizó la revisión de los medios de prueba presentados por el proveedor, haciendo un análisis en el cual pudo determinar que de la revisión conjunta de los medios de prueba, no existía correspondencia en las fechas de ingreso de la computadora al servicio técnico; y que además, las fallas reportadas en el informe presentado por el proveedor difieren de las manifestadas por el denunciante en las Solicitudes de Servicio.

Si se tiene en cuenta que, de acuerdo a lo dispuesto por el propio Código, la idoneidad se constituye en 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 características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros, se ha podido apreciar que el proveedor presentó el informe técnico emitido por Tecnología y Creatividad, el mismo que señaló que la computadora ingresó en cuatro oportunidades para el servicio de reparación respectivo, y que al final la computadora se encontraba lista para recogerla, no obstante ello, esto no coincidía con las fechas de ingreso al Servicio Técnico.

Asimismo, de las imágenes adjuntadas en uno de los Informes Técnicos presentados por Carsa se advierte que no coincidía con el modelo y el número de serie de producto adquirido, por lo que el Colegiado consideró que esto no generaría certeza respecto al estado del producto adquirido por el denunciante, dado que su contenido es incongruente y las imágenes no corresponden a la computadora del señor Coro.

En ese sentido, el proveedor no acreditó la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio

consumidor afectado a fin de eximirse de responsabilidad, por lo que decidió revocar la resolución final de primera instancia y reformándola declaró la responsabilidad del proveedor.

En ese sentido, considero que la decisión adoptada por la Comisión es correcta, y estoy conforme con dicho fallo y los argumentos expuestos en esta última.

## **4. CONCLUSIONES**

La responsabilidad administrativa del proveedor respecto al deber de idoneidad se determina, una vez probados los defectos por parte del denunciante, si estas le son atribuibles, y este deberá acreditar la existencia de alguna causa objetiva, justificada por caso fortuito o fuerza mayor, o hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado que lo exima.

En el presente caso, se ha determinado que el proveedor denunciado no acreditó que esta responsabilidad administrativa no le era imputable, en tanto los medios probatorios presentados no generaron convicción al Colegiado, en tanto presentaron incongruencias en las fechas y que las fallas reportadas diferían del producto entregado al denunciante.

Así podemos concluir que, la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, valoró de una mejor manera los medios probatorios de las partes, por lo que se encuentra ajustada a derecho.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

**CARBONELL O'BRIEN, Esteban.** "Análisis al Código de Protección y defensa del consumidor: Ley N° 29571". Jurista Editores, Lima 2010, pp. 125 – 127

**ESPINOZA ESPINOZA Juan y otros.** Ley de Protección al Consumidor, Comentarios, Precedentes Jurisprudenciales y Normas Complementarias. Editorial Rodhas, Lima 2004, Pág. 186.

**MORON URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Lima. Editorial Gaceta Jurídica, Decimo Segunda Edición, Pág. 326

## **6. ANEXOS**

**A. DENUNCIA PRESENTADA EL 14 DE JULIO DE 2017 POR EL SEÑOR DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA.**



OT plus + 1 copia  
de 5

097323

1090

0004

Señor jefe del órgano resolutorio de PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS de protección al consumidor.

2017 JUL 14 PM 3:34

Yo, Daniel Angel Coro Molina, identificado con DNI: 40920480, domiciliado en la Mz. B7 lote 24 sector 1° de mayo, pamlona alta san Juan de Miraflores, teléfono: 991547970, correo electrónico: [ramirezalejocidia@gmail.com](mailto:ramirezalejocidia@gmail.com), ante Ud. Me presento respetuosamente

RECIBIDO

MESA DE PARTES

Que, formulo denuncia contra EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C, Av. San Juan N° 1192 (san Juan de Miraflores, lima, lima), R.U.C 20164486720, por las razones que a continuación paso a exponer:

Que, adquirí una computadora en la tienda CARSA que se supone era nueva, la cual al día siguiente al prender hacia ruido en el interior y botaba demasiado aire caliente. Me acerque a la tienda a exponer el problema y el gerente me dijo: "Es normal porque el producto recién empieza a funcionar".

Luego aproximado de casi 6 meses se quema la computadora e ingresa al servicio técnico, luego de una semana de espera, me dicen que se quemó LA FUENTE DE PODER y que la van a cambiar por otra fuente.

A pesar de la reparación el problema persistía, pero ya esta vez empezaba a tener reinicios y actualizaciones constantes e incluso en algunas ocasiones se apagaba el monitor de la computadora y luego se prendía sola, una vez más me acerque a la tienda con la CPU, nuevamente la ingresan a servicio técnico, el cual no me pareció razonable porque se supone que compre una computadora nueva.

Entonces le dije al gerente que si va a ser así que mejor anule el contrato o de lo contrario me de otra CPU, porque al parecer el producto esta defectuoso, el gerente en esta ocasión se comprometió que si ingresa por tercera vez al técnico cambiaría el producto por uno nuevo.

Se da el tercer ingreso al servicio técnico, porque la CPU empieza a tener unos ruidos insoportables, converse otra vez con el gerente recordando que se comprometió a cambiar la CPU por una nueva, el cual se negó diciendo que no dependía de él, que iba a ver si la marca innova le cambiaria, sin darme garantía de nada.

Después de 2 semanas me llama CARSA, indicando que recoja la CPU, que ya la habían reparado cambiando la PLACA (tarjeta madre), porque la marca se niega a cambiar el producto. Motivo por el cual me niego a recoger el producto porque no es posible que no den solución a mi problema, y se dediquen solo a reparar y reparar, cuando se supone que es un producto garantizado.

Por lo antes expuesto solicito a su jefatura:

- Anulación de contrato y devolución de mi dinero que he venido amortiguando.

A efectos de lo cual cumplo con adjuntar en la siguiente hoja los medios probatorios:

Encargado:.....	J. Ch
Fecha:.....	14.07.2017
Visto:.....	[Firma]
Obs:.....	Re (0933)

Daniel Angel Coro Molina  
DNI: 40920480

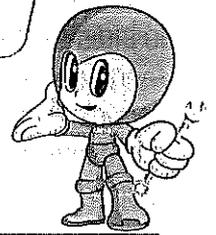
- SE EXPLICO COMPETENCIAS

Se le informó que el presente documento es una copia y no tiene validez legal. Para obtener el original, debe dirigirse al área de atención al cliente.

0005

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**



Fecha: 12/11/16 Tienda: SJM N° de Solicitud N° 0052

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Coro  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 16-05-16  
N° de boleta: B003-1899 Tienda: SJM  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: 99 15 47 970

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Lenovo Serie: 120616CA0055023  
Indicaciones del cliente: sale humo de parte de atrás. suena al encender.

**ESTADO DEL PRODUCTO**

- |  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>EMBALAJE</b>                              | <b>ACCESORIOS</b>                       | <b>ESTADO ESTÉTICO</b>                       |   |
| <input type="checkbox"/> Nuevo               | <input type="checkbox"/> Completos      | <input type="checkbox"/> Rasguño frontal     | <input type="checkbox"/> Abolladura frontal   |
| <input type="checkbox"/> Dañado              | <input type="checkbox"/> Sin accesorios | <input type="checkbox"/> Rasguño lateral     | <input type="checkbox"/> Abolladura lateral   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sin Caja | <input type="checkbox"/> Incompletos    | <input type="checkbox"/> Rasguño posterior   | <input type="checkbox"/> Abolladura posterior |
|  |   | <input type="checkbox"/> Tornillos faltantes | <input type="checkbox"/> Otros                |

Observaciones Solo PC y cable poder

[Firma]  
Firma del Cliente

CLIENTE

0006

# **Carsa** CONSTANCIA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO POR SERVICIO TÉCNICO



Fecha: 26/11/16 Tienda: SJM N° N° 0045

### DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos: Daniel Coro Molina Solicitud de Servicio N° \_\_\_\_\_  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 19-05-16  
N° de boleta: \_\_\_\_\_ Tienda: SJM  
Teléfono: 991547970 Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL PRODUCTO

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Timotea Serie: 120416CA 0055023  
Indicaciones del cliente: reparado cambio de fuente OPERATIVO

Mediante el presente doy conformidad a la devolución del producto anteriormente descrito, el mismo que declaro recibir después de la revisión técnica efectuada por la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado), junto con la Orden de Servicio Técnico correspondiente, cuyo contenido declaro conocer.

Reparado  No reparado (fuera de garantía)

Observaciones: Reparado.

Nombre: Ronald Saldani  
DNI: \_\_\_\_\_

Firma del Cliente y/o quien recibe

Línea de Atención al Cliente: 0-800-40-119 - Correo Electrónico: [servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)

CLIENTE

0009

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**

Fecha: 29/06/16 Tienda: STM N° de Solicitud N° 0059



**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Caro Molina.  
DNI: 40720480 Fecha de compra: 15-05-16  
N° de boleta: 13B33-1837 Tienda: STM  
Teléfono: 991547920 Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: PCD-20  
Marca: Renova Serie: 120416 CA0055025  
Indicaciones del cliente: base cable caliente parte de atrás.

**ESTADO DEL PRODUCTO**

- |                                   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|--|---|
| <b>EMBALAJE</b>                   | <b>ACCESORIOS</b>                       | <b>ESTADO ESTÉTICO</b>                       |   |
| <input type="checkbox"/> Nuevo    | <input type="checkbox"/> Completos      | <input type="checkbox"/> Rasguño frontal     | <input type="checkbox"/> Abolladura frontal   |
| <input type="checkbox"/> Dañado   | <input type="checkbox"/> Sin accesorios | <input type="checkbox"/> Rasguño lateral     | <input type="checkbox"/> Abolladura lateral   |
| <input type="checkbox"/> Sin Caja | <input type="checkbox"/> Incompletos    | <input type="checkbox"/> Rasguño posterior   | <input type="checkbox"/> Abolladura posterior |
|                                   |   | <input type="checkbox"/> Tornillos faltantes | <input type="checkbox"/> Otros                |

**Observaciones**

Solo PC.  
994825959.

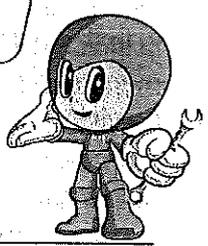
  
Firma del Cliente

**CLIENTE**

0008

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**



Fecha: 11-05-17 Tienda: SJM N° de Solicitud N° 05117

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Caro  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 19-05-16  
N° de boleta: B.B.B. - 1899 Tienda: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: 991547970 (Sm. C. Idia)

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Timon Serie: 120616 CA0055023  
Indicaciones del cliente: \_\_\_\_\_

*al encender hace ruidos. se apaga y se reinicia solo. DOTA 7500.*

**ESTADO DEL PRODUCTO**

**EMBALAJE**

- Nuevo
- Dañado
- Sin Caja

**ACCESORIOS**

- Completos
- Sin accesorios
- Incompletos

**ESTADO ESTÉTICO**

- Rasguño frontal
- Rasguño lateral
- Rasguño posterior
- Tornillos faltantes

- May - Minus:*
- Abolladura frontal
  - Abolladura lateral
  - Abolladura posterior
  - Otros

**Observaciones**

Solo PC y Cable

Rodolfo  
Firma del Cliente

**B. REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN DE DENUNCIA DEL 14 DE JULIO DE 2017.**

0001

**Requerimiento de Subsanación**  
**Denuncia por Infracción de Normas de Protección al Consumidor**

FALTA	DATOS DEL DENUNCIANTE
	Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica)
	Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica)
	Domicilio (Av./Jr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia)
	<b>Si el denunciante tiene la condición de Microempresa</b>
	Copia simple de los documentos que acrediten la existencia de la persona jurídica, o declaración jurada sobre su existencia y los datos de inscripción en Registros Públicos.
	Copia simple de los documentos que acrediten la condición de Microempresa.

FALTA	REPRESENTANTE
	Copia simple del poder de su representante (legible)
	<b>Si presentó el poder en otro procedimiento ante el INDECOPI</b>
	Número del expediente administrativo, trámite o reclamo en el que lo presentó
	<b>Si el poder está inscrito en Registros Públicos</b>
	Declaración Jurada sobre la designación del representante y la vigencia del poder. Incluir datos de inscripción.
	<b>Si el representante es una Asociación de Consumidores</b>
	Pruebas de que el denunciante es miembro de la Asociación o copia del poder otorgado a favor de la Asociación.

FALTA	DATOS DEL DENUNCIADO
	Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica)
	Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica)
	Domicilio (Av./Jr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia)
	Si denuncia consumos no reconocidos deberá identificar al Banco o Financiera que le emitió la tarjeta y a cada uno de los establecimientos donde se realizaron los consumos (nombre o denominación/razón social, RUC y domicilio).
	<b>Si no conoce el domicilio del proveedor</b>
	Declaración Jurada indicando que ha agotado las gestiones para ubicarlo y que, en caso el INDECOPI tampoco consiga determinarlo, asumirá el costo de las notificaciones por publicación.

FALTA	SOBRE EL BIEN O SERVICIO POR EL CUAL DENUNCIA
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificación del bien o servicio
<input checked="" type="checkbox"/>	Valor (precio) del bien o servicio
	Si denuncia cobros indebidos, no autorizados, en exceso, u operaciones no reconocidas deberá indicar el monto reclamado.
	Enumerar, de manera clara y concreta, cada una de las infracciones por las cuales denuncia al proveedor (identificar cada uno de los defectos en el producto o servicio).
<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha en que ocurrió cada infracción.
	Los hechos que sustentan cada infracción. Si los conoce, indique los fundamentos de derecho.
	Medida correctiva que solicita (qué desea que el proveedor haga por usted)
<input checked="" type="checkbox"/>	Medios probatorios documentales que demuestran cada infracción.
	Firma del denunciante o de su representante.
	Comprobante de pago de tasa administrativa o Número o Código que figura en el comprobante y fecha en que realizó el pago.

OBSERVACIONES
1) Presentar el comprobante de pago que acredite la adquisición del producto, de ser el caso el contrato correspondiente.
2) Señalar la marca del producto. Asimismo, debiera señalar el RUC correspondiente a dicho proveedor.

0002

- 3) Copia legible de la garantía del producto
- 4) Copia legible del manual de uso del producto
- 5) Copia de los documentos de solicitud de servicio N° 0052, N° 0045, N° 0059 y N° 05117 por ambos lados de la hoja.

El denunciante deberá presentar toda la información/documentación faltante en el plazo máximo de 2 (dos) días hábiles bajo apercibimiento de tener por no presentada y declarar inadmisibles su denuncia en aplicación del artículo 4.3.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor y del artículo 134.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

FECHA: 14 de julio de 2017

*Rafael*  
 FIRMA DEL RECEPTOR DEL REQUERIMIENTO  
 Nombre: *Rafael Ramírez Alejo*  
 DNI: 44462485

*Thenas A. Velasco Anicama*  
 FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO  
**THENAS A. VELASCO ANICAMA**  
 Representante  
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

Se negó a firmar el cargo

**DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**4.3. Calificación de la denuncia**  
 4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibles.  
 Tratándose de denuncias presentadas ante una sede del INDECOPI que cuenta con un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a ella, y siempre que la denuncia esté dirigida a ese órgano resolutivo, la verificación de los requisitos será realizada en el mismo acto de presentación de la denuncia, por personal designado por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. En esa oportunidad, se realizará el requerimiento de subsanación que corresponda. En los demás casos, la verificación será realizada en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contado a partir de la recepción de la denuncia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos al que va dirigida la denuncia.

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS**

**Artículo 134. - Observaciones a documentación presentada**  
 134.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.  
 134.2 La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

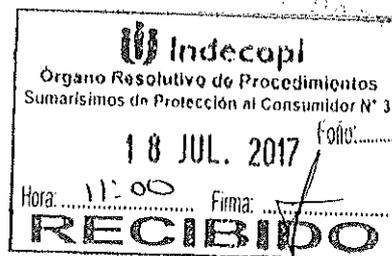
**C. ESCRITO DE SUBSANACIÓN DE DENUNCIA DEL 17 DE JULIO DE 2017.**

Señores Organo Sumarísimo N° 3

Exp. 1090-13  
097941  
Indecopi  
2017 JUL 17 PM 4 31  
0004  
0253

### SUBSANACION DE LA DENUNCIA PRESENTADA EL 14 DE JULIO DEL 2017

1. El producto es : COMPUTADORA  
Modelo: RD-20 A8  
Marca: INNOVA  
Serie: 120416CA0055023
2. El valor de la computadora es: s/. 3,309.68
3. El RUC del proveedor lo desconozco.
4. FECHA QUE OCURRIERON LOS HECHOS:



La COMPUTADORA se compró el 19/05/2016 a las 9:15 y al día siguiente al prender note que votaba demasiado aire caliente y hacia ruido dejando en conocimiento de esto al gerente, por temor a que se quemara, y se llegó a quemar el 12/11/2016 entrando al servicio técnico de la tienda. Me entregan la computadora reparada el 26/11/2016. Le habían cambiado la fuente de poder. Porque esta se quemó.

Como el problema persistía tanto en temperatura como en sonido, pero esta vez con reinicios y actualizaciones constantes, ingresa por segunda vez el 29/11/2016 en esta ocasión me dijeron que le habían engrasado y hecho mantenimiento al ventilador porque podría ser la causa del sonido, no me entregan constancia de devolución del producto.

El tercer ingreso se da 11/05/2017 esta vez porque la computadora empieza a hacer un ruido insoportable al encenderla, y se queda en el servicio técnico de la tienda, luego de 2 semanas me llaman diciendo que le cambiaron la placa, no cuento con esa prueba porque ya no recogí el producto, porque yo quería una solución y no la que esta defectuosa.

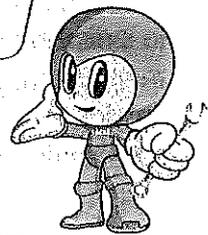
Lamentablemente siempre ellos esperaron que la computadora este malograda para asistir mi reclamo.

  
-----  
Daniel Angel Coro Molina  
DNI: 40920480

0010

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**



Fecha: 12/11/16 Tienda: SJM N° de Solicitud N° 0052

**ATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Coro  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 16-05-16  
N° de boleta: B083-1899 Tienda: SJM  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: 99 1547970

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Lenovo Serie: 120416CA0055023  
Indicaciones del cliente: sale humo de parte de catras suena

al encender

**ESTADO DEL PRODUCTO**

**EMBALAJE**

- Nuevo
- Dañado
- Sin Caja

**ACCESORIOS**

- Completos
- Sin accesorios
- Incompletos

**ESTADO ESTÉTICO**

- Rasguño frontal
- Rasguño lateral
- Rasguño posterior
- Tornillos faltantes

- Abolladura frontal
- Abolladura lateral
- Abolladura posterior
- Otros

**Observaciones**

Solo PC y cable poder

[Firma]  
Firma del Cliente

**CLIENTE**

Usted debió haber acudido al Servicio Técnico Autorizado por la marca o fabricante del producto, tal como lo indica el Certificado de Garantía y Manual de Uso que le fue entregado al momento de la recepción de la mercadería, y que nos ha manifestado conoce y acepta en todos sus términos. CARSA desea brindarle un servicio por ser su cliente, por lo que se recibe el producto para su envío a la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado), dejando expresa constancia que CARSA no se hace responsable de la revisión y/o reparación técnica del mismo, ni del resultado del Informe Técnico que emita la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) lo que será comunicado a usted dentro de los 15 (quince) días útiles siguientes de entregado el producto. Usted debe saber que será la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) quien establezca la existencia o inexistencia de algún defecto en el producto, y si el mismo se encuentra cubierto por la garantía.

Usted debe recoger el producto dentro de los 15 días útiles siguientes de haberle informado de los resultados de las revisiones técnicas realizadas.

Para mayor información favor comuníquese a la línea gratuita 0-800-40-119 o al correo electrónico [servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe). Ver términos y condiciones en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe).

En señal de conformidad, firmo el presente.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

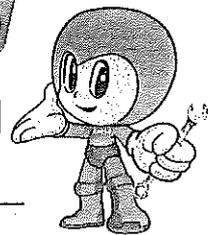
*relog 0140 24 ch2*  
\_\_\_\_\_  
PERSONA QUE RECEPCIONA

\_\_\_\_\_  
DNI

\_\_\_\_\_  
CARGO

004

# carsa CONSTANCIA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO POR SERVICIO TÉCNICO



Fecha: 26/11/16 Tienda: STM N° N° 0045

## DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos: David Coro Molina Solicitud de Servicio N° \_\_\_\_\_  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 19-05-16  
N° de boleta: \_\_\_\_\_ Tienda: STM  
Teléfono: 991547970 Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

## DATOS DEL PRODUCTO

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Timotea Serie: 120416CA.0055023  
Indicaciones del cliente: reparado cambio de fuente OPERATIVO

Mediante el presente doy conformidad a la devolución del producto anteriormente descrito, el mismo que declaro recibir después de la revisión técnica efectuada por la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado), junto con la Orden de Servicio Técnico correspondiente, cuyo contenido declaro conocer.

Reparado  No reparado (fuera de garantía)

Observaciones: Reparado.

Nombre: Ronald Saldani  
DNI: \_\_\_\_\_

Firma del Cliente y/o quien recibe

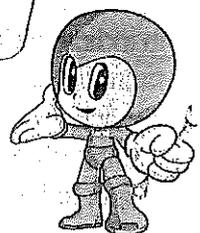
Línea de Atención al Cliente: 0-800-40-119 - Correo Electrónico: [servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)

CLIENTE

0012

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**



Fecha: 24/05/16 Tienda: STM N° de Solicitud N° **0059**

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Caro Molina.  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 15-05-16  
N° de boleta: 13333-1837 Tienda: STM  
Teléfono: 991547970 Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: PCD-20  
Marca: Renova Serie: 120416 CA0055025  
Indicaciones del cliente: bata aire caliente parte de atrás.

**ESTADO DEL PRODUCTO**

**EMBALAJE**

- Nuevo
- Dañado
- Sin Caja

**ACCESORIOS**

- Completos
- Sin accesorios
- Incompletos

**ESTADO ESTÉTICO**

- Rasguño frontal
- Rasguño lateral
- Rasguño posterior
- Tornillos faltantes

- Abolladura frontal
- Abolladura lateral
- Abolladura posterior
- Otros

**Observaciones**

Solo PC  
999825959.

**Firma del Cliente**

**CLIENTE**

Usted debió haber acudido al Servicio Técnico Autorizado por la marca o fabricante del producto, tal como lo indica el Certificado de Garantía y Manual de Uso que le fue entregado al momento de la recepción de la mercadería, y que nos ha manifestado conoce y acepta en todos sus términos. CARSA desea brindarle un servicio por ser su cliente, por lo que se recibe el producto para su envío a la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado), dejando expresa constancia que CARSA no se hace responsable de la revisión y/o reparación técnica del mismo, ni del resultado del Informe Técnico que emita la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) lo que será comunicado a usted dentro de los 15 (quince) días útiles siguientes de entregado el producto. Usted debe saber que será la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) quien establezca la existencia o inexistencia de algún defecto en el producto, y si el mismo se encuentra cubierto por la garantía.

Usted debe recoger el producto dentro de los 15 días útiles siguientes de haberle informado de los resultados de las revisiones técnicas realizadas.

Para mayor información favor comuníquese a la línea gratuita 0-800-40-119 o al correo electrónico [servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe). Ver términos y condiciones en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe).

En señal de conformidad, firmo el presente.

FIRMA DEL CLIENTE

PERSONA QUE RECEPCIONA

DNI

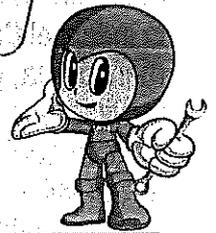
CARGO

0013

**carsa**

**SOLICITUD DE SERVICIO**

Fecha: 11-05-17 Tienda: STM N° de Solicitud N° 05117



**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombres y apellidos: Daniel Caro  
DNI: 40920480 Fecha de compra: 19-05-16  
N° de boleta: 3333-1844 Tienda: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_  
Dirección: 991547970 (San. Cidra)

**DATOS DEL PRODUCTO**

Producto: PC Modelo: RD-20  
Marca: Dunotek Serie: 120616 CA0055023  
Indicaciones del cliente: al encender hace ruidos se apaga y se reinicia solo. DOTA 7500

**ESTADO DEL PRODUCTO**

- |                                   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|--|---|
| <b>EMBALAJE</b>                   | <b>ACCESORIOS</b>                       | <b>ESTADO ESTÉTICO</b>                       | <b>May. - min.:</b>                           |
| <input type="checkbox"/> Nuevo    | <input type="checkbox"/> Completos      | <input type="checkbox"/> Rasguño frontal     | <input type="checkbox"/> Abolladura frontal   |
| <input type="checkbox"/> Dañado   | <input type="checkbox"/> Sin accesorios | <input type="checkbox"/> Rasguño lateral     | <input type="checkbox"/> Abolladura lateral   |
| <input type="checkbox"/> Sin Caja | <input type="checkbox"/> Incompletos    | <input type="checkbox"/> Rasguño posterior   | <input type="checkbox"/> Abolladura posterior |
|                                   |   | <input type="checkbox"/> Tornillos faltantes | <input type="checkbox"/> Otros                |

**Observaciones**

Solo PC y cable

Rodriguez  
Firma del Cliente

Usted debió haber acudido al Servicio Técnico Autorizado por la marca o fabricante del producto, tal como lo indica el Certificado de Garantía y Manual de Uso que le fue entregado al momento de la recepción de la mercadería, y que nos ha manifestado conoce y acepta en todos sus términos. CARSA desea brindarle un servicio por ser su cliente, por lo que se recibe el producto para su envío a la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado), dejando expresa constancia que CARSA no se hace responsable de la revisión y/o reparación técnica del mismo, ni del resultado del Informe Técnico que emita la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) lo que será comunicado a usted dentro de los 15 (quince) días útiles siguientes de entregado el producto. Usted debe saber que será la marca, fabricante o su representante (Servicio Técnico Autorizado) quien establezca la existencia o inexistencia de algún defecto en el producto, y si el mismo se encuentra cubierto por la garantía.

Usted debe recoger el producto dentro de los 15 días útiles siguientes de haberle informado de los resultados de las revisiones técnicas realizadas.

Para mayor información favor comuníquese a la línea gratuita 0-800-40-119 o al correo electrónico [servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe). Ver terminos y condiciones en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe).

En señal de conformidad, firmo el presente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p style="text-align: center;">FIRMA DEL CLIENTE</p>	<p style="text-align: center;">PERSONA QUE RECEPCIONA</p>
--	---

<p style="text-align: center;">DNI</p>	<p style="text-align: center;">CARGO</p>
--	--

2014



**TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD**

## **CERTIFICADO DE GARANTÍA**

### **ESTIMADO CLIENTE:**

La Empresa **TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD** garantiza el buen funcionamiento de todos los componentes de su computadora.

El periodo de garantía comienza el día que realizó la compra del equipo y concluye el año después de la compra del equipo.

La garantía consiste en el servicio de reparación de la computadora sin ningún costo adicional, reemplazando el componente defectuoso por uno igual, equivalente ó superior dejando el equipo en óptimas condiciones para continuar operando. Todas las partes que se reemplacen dentro del periodo de garantía serán de la empresa **TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD**. La reparación o sustitución de una pieza no implica la ampliación del Periodo de garantía en (casos de desperfectos).

### **REQUISITOS PARA APLICAR LA GARANTÍA:**

Si la computadora presenta algún problema de funcionamiento deberá reportarse el caso al Call Center llamando al teléfono 612-9300 anexo 230 y 217 donde un operador de servicio de atención al Cliente evaluará su caso, después del diagnóstico preliminar usted deberá ingresar el equipo a nuestro Centro Autorizado de Servicio (CAS) ubicado en Av. República de Panamá 3563 San Isidro, cumpliendo los siguientes requisitos.:

- > El equipo debe encontrarse dentro de periodo de garantía.
- > El equipo debe contar con los sellos de garantía intactos.
- > El equipo no debe mostrar daño físico, ni señales de haber sido manipulado o forzado.
- > El cliente debe presentar copia legible de la factura y el registro de garantía correspondiente.
- > El diagnóstico del equipo se hará efectivamente en un plazo máximo de 48 horas después de la recepción del mismo.
- > El mantenimiento preventivo gratuito deberá realizarse cada 6 meses en el servicio técnico de T & C.

### **TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD NO ES RESPONSABLE DE:**

- > Los daños resultantes de siniestros tales como: incendios o fenómenos naturales como inundaciones, temblores, descargas, eléctricas, etc.
- > Las partes consumibles, como cartuchos de tinta, toners, baterías, estuches, maletines, fusibles, etc.
- > Los Software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente instalados en los equipos) que interfieran en el adecuado funcionamiento de la computadora.
- > Los daños y desperfectos ocasionados por el uso incorrecto del equipo y que no son productos de falla de fabricación.
- > La pérdida de archivos o datos almacenados en el disco duro o en un medio magnético.
- > Los daños indirectos provocados en otros equipos como consecuencia del mal funcionamiento y/o uso incorrecto del equipo.
- > La reparación o cambio de un equipo que resulte dañado por su uso impropio, modificación no autorizada, mantenimiento inadecuado o alteración de sellos de seguridad de garantía.
- > Los daños provocados por virus o uso incorrecto y/o mala instalación del Software.
- > El daño o la pérdida de archivos o datos almacenados en medios removibles tales como diskette, CD, unidades de cinta, memorias, USB, etc.
- > Los daños ocasionados por la corriente eléctrica que exceda los límites de tolerancia especificadas (220v+/5%).
- > Deterioro de partes y piezas (oxido) ó por falta de mantenimiento.
- > Por pérdida de información, el usuario deberá contar con una copia de seguridad de los archivos que crea importantes.
- > Los daños de partes y piezas de la computadora causados por insectos (Corto Circuito).

## RECOMENDACIONES PARA EL USO DE SU COMPUTADORA:

- > Utilizar de forma permanente un estabilizador de voltaje.
- > Hacer copias de respaldo periódicos de sus datos almacenados en su disco duro u otras unidades de almacenamiento fijo como prevención a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos.
- > Antes de enviar el producto al Servicio Autorizado para reparación, asegúrese de hacer copias de respaldo de sus datos y remueva cualquier información confidencial o personal.
- > Así mismo retire cualquier dispositivo extraíble, como USB, discos compactos o tarjetas PC.

## SERVICIO TÉCNICO:

- > Instalación del equipo a domicilio, contactarse con el Call Center para realizar una previa coordinación con el servicio técnico.
- > Soporte técnico, contáctese con el Call Center y si se determina que es un problema de hardware lo asistiremos y tenga a la mano la siguiente información:
  1. Número de serie y modelo de la computadora.
  2. Tienda donde adquirió la computadora.
  3. Mensajes de error que se muestran en la pantalla.
  4. Preguntas específicas.
- > En caso que la computadora necesite reparación, atención al cliente le indicará cuándo y como hacerlo.
- > En caso que el defecto sea producto de uso indebido de la misma, la garantía no es aplicable, y se hará el diagnóstico con un presupuesto de reparación o cambio de pieza y mano de obra.
- > El servicio técnico de la empresa TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD puede responder a las preguntas sobre la instalación, configuración y operación del producto vía telefónica.
- > En caso de requerir una actualización de alguna parte o pieza debe traer el equipo a nuestro servicio técnico.

TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD

### REGISTRATE

Gratis!!

La instalación física de su computadora.

Un mantenimiento preventivo a los 6 meses después de realizada su compra por registrar sus datos consignado lo siguiente al e-mail: [thelpdesk@creatividad.com](mailto:thelpdesk@creatividad.com)

- Nombre de usuario y/o de la empresa.
- Domicilio.
- Teléfono casa y/o empresa.
- RUC y/o DNI.
- Número de serie del computador.
- Modelo de la computadora.
- Número de Factura o Boleta.
- Lugar de compra.
- Fecha de compra.

Nota: Para la instalación física de su computadora y atención del servicio técnico llamar de Lunes a Viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Nota: Para el servicio preventivo tiene que acercarse al Centro Autorizado de Servicio Técnico ubicado en Av. República de Panamá 3565 San Isidro.

Provincias: Comunicarse con El STA de su localidad.

Teléfono: 612-9300 - Anexo 217 - 230

Todo cambio será hasta 7 días después de la compra  
(aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)). El  
producto, accesorios, empaques y manuales originales  
deben estar en buen estado y sin señales de uso.  
Debe presentar ticket original y documento de identidad  
No se aceptan devoluciones

0015

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)

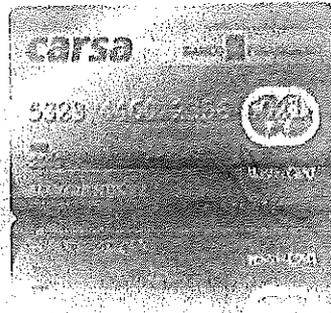


Gracias por su compra



Todo cambio será hasta 7 días después de la compra  
(aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)). El  
producto, accesorios, empaques y manuales originales  
deben estar en buen estado y sin señales de uso.  
Debe presentar ticket original y documento de identidad  
No se aceptan devoluciones

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)



Gracias por su compra



Todo cambio será hasta 7 días después de la compra  
(aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)). El  
producto, accesorios, empaques y manuales originales  
deben estar en buen estado y sin señales de uso.  
Debe presentar ticket original y documento de identidad  
No se aceptan devoluciones

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)





**CONTRATO DE CRÉDITO CONSUMO CREDICARSA**

Conste por el presente documento el contrato de crédito de consumo que celebran, de una parte el BANCO FINANCIERO DEL PERU, con R.U.C. Nro. 20100105862, con domicilio en Av. Ricardo Palma Nº 278, Miraflores, debidamente representado por sus apoderados que lo suscriben, a quien en lo sucesivo se denominará EL BANCO, y de la otra parte suscribe EL CLIENTE cuyas generales de ley y domicilio constan en la Solicitud de Crédito (en adelante LA SOLICITUD), la misma que forma parte integrante del presente contrato; con intervención del cónyuge de EL CLIENTE, cuyas generales de ley también figuran en LA SOLICITUD; en los términos y condiciones que constan en las cláusulas siguientes y que declaran conocer y aceptar:

**PRIMERA:** EL CLIENTE ha solicitado a EL BANCO un crédito de consumo, para que este último se lo otorgue con sujeción a la normatividad que regula sus actividades y a su disponibilidad de fondos, previa evaluación de la información básica y complementaria que hasta la fecha le ha proporcionado, la misma que tiene el carácter de declaración jurada. EL CLIENTE declara que, con anterioridad a la contratación, y que por la presente, - expresamente y de forma inequívoca - ha prestado su libre consentimiento con la finalidad de que EL BANCO pueda utilizar sus datos personales e inclusive los considerados datos sensibles, para el desarrollo de sus actividades de negocio, lo que supone incorporarlos en sus Bases de Datos, e implica que éstos se consideren en la cartera de clientes aplicable a sus diversos productos y servicios presentes y futuros a efectos de incorporarla en sus campañas comerciales, ofertas de productos y servicios, trabajos estadísticos y análisis de riesgos y de mercado, focus group y encuestas de nivel de servicio y otros, remisión de información institucional y comercial, proyectos de negocio y cualquier otro uso relacionado al desarrollo de sus actividades; autorizando además a que pueda inclusive trasladarla a terceros vinculados o no vinculados, a nivel nacional y/o internacional, siempre que dicha información sea utilizada para fines relacionados a las actividades de negocio de EL BANCO dentro del territorio nacional. La presente autorización es por plazo indeterminado, el cual incluye al menos todo el período de duración de las relaciones comerciales entre EL CLIENTE y EL BANCO y un período de cinco (5) años desde la conclusión de las mismas. Asimismo, EL CLIENTE reconoce que podrá solicitar la rectificación de sus datos personales e inclusive revocar la autorización otorgada mediante comunicación escrita a EL BANCO.

EL BANCO se reserva el derecho de desembolsar el crédito, pues ello está condicionado al cabal cumplimiento, por parte de EL CLIENTE, de sus obligaciones y compromisos frente a EL BANCO y a la verificación de la información presentada.

El crédito estará destinado a la adquisición de bienes puestos a la venta por el proveedor indicado en LA SOLICITUD, en cuyo caso el precio total de los bienes, deducida la cuota inicial que hubiera pagado EL CLIENTE - de ser el caso -, será desembolsado por EL BANCO directamente a dicho proveedor, en nombre y por cuenta de EL CLIENTE.

**SEGUNDA:** Las condiciones del crédito tales como el monto, el plazo, número de cuotas, comisiones, y penalidad por incumplimiento de pago, se detallan en la correspondiente Hoja Resumen que forma parte del presente contrato.

**TERCERA:** El crédito será pagado mediante cuotas y en la misma moneda en que se aprobó su concesión por EL BANCO. En las señaladas cuotas se incluirá la amortización del

capital, intereses compensatorios, seguros, tributos, gastos y comisiones correspondientes. Los montos de las cuotas y fechas de pago constarán en un Cronograma de Pagos, documento que será entregado por EL BANCO a EL CLIENTE luego que se produzca el desembolso del crédito, el mismo que formará parte integrante del presente contrato, conjuntamente con la Hoja Resumen, la misma que especificará el monto del crédito, monto de los intereses, monto de las comisiones y monto de los gastos que deberán ser asumidos por EL CLIENTE.

EL CLIENTE declara expresamente que ha sido correcta y oportunamente instruido sobre las condiciones señalada en la cláusula segunda, en particular sobre la tasa de interés compensatorio, penalidad por incumplimiento de pago y el costo efectivo del crédito, autorizando a EL BANCO a aplicar la señalada tasa, así como las comisiones, gastos y otros conceptos, los mismos que podrán ser modificados - salvo la tasa de interés a menos que sea por motivos permitidos por la normativa vigente - siempre que previamente medie comunicación escrita dirigida al domicilio de EL CLIENTE, con una anticipación no menor de (45) cuarenta y cinco días calendario, salvo que la variación signifique una reducción en el monto de los intereses, comisiones y/o gastos, en cuyo caso entrarán en vigencia de inmediato, con comunicación posterior de EL BANCO a través de los medios que estime conveniente y según los mecanismos establecidos en la cláusula décimo cuarta.

EL CLIENTE se obliga a pagar puntualmente las cuotas del crédito de conformidad con el Cronograma de Pagos entregado por EL BANCO y, de ser el caso, a tener fondos suficientes en la cuenta corriente o de ahorros señalada en LA SOLICITUD para efectos que EL BANCO, el día del vencimiento de la respectiva cuota, pueda cargarla automáticamente en la cuenta indicada, y de ser necesario, faculta a EL BANCO a abrir una cuenta a su nombre para dichos efectos, declarando conocer y aceptar los términos y condiciones que rigen para dicha cuenta.

**CUARTA:** Sin perjuicio de aquellas otras obligaciones derivadas del presente contrato, son obligaciones de EL CLIENTE:

4.1. Pagar puntualmente sus cuotas sin necesidad de requerimiento alguno. La falta de pago oportuno de las cuotas, generará la obligación de pagar penalidad por incumplimiento de pago correspondiente, sin perjuicio del pago de los correspondientes intereses compensatorios.

4.2. Asumir el pago de todos los tributos y/o gastos y/o comisiones relacionados al presente contrato, así como todos aquéllos vinculados a la cobranza de los adeudos que pudiera mantener frente a EL BANCO.

4.3. Notificar de inmediato a EL BANCO cualquier circunstancia que afecte su situación crediticia.

**QUINTA:** Se deja expresa constancia que, en caso de incumplimiento en el pago de una o más cuotas previstas en el cronograma de pagos, o en caso de incumplimiento de cualquier otra obligación a cargo de EL CLIENTE; se acredite la inexactitud de alguna de las declaraciones o información presentada a EL BANCO, o en caso se modifique la categoría crediticia de EL CLIENTE a una categoría de mayor riesgo, o se encontrara éste en proceso de declaratoria de insolvencia, en estado de cesación de pagos o atraso; o fuese sometido a un proceso concursal; o convocara a concurso de acreedores; o estuviera en quiebra; o si a juicio de EL BANCO su situación económica o financiera causara fundados temores

que cualquiera de las situaciones antes descritas se produjeran; o si EL BANCO verificase la falsedad de las informaciones brindadas por EL CLIENTE para la obtención del crédito materia del presente contrato; EL BANCO queda automáticamente facultado para dar por vencidos todos los plazos y cobrar el íntegro del saldo que estuviera adeudando con relación al crédito. Para dicho efecto, EL CLIENTE y su cónyuge, de ser el caso, suscriben y entregan a EL BANCO un Pagaré Incompleto, emitido en la fecha del presente contrato, sin monto, tasa de interés Compensatorio, penalidad por incumplimiento de pago, ni fecha de vencimiento, autorizando expresamente a EL BANCO para que, en caso de producirse la falta de pago y/o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, lo complete consignando un importe igual al total del saldo deudor del crédito otorgado, incluyendo intereses, seguros, tributos, gastos y comisiones, penalidades y todos los demás conceptos aplicables y exigibles, así como la tasa de interés compensatorio y la fecha de vencimiento que al efecto señale.

EL CLIENTE declara expresamente haber recibido de EL BANCO una copia del Pagaré Incompleto mencionado en el párrafo anterior, sobre el cual renuncia expresa e irrevocablemente a la inclusión en el mismo de la cláusula que prohíba o limite su libre negociación. Asimismo, EL CLIENTE declara conocer los mecanismos de protección que la Ley permite para la emisión y aceptación de los Pagarés Incompletos, específicamente los establecidos en la Ley de Títulos Valores vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, EL BANCO en caso de producirse la falta de pago y/o el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de EL CLIENTE, podrá practicar una liquidación de lo adeudado por el crédito, incluyendo intereses, seguros -de ser el caso, tributos, gastos y comisiones, penalidades y todos los demás conceptos aplicables e inherentes a la operación, la misma que tendrá mérito ejecutivo de conformidad con el numeral 7 del artículo 132 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley 26702.

**SEXTA:** EL BANCO concede a EL CLIENTE la facultad de realizar pagos anticipados o prepagos del crédito en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose así mismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo.

EL CLIENTE podrá optar excluyentemente por la variación del monto de las cuotas o por la reducción del plazo del presente préstamo, lo que deberá constar por escrito.

**SÉTIMA:** EL CLIENTE y su cónyuge, de ser el caso, facultan a EL BANCO, en forma expresa e irrevocable para que, si éste así lo estima conveniente, en los casos de incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE, pueda retener y/o aplicar al pago parcial o total del crédito y demás obligaciones a su cargo frente a EL BANCO toda cantidad que, por cualquier concepto, EL BANCO tenga en su poder y/o esté destinada a serles entregada o abonada, sin reserva ni limitación alguna, estando facultado además para cargar el íntegro de lo adeudado en cualquiera de las cuentas que EL CLIENTE o su cónyuge, de ser el caso, mantengan en EL BANCO, esto último con independencia de que en la fecha del o los cargos las referidas cuentas tengan fondos suficientes para ello. Queda establecido que la señalada facultad inclusive se extiende a la posibilidad de transferir fondos entre cuentas,

de ser el caso; siendo entendido que EL BANCO no asumirá responsabilidad alguna por la diferencia de cambio que pudiera resultar por la adquisición de la moneda destinada al pago parcial o total de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE, cualquiera que sea la oportunidad en que se efectúe la misma.

**OCTAVA:** EL CLIENTE y su cónyuge, de ser el caso, autorizan a EL BANCO para que pueda proporcionar información relacionada a su patrimonio o sobre sus operaciones de crédito a las Centrales de Riesgo u otras entidades similares; de la misma manera, lo autorizan para que dicha información pueda ser puesta en conocimiento de las empresas de cobranza que EL BANCO pudiera contratar.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE y su cónyuge, de ser el caso, autorizan a EL BANCO para que pueda obtener dicha información de terceros para evaluar su situación crediticia, no asumiendo EL BANCO, en caso alguno, responsabilidad por la exactitud y calidad de la información que proporcione u obtenga de terceros, ni del uso de la misma.

**NOVENA:** En caso de producirse una errónea o indebida aplicación de cargos, EL BANCO efectuará las rectificaciones a que hubiere lugar, una vez que haya tomado conocimiento de los mismos y luego de haber realizado las verificaciones correspondientes dentro del plazo máximo establecido por Ley para la absolución de reclamos.

**DÉCIMA:** EL BANCO queda expresamente autorizado por EL CLIENTE para ceder su posición contractual en este contrato a un tercero, siendo suficiente para dicho efecto que comunique a EL CLIENTE la cesión convenida, la misma que será plenamente oponible a este último.

Si EL BANCO decidiese ceder los derechos que se derivan del presente contrato, la comunicación fehaciente de esta cesión podrá ser realizada indistintamente por EL BANCO o por el cesionario en cualquier momento, incluso en el momento mismo en que el cesionario exija a EL CLIENTE el pago de las cuotas que conforman el crédito.

**DÉCIMO PRIMERA:** De conformidad con el artículo 179 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, toda la información financiera y patrimonial que EL CLIENTE haya presentado a EL BANCO y la que pueda presentar durante la vigencia del presente contrato, tiene carácter de Declaración Jurada.

Asimismo, EL CLIENTE declara que los bienes mencionados en la Declaración Patrimonial de Bienes presentada a EL BANCO no van a ser transferidos durante el plazo de vigencia del crédito sin la comunicación previa a este último, caso contrario EL BANCO tendrá el derecho de dar por vencidos los plazos del presente contrato de conformidad con la cláusula Quinta.

**DÉCIMO SEGUNDA:** EL BANCO no asume responsabilidad alguna respecto de la entrega oportuna de los bienes que adquiera EL CLIENTE con el financiamiento materia del presente contrato, ni de las condiciones de funcionamiento y calidad de los mismos, incluido el servicio de garantía postventa de dichos bienes, obligaciones que de ser el caso son exclusivas del proveedor y/o vendedor de los mencionados bienes.

**DECIMO TERCERA:** La variación, restricción, supresión o modificación por EL BANCO de cualquiera de los términos y condiciones de este contrato, distintos a los referidos en la Cláusula Tercera, entrará en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días de haber sido comunicadas a EL CLIENTE.

Si EL CLIENTE, no aceptase las modificaciones o variaciones señaladas en la Cláusula Tercera y en la presente cláusula, se obliga a señalar a EL BANCO su disconformidad por escrito, en cuyo caso se resolverá el presente contrato, estando obligado EL CLIENTE a cancelar el íntegro del saldo que estuviere adeudando con relación al crédito materia del presente contrato. EL CLIENTE podrá resolver el contrato en caso EL BANCO realice modificaciones contractuales que le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas, en ese caso EL BANCO le dará a EL CLIENTE un plazo no menor a cuarenta y cinco (45) días para el pago de la obligación previo a la resolución del contrato. En caso EL CLIENTE requiera de un plazo mayor para el pago total de la obligación, ello no impedirá a EL BANCO que aplique la modificación contractual una vez cumplido los cuarenta y cinco (45) días otorgados para la cancelación de la deuda. EL CLIENTE declara conocer que, EL BANCO unilateralmente podrá efectuar modificaciones o variaciones a las condiciones establecidas en el presente contrato e incluso resolver el mismo, en caso surjan eventos que alteren las condiciones en las que EL BANCO otorgó este crédito o en caso la calidad crediticia del cliente se vea modificada y/o alterada.

Las modificaciones que comunique EL BANCO en virtud a la presente cláusula, pueden deberse a cambios en las condiciones en la economía nacional o internacional; el funcionamiento y/o tendencias de los mercados; la competencia; la adopción de políticas de gobierno o de Estado; impacto de las disposiciones legales sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; campañas promocionales; evaluación crediticia de EL CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados a EL CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por EL BANCO; crisis financiera; por hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor. EL BANCO procederá a comunicar a EL CLIENTE las modificaciones a cualquiera de las condiciones estipuladas así como cualquier otro aspecto relacionado al presente contrato, a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos en la cláusula Decimo Cuarta En las citadas comunicaciones EL BANCO indicará la fecha en que la modificación empezará a regir.

Cuando las comunicaciones antes indicadas, se refieran a aspectos o información de carácter esencial materia del presente contrato, estando obligado EL CLIENTE a cancelar el íntegro del saldo que estuviere adeudando con relación al crédito materia del presente contrato; estas comunicaciones deberán efectuarse mediante avisos escritos dirigidos al domicilio de EL CLIENTE.

**DÉCIMO CUARTA:** EL BANCO podrá comunicar a EL CLIENTE las modificaciones a cualquiera de las condiciones estipuladas en el presente contrato, a través de cualquiera de los medios que a continuación se detallan, lo cual EL CLIENTE declara expresamente conocer y aceptar:

Para comunicar modificaciones en las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos, que resulten en condiciones menos favorables a las originalmente pactadas para EL CLIENTE, y/o resolución contractual por causas distintas al incumplimiento, EL BANCO podrá utilizar:

- Comunicaciones escritas o avisos especiales dirigidos al domicilio de EL CLIENTE,
- Correos electrónicos a la dirección electrónica otorgada por EL CLIENTE,
- Comunicaciones telefónicas a EL CLIENTE,

Para comunicar modificaciones que resulten en condiciones contractuales más favorables a las pactadas originalmente por EL CLIENTE, o por situaciones no mencionadas en el punto anterior, EL BANCO podrá utilizar, adicionalmente a los medios mencionados en el punto cualquiera de los siguientes medios de forma indistinta:

- Avisos en los locales de EL BANCO;
- Comunicados en televisión, radio y periódicos;
- Avisos en la página web de EL BANCO.

En las citadas comunicaciones EL BANCO indicará la fecha en que la modificación empezará a regir. Asimismo, a través de los medios antes referidos, EL BANCO podrá comunicar a EL CLIENTE, cualquier otro aspecto relacionado al presente contrato.

Se establece que en caso de modificaciones que resulten en condiciones contractuales más favorables a las pactadas originalmente por EL CLIENTE, EL BANCO realizará las comunicaciones en momento posterior a la vigencia de las nuevas condiciones, lo que podrá realizar hasta dentro de cuarenta y cinco (45) días inclusive.

**DECIMO QUINTA:** EL BANCO podrá elegir no contratar o modificar el contrato celebrado con EL CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de EL CLIENTE. Dicha falta de transparencia se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por EL CLIENTE antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por EL CLIENTE y repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta EL BANCO.

En caso EL BANCO decida resolver el contrato suscrito con EL CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en los párrafos precedentes, EL BANCO comunicará esta decisión al cliente a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, dentro de los siete (7) días posteriores a dicha modificación o resolución contractual.

**DÉCIMO SEXTA:** El presente contrato se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley de Títulos Valores, Código Civil y demás normas aplicables.

**DÉCIMO SETIMA:** Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la ciudad donde se celebra el presente contrato o a la de la ciudad de Lima, a decisión de EL BANCO, renunciando expresamente a cualquier otra, y señalan como sus domicilios los que figuran en el presente documento, lugares donde se

cursarán todas las comunicaciones relacionadas con este contrato, salvo que se señale, por conducto notarial, nuevo domicilio dentro del radio urbano del señalado distrito judicial, con una anticipación no menor de quince días calendario.

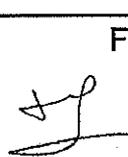
....., ..... de ..... del 20.....

Nombres de EL CLIENTE:  
D.N.I.( ) C.E.( ) No.  
Dirección de EL CLIENTE :

Nombres de EL CONYUGE:  
D.N.I.( ) C.E.( ) No.:



Firma de **EL CLIENTE**



Firma de **EL CONYUGE**

 **Fernando Byrne Berni**  
Gerente de Tarjetas de Crédito  
y Medios de Pago

 **Silvia Yong Cerna**  
Gerente de Banca Minorista

Firma de **EL BANCO**



(aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)). El producto, accesorios, empaques y manuales originales deben estar en buen estado y sin señales de uso. Debe presentar ticket original y documento de identidad. No se aceptan devoluciones.

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)



Gracias por su compra

**carsa**

Todo cambio será hasta 7 días después de la compra (aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)) producto, accesorios, empaques y manuales originales deben estar en buen estado y sin señales de uso. Debe presentar ticket original y documento de identidad. No se aceptan devoluciones.

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)



Gracias por su compra

**carsa**

Todo cambio será hasta 7 días después de la compra (aplica restricciones, ver en [www.carsa.com.pe](http://www.carsa.com.pe)). El producto, accesorios, empaques y manuales originales deben estar en buen estado y sin señales de uso. Debe presentar ticket original y documento de identidad. No se aceptan devoluciones.

[servicioalcliente@carsa.com.pe](mailto:servicioalcliente@carsa.com.pe)



**D. RESOLUCIÓN N° 1 DEL 29 DE AGOSTO DE 2017, MEDIANTE EL CUAL SE IMPUTA CARGOS.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

EXPEDIENTE N° : 1090-2017  
DENUNCIANTE : DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA  
(EL SEÑOR CORO)  
DENUNCIADO : EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.  
(CARSA)  
MATERIAS : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 29 de agosto de 2017

## I. HECHOS

1. Mediante escrito presentado el 14 de julio de 2017, subsanado el 17 de julio de 2017, el señor Coro presentó una denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto que Carsa habría puesto a disposición del denunciante una computadora marca Inova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo.
2. El señor Coro solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente: (i) la anulación del contrato y (ii) la devolución del dinero invertido hasta el momento.

## II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

3. De acuerdo a lo establecido en el artículo 125° del Código<sup>1</sup> y en la Resolución N° 106-2014-INDECOPI/COD, que aprueba la división temática de la competencia resolutive de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central<sup>2</sup>, el OPS N° 3 es competente por razón de cuantía y materia para conocer los hechos denunciados.

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

#### Artículo 105°.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

#### Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

#### Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

<sup>2</sup> RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 106-2014-INDECOPI-COD, APRUEBAN DIVISIÓN TEMÁTICA DE LA COMPETENCIA RESOLUTIVA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA SEDE CENTRAL DEL INDECOPI

M-OPS-01/02

1

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0024

4. Por tanto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador e imputar cargos contra el denunciado por la siguiente presunta infracción:

- Carsa habría puesto a disposición del denunciante una computadora marca Inova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo, lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

5. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, este OPS N° 3 conviene requerir<sup>3</sup> a Carsa que cumpla con lo siguiente:

- (i) Presentar copia legible de los informes técnicos respecto al estado del producto adquirido.
- (ii) Presentar el manual de uso del producto materia de denuncia.
- (iii) Presentar la documentación en la cual conste que la marca del producto adquirido se negó a efectuar el cambio del producto.

**Artículo 1.-** Aprobar la división temática de la competencia resolutive de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera:

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios; (iii) Incumplimiento y liquidación de costas y costos; (iv) Servicio de transporte; (v) Servicio de turismo; (vi) Servicio de telecomunicaciones; y, (vii) Seguros, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2: (i) Servicios bancarios y financieros; (ii) Planes de salud; (iii) Sistema de pensiones; y, (iv) Mercado de valores.

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3: los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2.

**DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM, APRUEBAN MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**  
**Artículo 49-B°.-** Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI

(...)  
Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a las Comisiones en el Título I Del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36° del presente Reglamento, así como con las potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24° del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- (...)
- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

- (...)
- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

6. El requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir de notificada la presente resolución; en caso Carsa no presente la información solicitada, se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 5º del Decreto Legislativo Nº 807<sup>4</sup>.

#### IV. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup>, toda vez habría puesto a disposición del señor Daniel Ángel Coro Molina una computadora marca Inova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo

Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. deberá presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada esta resolución.

Asimismo, con la presentación de sus descargos, sírvanse presentar tantas copias como partes existan en el procedimiento bajo apercibimiento de requerirle la presentación de dichas copias.

**SEGUNDO:** Tener por presentados los medios probatorios documentales obrantes de foja 5 a 8 y de foja 10 a 20 del expediente.

**TERCERO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha 14 de julio de 2017 y los escritos del 17 de julio del mismo año, y ponerlos en conocimiento de Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. (de foja 4 a 20º del expediente).

**CUARTO:** Requerir a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. que cumpla con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil.
- (ii) Presentar copia de los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento o indique el expediente en el que fueron presentados adjuntando copia del cargo respectivo o en su defecto presente una Declaración Jurada sobre la existencia y la designación y vigencia de sus representantes legales, con indicación de los datos de inscripción para su verificación.
- (iii) Señalar el Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI

Artículo 5º. Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

<sup>5</sup> LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

<sup>6</sup> Remitidas a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

<sup>7</sup> DECRETO LEGISLATIVO Nº 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

Artículo 4º.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

**QUINTO:** Requerir a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. que cumpla con lo indicado en el **numeral III** de la presente resolución. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

**SEXTO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código<sup>8</sup> faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma.

**SÉPTIMO:** Requerir a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., si ostenta la calidad de micro o pequeña empresa, para efectos de la aplicación del artículo 110° del Código, que con sus descargos presente la siguiente información:

- (i) Copia simple o número del Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE.
- (ii) Copia simple de la documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberán presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del impuesto, según corresponda a su régimen tributario.

  
MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° 3

  
MRJ/roscfdi

señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

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

**Artículo 110°.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

M-OPS-01/02

4

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

**E. ESCRITO DE DESCARGOS PRESENTADO EL 6 DE OCTUBRE DE 2017  
POR EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**

00138589

OPS3 0031



Indecopi

EXPEDIENTE

JEFE

SUMILLA

: 1090-2017

: María Rejas Jiménez

: Apersonamiento y Descargo

**AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3**

RECIBIDO

**EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**, con R.U.C. N° 20164486720, y domicilio fiscal en Av. República de Panamá N° 3647, Urb. El Palomar, San Isidro, Lima, y con domicilio procesal en Av. República de Panamá N° 3647, Urb. El Palomar, San Isidro, Lima, debidamente representada por su Apoderada la Srta. Paola Patricia Espinoza Jahnsen, identificada con D.N.I. N° 41419715, según poder inscrito en la Partida N° 05022188 del Registro de Personas Jurídicas de Tacna, ante ustedes nos presentamos y decimos:

Que, habiendo sido notificado con la Resolución de Trámite N° 1, obrante en el Expediente 1090-2017/PS3, de fecha 29 de agosto de 2017, mediante la cual se requiere información por la admisión a trámite de la denuncia interpuesta por el Sr. Daniel Ángel Coro Molina (en adelante Sr. Coro), presentemos copia legible de los informes técnicos del servicio, copia del manual de uso del producto materia de denuncia, copia de la documentación en la cual conste que la marca del producto adquirido se negó a efectuar el cambio del producto, fijar domicilio procesal para el procedimiento, copia simple de los documentos que acrediten la existencia y representación de nuestra empresa, señalar el número del Registro Único de Contribuyentes, copia simple o número del Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE, y copia simple de la documentación que acredite el monto al que ascendieron las ventas anuales del ejercicio inmediato anterior y conforme a lo establecido en la propia resolución, cumplimos con lo solicitado, nos apersonamos y presentamos nuestros descargos con los siguientes fundamentos de hechos y derechos:

**I. FUNDAMENTOS DE HECHOS**

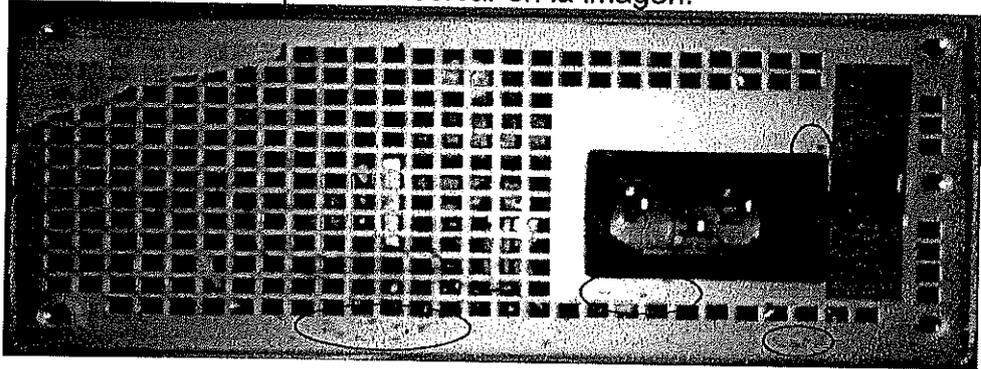
1. Que, con fecha 19 de mayo de 2016 el Sr. Coro adquirió cinco (5) productos mediante Ticket de Venta B/ BBBB-001899, por la cual la Computadora Marca INNOVA, Modelo RD-20 A8 de Serie 120416CA0055023, habría presentado fallas de funcionamiento, por lo que requiere la anulación del crédito y la devolución del dinero por la compra.
2. Con fecha 12 de noviembre de 2016, la computadora del Sr. Coro fue llevado a la tienda, porque indica que sale humo de la parte de atrás y suena al encender, fue ingresado al servicio técnico de la marca con fecha 15 de noviembre de 2016 realizándose el primer servicio técnico, mediante informe técnico (se adjunta) dando un diagnóstico el servicio como:

Revisando la fuente de poder, se encontró el conector quemado. Además presenta indicios de icucarachas. En consecuencia, si se

Indecopi  
 Sumarísimo de Procedimientos  
 Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3  
 09 OCT. 2017  
 Hora: ..... Firma: .....  
**RECIBIDO**

0032

sigue utilizando el CPU en ese estado, va a presentar secuelas internas. Como se puede observar en la imagen.



3. Se procedió a dar solución, realizándose el cambio de la fuente de poder, en calidad de apoyo al cliente, a pesar que esta negligencia del Sr. Coro "no cubría la garantía".
4. Con fecha 21 de noviembre de 2016, el CPU del Sr. Coro fue llevado al servicio técnico de la marca realizándose el segundo servicio, porque indicaba que no encendía la computadora, mediante el informe técnico se da el siguiente diagnóstico del servicio:

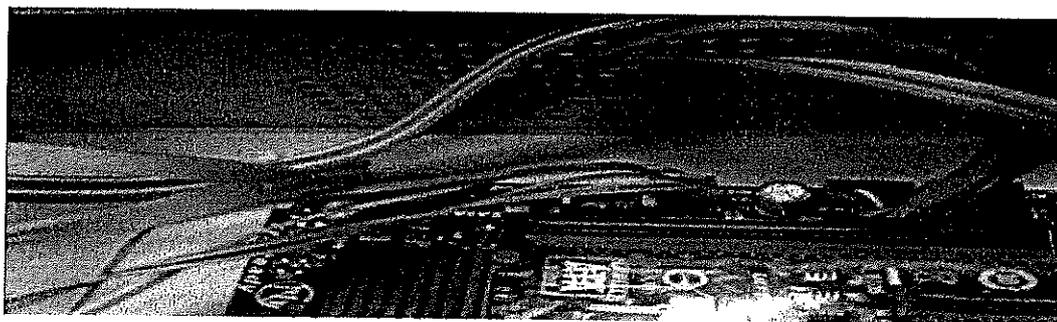
No enciende, presenta humo la fuente y hay presencia de cucarachas como se puede observar en la imagen.



5. Se procedió a dar solución, por segunda vez se procedió el cambio de la fuente de poder, en calidad de apoyo al cliente, a pesar que esta negligencia del Sr. Coro "no cubría la garantía".
6. Con fecha 08 de diciembre de 2016 fue ingresado el CPU al servicio técnico de la marca, realizándose el tercer servicio, por presentar fallas por botar aire caliente. Se realizó el diagnóstico que no presentaba fallas y que la solución es que si recaliente el CPU, mas no se apaga porque según los especialistas indican que las AMD tienden a recalentar y es común que se presente esta situación. Por tanto se devolvió al Sr. Coro su CPU operativo.
7. Con fecha 15 de mayo de 2017, el CPU del Sr. Coro fue lleva por última vez al servicio técnico de la marca, indica que al encender la computadora hace ruidos, se apaga y se reinicia. Dando un diagnóstico el servicio técnico que

0033

se encontró polvo en el interior del CPU como se puede ver en la imagen, provocando el mal funcionamiento, dando como solución el mantenimiento interno, se restauró el sistema operativo a modo de fábrica quedando operativo para que el Sr. Coro pueda utilizarla, enviándole una carta notarial de fecha 3 de julio de 2017 para que recoja su CPU, pero hasta la fecha no se ha persona a recoger y en consecuencia será declarado en abandono.



8. En conclusión de los informes técnicos indican lo siguiente:

- Se atendió en cuatro (4) ocasiones, de las cuales en las dos (2) primeras se procedió a reparar el CPU a pesar que estaba fuera de garantía, dado que era una negligencia del Sr. Coro, se brindó el apoyo al cliente cambiándole la fuente de poder. En el tercer servicio el equipo no presentaba falla, toda vez que la temperatura del equipo corresponde a una particularidad en los equipos con tecnología AMD. Finalmente, en el cuarto servicio se pudo diagnosticar que la falla era a causa del abundante polvo en el interior del equipo, el cual ocasionó mal funcionamiento (reinicio constante), no correspondiendo propiamente a una falla del componente.
- No procede a cambio de equipo, toda vez que las fallas reportadas por el usuario corresponde a fallas originadas por descuido y desconocimiento del cliente.
- Se adjunta imágenes en anexo sobre los servicios realizados.

9. Como se puede observar en la imagen sobre las exclusiones de la garantía de la marca son las siguientes:

0034

- TECNOLOGIA & CREATIVIDAD NO ES RESPONSABLE DE:**
- > Los daños resultantes de siniestros tales como: incendios o fenómenos naturales como inundaciones, temblores, descargas, eléctricas, etc.
  - > Las partes consumibles, como cartuchos de tinta, toners, baterías, estuches, maletines, fusibles, etc.
  - > Los Software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente instalados en los equipos) que interfieran en el adecuado funcionamiento de la computadora.
  - > Los daños y desperfectos ocasionados por el uso incorrecto del equipo y que no son productos de falla de fabricación.
  - > La pérdida de archivos o datos almacenados en el disco duro o en un medio magnético.
  - > Los daños indirectos provocados en otros equipos como consecuencia del mal funcionamiento y/o uso incorrecto del equipo.
  - > La reparación o cambio de un equipo que resulte dañado por su uso impropio, modificación no autorizada, mantenimiento inadecuado o alteración de sellos de seguridad de garantía.
  - > Los daños provocados por virus o uso incorrecto y/o mala instalación del Software.
  - > El daño o la pérdida de archivos o datos almacenados en medios removibles tales como diskette, CD, unidades de cinta, memorias, USB, etc.
  - > Los daños ocasionados por la corriente eléctrica que excede los límites de tolerancia especificadas (220v±5%).
  - > Deterioro de partes y piezas (oxido) o por falta de mantenimiento.
  - > Por pérdida de información, el usuario deberá contar con una copia de seguridad de los archivos que crea importantes.
  - > Los daños de partes y piezas de la computadora causados por insertos (Corto Circuito).

10. Ahora bien, debemos precisar que:

- a. El producto fue entregado al Sr. Coro en perfecto estado,
- b. Que, como sustento de lo indicado tenemos el Ticket B/ BBBB-001899, entregado al Sr. Coro al momento de la compra, la misma que no presenta ninguna observación o disconformidad por parte de éste al momento de recibir el producto de recibir el producto como se puede observar en la imagen que indica:

**“HE RECIBIDO A ENTERA SATISFACCIÓN LA  
MERCADERIA AQUÍ DESCRITA CON LOS ACCESORIOS  
MANUALES DE USO Y CERTIFICADO DE GARANTÍA DE  
LA CUAL DECLARO TENER CONOCIMIENTO”.**

- c. El producto fue probado en presencia del Sr. Coro, por lo que incluso desde la fecha de la compra el mismo se habría encontrado en uso sin ningún inconveniente,
  - d. El producto salió de nuestro dominio en perfecto estado, y,
  - e. El Sr. Coro sí tiene conocimiento de la garantía por el año de servicio técnico que cubre la marca.
11. Sobre la relación que nuestra empresa tendría con el Servicio Técnico Autorizado de la marca INNOVA, debemos manifestar que nuestra empresa no tiene ningún vínculo comercial ni administrativo con ningún Servicio Técnico. Estos dependen jerárquicamente de las mismas marcas que los contratan para la prestación de los servicios de revisión y/o reparación técnica de sus productos.
- a. Se indica que nuestro domicilio procesal, el mismo es: Av. República de Panamá N° 3647, Urb. El Palomar, San Isidro, Lima, para efectos del presente procedimiento.
  - b. Se presenta copia simple de los documentos que acrediten la existencia y representación de nuestra empresa, que adjunto al presente remitimos la copia del DNI y poderes de la Srta. Paola Patricia Espinoza Jahnsen, identificada con D.N.I. N° 41419715.

0035

- c. Se señala que nuestro número de Registro de Único de Contribuyentes (RUC) N° el mismo es: 20164486720.
- d. Se remite copia simple o número del Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE, debemos precisar que nuestra empresa no se encuentra sujeta a tal régimen.
- e. Adjuntamos copia simple de la documentación que acredite el monto al que ascendieron las ventas anuales del ejercicio inmediato anterior, que, adjunto al presente remitimos nuestra declaración jurada de impuesto a la renta.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHOS

### 12. Artículo V.- Principios.

#### **Principio de Transparencia.**

En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

#### **Artículo 20.- Garantías.**

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.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

1. 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. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
2. 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 explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
3. 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, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

13. **Artículo 22.- Garantía de uso o buen funcionamiento.**

El proveedor que consigne la leyenda "garantizado" en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.

14. **Sobre lo que es consumidor razonable**

A. Que, siguiendo la idea de lo que contrariamente es consumidor razonable, el INDECOPI ha delimitado que, "se considera consumidor razonable a aquel que antes de tomar una decisión de consumo, adopta precauciones comúnmente razonables y se informa adecuadamente sobre los bienes y servicios, siendo sus principales fuentes de información el documento o medio que contiene los términos y condiciones en los que se contrata el producto o servicio, el lugar de contratación, la publicidad, la información contenida en el rotulado o envase del producto, las marcas de los mismos, los precios, etc."<sup>1</sup> (Lo subrayado y resaltado es nuestro).

B. Ahora bien, según jurisprudencia, Resolución N° 0906-2004/TDC-INDECOPI, del 7 de diciembre del 2004, recaída en el Expediente N° 174-2004/CPC, por el cual define lo que es CONSUMIDOR RAZONABLE:

*"Sin embargo, es necesario precisar que la expectativa tutelada por las normas de protección, es la que se genera en un consumidor razonable, entendido como aquel consumidor que actúa con una diligencia ordinaria y previsible para las circunstancias en que se encuentre, criterios interpretativos sobre el cual esta Sala se ha pronunciado en reiteradas oportunidades"*

15. **SOBRE LA SUPUESTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18° Y 19°**

A. Que, sobre la vulneración sobre el artículo 18° y 19° el INDECOPI se ha pronunciado señalando:

"Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de los que se le informo.

El derecho del consumidor gira sobre la base de los estándares de la información y de la idoneidad. La idoneidad está referida a las condiciones de comercialización de un bien o la prestación de un servicio, las mismas que deben permitir que un consumidor espera recibir un bien o un servicio que

---

colme aquella expectativas por las cuales ha pagado y se le han ofrecido, por lo que cualquier situación contraria dependiente del proveedor, supone una falta de idoneidad<sup>2</sup>

- B. Además, para que se configure dicha infracción el INDECOPI ha señalado que: "La sanción de infracción al deber de idoneidad se produce en aquellos casos en que el consumidor no ve satisfecha sus expectativas respecto del bien o servicio adquirido. Esto es, cuando este no resulta adecuado para los fines para los cuales ha sido contratado"<sup>3</sup>.
- C. Según, Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, que se encuentra en el Exp. N° 501-2011/ILN-PSO, el cual indica:  
"El artículo 19° del Código ha establecido un supuesto de responsabilidad administrativa de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente el de entregarlos con ciertas características o estándares definidas por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita), atendiendo a las circunstancias del caso."

(...)

De acuerdo a la interpretación antes expuesta, el proveedor no será responsable por infracción del deber de idoneidad por haber vendido un producto que presente desperfectos, sino sólo por no haber realizado aquellos actos a los que estaba obligado una vez producida la falla del producto, es decir, responderá si con su conducta denegó, limitó o excluyó la aplicación de los mecanismos de solución o remedios legales o los ofrecidos expresamente por el proveedor, cuyo contenido está comprendido en el artículo 97°, inciso c), del Código.

La razón precisamente de un sistema de remedios en la venta de productos radica en la imposibilidad de asegurar a los consumidores que los bienes que éstos adquieren en el mercado no presenten ningún tipo de desperfecto en su funcionamiento luego de haber sido entregados.

(...)

Cabe precisar que el hecho de que el producto no resulte idóneo para la finalidad para la cual está destinado por presentar defectos, no quiere decir que el proveedor deba aplicar los mecanismos de solución previstos (remedios) en todos los casos, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien haya sido causada por un factor diferente a las deficiencias de fabricación, elaboración o vicios ocultos del producto y, más bien, el defecto

<sup>2</sup> Resolución N° 1337-2005/TDC-INDECOPI, del 7 de diciembre de 2005, recaída en el expediente N° 125-2004/CPC

<sup>3</sup> Resolución N° 2230-2007/TDC-INDECOPI, del 12 de marzo de 2007, recaída en el Expediente N° 239-2005/CPC.

sea atribuible o corresponda al hecho fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, siempre que tales hechos sean acreditados por el proveedor.

- D. Que, adjuntamos al presente Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, que se encuentra en el Exp. N° 501-2011/ILN-PS0, para tomar en cuenta en el presenta caso, y además, lo prescrito en el art. 104° de CPDC:

**16. "Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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

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

- A. Que, por lo vertido en la Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, vuestra oficina debería entender que nuestra empresa nunca ha vulnerado los derechos del Sr. Coro.

**17. Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI Reglas Complementarias Aplicables Al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor del punto 4.5 que nos habla sobre los medios probatorios que indica lo siguiente:**

4.5.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233 y 234 del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.5.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de descargo serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126 del código.

0039

4.5.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular sus descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126 del código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

**18. LEY N° 27444**

**Principio de imparcialidad.-** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

**POR TANTO:**

Solicitamos a vuestra oficina tener presente lo señalado y disponer el archivo definitivo del presente procedimiento.

**PRIMER OTROSI DECIMOS:** Que, adjuntamos al presente escrito, en calidad de anexos, los siguientes documentos:

1. Copia simple del DNI de nuestro representante,
2. Copia simple del poder de nuestro representante legal,
3. Copia simple de nuestro Comprobante de Información Registrada en la SUNAT,
4. Copia simple de los documentos que acreditan nuestra inscripción en Registros Públicos,
5. Copia simple de la documentación que acredite el monto al que ascendieron las ventas anuales del ejercicio inmediato anterior,
6. Copia simple del ticket de venta B/ BBBB-001899,
7. Copia de informe técnico,
8. Copia del Certificado de Garantía de la computadora INNOVA,
9. Copia de la carta notaria de fecha 3 de julio de 2017,
10. Copia de la Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, que se encuentra en el Exp. N° 501-2011/ILN-PS0.

Lima, 06 de octubre del 2017.



**p. EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**  
Paola Patricia Espinoza Jahnsen





ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
Oficina Registral de Tacna

Publicidad N° 2017-04472651  
12/07/2017 12:25:22

## REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

### CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 05022188 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Tacna, consta registrado y vigente el **NOMBRAMIENTO** a favor de **ESPIÑOZA JAHNSEN PAOLA PATRICIA**, identificado con D.N.I N° 41419715, cuyos datos se precisan a continuación:

**DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.  
**LIBRO:** SOCIEDADES ANONIMAS  
**ASIENTO:** D0032                      **FICHA:** 0000001764  
**CARGO:** APODERADO

**FACULTADES:**  
LAS QUE CONTIENEN EN LAS COPIAS CERTIFICADAS DE LA VIGENCIA.

**DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:**  
ASI CONSTA DE LA ESCRITURA PUBLICA DE L 5-08-2014, ANTE NOTARIO DE LIMA DR. DANNON BRENDER LUIS

**II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:**  
NINGUNO.

#### III. TITULOS PENDIENTES:

N°	Título	Fecha de Presentación	Actos
1	2017-00424899	23/02/2017	AUMENTO DE CAPITAL DE SOCIEDAD ANONIMA
2	2017-00424899	23/02/2017	MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA
3	2017-00436762	27/02/2017	AUMENTO DE CAPITAL DE SOCIEDAD ANONIMA
4	2017-00898643	28/04/2017	OTORGAMIENTO DE PODER.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TERCER PÁRRAFO DEL ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS; SEGÚN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO

**IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:**  
NINGUNO.

**V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:**  
ACOMPAÑANA A LA VIGENCIA LAS PAGINAS 106 AL 111 Y LA 122 DE LA PARTIDA 05022188.

N° de Fojas del Certificado: 1

Derechos Pagados    S/.    24.00    Recibo: 2017-659-00024125  
Total de Derechos:    S/.    24.00

Verificado y expedido por MARIA TERESA -(Cajero) BERRIOS DE LEA, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de TACNA, a las 17:14:39 horas del 12 de Julio del 2017.



**SUNARP**SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOSZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE EACNA  
OFICINA REGISTRAL OTACNA N° XIII, Sede Tacna  
N° Partida: 05022188**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO O APODERADO JUDICIAL, ESPECIALMENTE LAS DE:

ESPECIALES DE:

- DEMANDAR;
- RECONVENIR;
- CONTESTAR DEMANDAS;
- PLANTEAR EXCEPCIONES;
- DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN;
- CONCILIAR;
- PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE;
- PRESTAR DECLARACIÓN DE TESTIGO;
- TRANSIGIR UN PLEITO DENTRO O FUERA DE JUICIO;
- RECURSAR JUECES, VOCALES Y AUXILIARES DE JUSTICIA;
- SOMETER LA CONTROVERSIA A ARBITRAJE;
- SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL;
- PEDIR SUSPENSIÓN DE PAGOS;
- RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;
- OTORGAR CONTRACAUTELA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL; Y
- PLANTEAR RECURSO DE APELACIÓN, REPOSICIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y NULIDAD, Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY, ASÍ COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ÉSTA PUEDA SER PARTE O ACTÚE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA.

4. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, ASÍ COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES, EN LA NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE, CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANÁLOGO;

5. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO PENAL, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:

- DENUNCIAR;
- CONSTITUIRSE EN ACTOR CIVIL;
- DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE ACTOR CIVIL;
- PRESTAR PREVENTIVA Y TESTIMONIALES;
- SOLICITAR AL MINISTERIO PÚBLICO LA ABSTENCIÓN DEL EJERCICIO DE LA ACCIÓN PENAL;
- PEDIR AL MINISTERIO PÚBLICO QUE SOLICITE AL JUEZ DICTAR AUTO DE SOBRESEIMIENTO, EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO; Y,
- ACUDIR A LA POLICÍA NACIONAL SIN LÍMITE DE FACULTADES.

6. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA, ESPECIALMENTE EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL -INDECOPI- EN TODOS SUS ÓRGANOS RESOLUTIVOS, COMISIONES, SECRETARÍAS TÉCNICAS Y OFICINAS, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:

- DENUNCIAR;
- CONTESTAR DENUNCIAS;
- CONCILIAR;
- OFRECER PRUEBAS; Y,
- PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACIÓN Y DE APELACIÓN.

7. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE SOLICITAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA DECLARATORIA DE INSOLVENCIA DEL DEUDOR DE LA COMPAÑÍA, CONFORMAR LA JUNTA DE ACREEDORES, CELEBRAR EL CONVENIO DE LIQUIDACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA DEUDORA, SOLICITAR LA DECLARATORIA DE QUIEBRA JUDICIAL, ADMINISTRATIVA O EXTRAJUDICIALMENTE;

Página Número 8

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424899 ; 2017-00436762 ; 2017-00898643

TVALDEZ0701 IMPRESION:12/07/2017 17:10:C4 Página 107 de 126



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE FACNA  
 OFICINA REGISTRAL PACNA  
 N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
 EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

8. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA, EN CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO ANTE CUALQUIER MINISTERIO, MUNICIPALIDAD, ORGANISMO O INSTITUCIÓN DEL ESTADO, PARA-ESTATAL O PRIVADA, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES QUE LE SEAN DE APLICACIÓN; Y,  
 9. SUSTITUIR Y DELEGAR LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES.

**3.4 JOSE FERNANDO DURAN CERVANTES EN SU CONDICIÓN DE GERENTE GENERAL, Y EN VIRTUD DE LAS FACULTADES QUE OBSTENTA CONFORME EL NUMERAL 8 DE LAS FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA ESCALA A DE PODERES, RESPECTO DE NOMBRAR APODERADOS, SUSTITUIR Y/O REVOCAR PODERES, PROCEDE EN ESTE ACTO A DESIGNAR COMO APODERADOS A LAS SIGUIENTES PERSONAS:**  
 ABRAHAM RENTERA SOLANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20022230;  
 AUGUSTO BENJAMIN MARTEL MORALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 10027038;  
 CARLOS OSWALDO CASTRO PEREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07344334;  
 CARLOS DELGADO SALLERES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 09945415;  
 CARLOS HERNAN ORTIZ CANALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 15601400;  
 CARLOS HUMBERTO CASANATAN VARGAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 18101393;  
 CARMEN ROSA HIDALGO BEDREGAL, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 00496055;  
 CONSUELO CARO BECERRA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 80278575;  
 CINTHIA LOURDES VERA SALAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 10873857;  
 DARWIN YOEL MONTENEGRO AGUILAR, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40817156;  
 DORIS JOVANNY CHECA CASAVARDE, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 02641455;  
 EDWIN VALDEMAR REYNA MARIÑOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 17976480;  
 FELIX JESUS TRUJILLO VARGAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 28327204;  
 FELIX OMAR SANTA MARIA JUAREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 16818338;  
 FRANCO IVO MEZA LOPEZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 44589071;  
 FREDY JIMENEZ ALFARO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 19928106;  
 GERARDO MANUEL NAVARRO MOGGIANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 45378392;  
 GUILLERMO ANTONIO MORENO DAVILA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 08795652;  
 HERMES SILVERIO ALVA MIRANDA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07986441;  
 ISSAC SOTO RIOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 25555325;  
 IVAN ABRAHAM ZEVALLOS SANTOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 42011161;

0045



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL SACM  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

- JACK PAOLO PORTOCARRERO HUAMAN, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 15429340;
- JAIME ARTURO RISCO CALDERON, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 18199678;
- JAVIER AUGUSTO CARPIO GUTIERREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 10271308;
- JHONNY RICHARD MONZON REYES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20102966;
- JHOSEP VIVALDO CAYO SANCHEZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 43206594;
- JOEL POMAZUNCO VELARDE, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20052724;
- JOSE ALBERTO DE LA CRUZ LEON, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 43076217;
- JORGE ALCALDE ORTIZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 06664891;
- JORGE LUIS LARREA CAMACHO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 16652276;
- JOSE ANTONIO GARCIA PEÑA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 21575944;
- JOSE LUIS UGARTE PALAO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 24985945;
- JUAN ALFREDO PALOMINO PANANA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 09306559;
- JULIO CESAR JAMANCA ABENCOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 31680978;
- LILIANA MARGARITA ESPINOZA SANCHEZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40240779;
- LUIS ENRIQUE ANICETO SAENZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40579415;
- LUIS ENRIQUE ALVA MIRANDA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 17985361;
- LUIS FERNANDO ALIAGA POLO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 18161536;
- LUIS ROLANDO MELGAR CACERES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 29279110;
- MARCO ANTONIO GOVEYA PACHAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40637058;
- MARCO ANTONIO MENDOZA PAJARES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 29560197;
- MARCO ANTONIO NEYRA LOZANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 25717479;
- MARIA MERCEDES CARMEN HUANCAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 17819077;
- MARIEL MIGUEL ANGULO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40772382;
- MARINA HOYOS CASTRO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 05293419;
- MIGUEL ANGEL NORIEGA GONZALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 03893095;
- MIGUEL AUGUSTO GARCIA ACOSTA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 05328836;
- NELLY VERONICA GARCIA TERNERO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 18025944;
- NOEL RODRIGUEZ RIOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 05414693;

IMPRESION: 12/07/2017 17:10:04 Página 109 de 126

TVALDEZ/0701

Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424599 ; 2017-00436762 ; 2017-008986643



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° XIII - SIDA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

ORLANDO SEGUNDO DEL AGUILA CANARO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40481645;  
PEDRO CARLOS FAJARDO ESPINO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 21420490;  
PEDRO ENRIQUE ALBA ESPINOZA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07966441;  
RAMON OSWALDO GUARNIZ ESQUEN, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 16678081;  
RENZO CARRERA MENDOZA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40156161;  
RICARDO ALBERTO QUISPE LIZARRAGA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 21424440;  
ROSA ELENA LIZAP ZETA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 03671965;  
RUBENS ENRIQUE CARDENAS ARZAPALO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 44607674;  
SAMUEL MIRANDA VILLACRISIS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07178007;  
SERGIO MANUEL COLLAO MORALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 32951293;  
SIMEON TEQUEN CHAVEZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 28104658;  
TERESA NAVARRO RAMIREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 01074125;  
YSELA BERNABET MORALES QUEZADA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 29408838;  
VALENTIN VICTOR CALDERON TAVARA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07901947;  
WALTER VILLANUEVA SOLORZANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40536402;  
WILFREDO MUÑOZ POVIS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 08428180;  
WILIAM ANCHANTE ESCRIBA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 21553420; Y,  
WILIAMS MARQUINA JULCA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20032745, AUTORIZÁNDOLAS A EJERCER LAS SIGUIENTES FACULTADES:

**FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DE LA ESCALA B DE PODERES (INCISOS 3, 4, 5, 6, Y 8 LIMITADO):**

1. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO JUDICIAL SEA ESTE CIVIL, AGRARIO, CONSTITUCIONAL, LABORAL O CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO, CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO O APODERADO JUDICIAL; Y LAS ESPECIALES DE:

- A. DEMANDAR;
- B. RECONVENIR;
- C. CONTESTAR DEMANDAS;
- D. PLANTEAR EXCEPCIONES;
- E. DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN;
- F. CONCILIAR;
- G. PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE;
- H. PRESTAR DECLARACIÓN DE TESTIGO;
- I. TRANSIGIR UN PLEITO DENTRO O FUERA DE JUICIO;
- J. RECUSAR JUÉCES, VOCALES Y AUXILIARES DE JUSTICIA;
- K. SOMETER LA CONTROVERSIA A ARBITRAJE;
- L. SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL;
- M. PEDIR SUSPENSIÓN DE PAGOS;

0096

0097



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

- N. RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;
  - O. OTORGAR CONTRACAUTELA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL; Y,
  - P. PLANTEAR RECURSO DE APELACIÓN, REPOSICIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y NULIDAD; Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY; ASÍ COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ÉSTA PUEDA SER PARTE O ACTÚE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA.
  - 2. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL; ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, ASÍ COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES, EN LA NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE, CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANÁLOGO;
  - 3. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO PENAL, CON LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE:
    - A. DENUNCIAR;
    - B. CONSTITUIRSE EN ACTOR CIVIL;
    - C. DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE ACTOR CIVIL;
    - D. PRESTAR PREVENTIVA Y TESTIMONIALES;
    - E. SOLICITAR AL MINISTERIO PÚBLICO, LA ABSTENCIÓN DEL EJERCICIO DE LA ACCIÓN PENAL;
    - F. PEDIR AL MINISTERIO PÚBLICO QUE SOLICITE AL JUEZ DICTAR AUTO DE SOBRESEIMIENTO, EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO; Y,
    - G. ACUDIR A LA POLICIA NACIONAL SIN LÍMITE DE FACULTADES.
  - 4. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA, ESPECIALMENTE EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL -INDECOPI- EN TODOS SUS ÓRGANOS RESOLUTIVOS, COMISIONES, SECRETARÍAS TÉCNICAS Y OFICINAS, CON LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE:
    - A. DENUNCIAR;
    - B. CONTESTAR DENUNCIAS;
    - C. CONCILIAR;
    - D. OFRECER PRUEBAS; Y,
    - E. PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACIÓN Y DE APELACIÓN.
  - 5. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO ANTE CUALQUIER MUNICIPALIDAD, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES, QUE LE SEAN DE APLICACIÓN.
- POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 05/08/2014 OTORGADA ANTE DANNON BRENDER, LUIS EN LA CIUDAD DE LIMA. EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 12/08/2014 A LAS 03:13:24 PM HORAS, BAJO EL N° 2014-00030427 DEL TOMO DIARIO 2093. DERECHOS COBRADOS S/2,345.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00006725-78 00008716-73.-TACNA, 20 DE AGOSTO DE 2014.

  
**FERNANDO R. CHAVEZ GUBOVICH**  
 Registrador Público  
 Zona Registral N° XIII Sede Tacna

Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424899 ; 2017-00438762 ; 2017-00898643  
 TVALDEZ0701 IMPRESION:12/07/2017 17:10:04 Página 111 de 125

Existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos

0048



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
N° Partida: 05022188



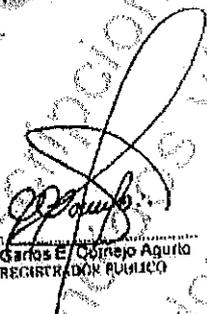
INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO : OTRAS INSCRIPCIONES  
D00001

**RECTIFICACIÓN DE OFICIO:** En virtud al Art. 76° del Reglamento General de los Registros Públicos, se rectifica parte del nombre de la sociedad anónima, inscrita en la partida N°05022188, quedando de la siguiente manera:

DONDE DICE: EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.  
DEBE DECIR: EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.

Por SOLICITUD DEL USUARIO del 14/09/2016 otorgada ante en la ciudad de TACNA. Por COPIA DNI del 14/09/2016 otorgada ante en la ciudad de TACNA. El título fue presentado el 14/09/2016 a las 01:02:52 PM horas, bajo el N° 2016-01620436 del Tomo Diario 2093. Derechos cobrados S/ 0.00 soles con Recibo(s) Número(s) 00018470-04.-TACNA, 19 de Setiembre de 2016.

  
Dr. Carlos E. Quiroga Aguirre  
REGISTRADOR PÚBLICO

Certificado  
Existen Titulos Sin Inscripciones y/o Pendientes  
A Horas: 8:00 AM

Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424899 ; 2017-00435762 ; 2017-00898643  
TVALDEZ0701 IMPRESION:12/07/2017 17:10:04 Página 122 de 126

0099



**FICHA RUC : 20164486720**  
**EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.**  
**Número de Transacción : 41219805**  
**CIR - Constancia de Información Registrada**

**Información General del Contribuyente**

**Apellidos y Nombres ó Razón Social** : EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.  
**Tipo de Contribuyente** : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
**Fecha de Inscripción** : 07/08/1993  
**Fecha de Inicio de Actividades** : 21/06/1993  
**Estado del Contribuyente** : ACTIVO  
**Dependencia SUNAT** : 0011 - I.PRICO NACIONAL  
**Condición del Domicilio Fiscal** : HABIDO  
**Emisor electrónico desde** : 02/07/2015  
**Comprobantes electrónicos** : FACTURA (desde 02/07/2015),BOLETA (desde 11/08/2015)

**Datos del Contribuyente**

**Nombre Comercial** : CARSA  
**Tipo de Representación** : -  
**Actividad Económica Principal** : 4759 - VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS  
**Actividad Económica Secundaria 1** : 4510 - VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES  
**Actividad Económica Secundaria 2** : -  
**Sistema Emisión Comprobantes de Pago** : MANUAL/MECANIZADO/COMPUTARIZADO  
**Sistema de Contabilidad** : MANUAL/COMPUTARIZADO  
**Código de Profesión / Oficio** : -  
**Actividad de Comercio Exterior** : SIN ACTIVIDAD  
**Número Fax** : -  
**Teléfono Fijo 1** : 1 - 4154646  
**Teléfono Fijo 2** : -  
**Teléfono Móvil 1** : - - 985710231  
**Teléfono Móvil 2** : -  
**Correo Electrónico 1** : peter.santiago@carsa.com.pe  
**Correo Electrónico 2** : -

**Domicilio Fiscal**

**Actividad Economica** : 4759 - VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS  
**Departamento** : LIMA  
**Provincia** : LIMA  
**Distrito** : SAN ISIDRO  
**Tipo y Nombre Zona** : URB. EL PALOMAR  
**Tipo y Nombre Vía** : AV. REPUBLICA DE PANAMA  
**Nro** : 3647  
**Km** : -  
**Mz** : -  
**Lote** : -  
**Dpto** : -  
**Interior** : -  
**Otras Referencias** : NROS. 3647-3651 PISOS 1,2,3  
**Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal** : ALQUILADO

**Datos de la Empresa**

**Fecha Inscripción RR.PP** : 07/08/1993

0030

Número de Partida Registral	: 05022188
Tomo/Ficha	: 1764
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	21/06/1993	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/12/2011	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/03/2006	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2010	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/08/2010	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/05/2008	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/05/2008	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/05/2008	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07257679	DURAN CERVANTES JOSE FERNANDO Dirección URB. EL PALOMAR AV. REPUBLICA DE PANAMA 3647	GERENTE GENERAL Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	08/12/1969 15 - -	14/09/2011 -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09541975	SALGADO PUJALT RENATO ENRIQUE Dirección URB. EL PALOMAR AV. REPUBLICA DE PANAMA 3647	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	20/08/1972 15 - 987510231	10/08/2015 Correo renato.salgado@carsa.com.pe	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10409598	MIRANDA ITA MIGUEL GIANMARCO Dirección URB. EL PALOMAR AV. REPUBLICA DE PANAMA 3647	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	26/08/1977 15 - -	07/03/2011 -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41590001	TAYPE NUNURA KARINA Dirección URB. EL PALOMAR AV. REPUBLICA DE PANAMA 3647	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	29/09/1979 15 - 987510231	10/08/2015 Correo karina.taype@carsa.com.pe	-

Otras Personas Vinculadas							
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje	
PASAPORTE -1070730951-2	JUAN PABLO EGAS SOSA Dirección	SOCIO Ubigeo	21/09/1974 Teléfono	26/08/2011	ECUADOR Correo	2.00E-7	

0051

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -0	ROCOKI COMPANY INC Dirección	SOCIO	-	11/08/2010	PANAMA	99.999999800
		Ubigeo	Teléfono		Correo	

**Establecimientos Anexos**

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0136	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA ATE	AV. LOS ANGELES MZA. P LOTE. 39 URB. LOS ANGELES	-	ALQUILADO
0030	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	MOQUEGUA ILO ILO	JR. 28 DE JULIO NRO. 525	-	ALQUILADO
0047	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PUNO PUNO PUNO	JR. AREQUIPA NRO. 558	-	ALQUILADO
0062	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	CAL. BOLIVAR NRO. 693	CALLE BOLIVAR 693-699 Y JUNIN 584-588	ALQUILADO
0012	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ICA CHINCHA CHINCHA ALTA	AV. BENAVIDES NRO. 285	-	ALQUILADO
0110	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	CUSCO LA CONVENCION SANTA ANA	JR. LIBERTAD NRO. 631	-	ALQUILADO
0023	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA HUARAL HUARAL	CAL. DERECHA NRO. 560	-	ALQUILADO
0005	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	JR. BOLIVAR NRO. 694	-	ALQUILADO
0037	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA CERRO COLORADO	CAR. VIA AREQUIPA KM. 9 ---- C.C AREQUIPA NORTE	CENTRO COMERCIAL AREQUIPA NORTE	ALQUILADO
0016	L. COMERCIAL	-	CUSCO CUSCO CUSCO	JR. AYACUCHO NRO. 161	-	ALQUILADO
0025	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ICA ICA ICA	JR. CAJAMARCA NRO. 170	-	ALQUILADO
0120	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LAMBAYEQUE CHICLAYO JOSE LEONARDO ORTIZ	AV. JOSE BALTA NRO. 1876	-	ALQUILADO
0123	DEPOSITO	-	TUMBES TUMBES TUMBES	AV. TUMBES NRO. 379	1ER PISO	ALQUILADO
0064	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	TUMBES TUMBES TUMBES	AV. TUMBES NRO. 273	-	ALQUILADO
0093	DEPOSITO	DEPOSITO	PIURA SULLANA SULLANA	CAL. UNO NRO. 370	CON CALLE LA QUEBRADA 667	ALQUILADO
0050	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	AV. PERU NRO. 1856	-	ALQUILADO
0014	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA COMAS	AV. TUPAC AMARU NRO. 1119	-	ALQUILADO
0128	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA HUARAL HUARAL	CAL. DERECHA NRO. 554	-	ALQUILADO
0002	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AYACUCHO HUAMANGA AYACUCHO	AV. MARISCAL CACERES NRO. 905	-	ALQUILADO
0106	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA CAMANA CAMANA	CAL. SEBASTIAN BARRANCA NRO. 217	-	ALQUILADO

002

0101	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA HUARAL HUARAL	CAL. DERECHA NRO. 568	-	ALQUILADO
0040	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ICA PISCO PISCO	CAL. SAN CLEMENTE NRO. 308	-	ALQUILADO
0075	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA ATE	AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI LOTE. 09	.	ALQUILADO
0011	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ANCASH SANTA CHIMBOTE	AV. HAYA DE LA TORRE NRO. 599	-	ALQUILADO
0109	DEPOSITO	-	LORETO ALTO AMAZONAS YURIMAGUAS	CAL. MARISCAL CACERES NRO. 133	-	ALQUILADO
0031	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PUNO SAN ROMAN JULIACA	JR. SAN ROMAN NRO. 236	-	ALQUILADO
0048	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AV. SAN JUAN NRO. 1192	-	ALQUILADO
0021	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	HUANUCO HUANUCO HUANUCO	JR. DOS DE MAYO NRO. 918	-	CESION EN USO.
0067	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LORETO ALTO AMAZONAS YURIMAGUAS	CAL. SARGENTO LORES NRO. 104	-	ALQUILADO
0052	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA SULLANA SULLANA	CAL. SAN MARTIN NRO. 761	-	ALQUILADO
0060	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	HUANUCO LEONCIO PRADO RUPA-RUPA	AV. RAYMONDI 566 - NRO. 572	--	ALQUILADO
0117	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN TARMA TARMA	JR. MALECON GALVEZ NRO. 637	-	ALQUILADO
0071	L. COMERCIAL	-	SAN MARTIN MOYOBAMBA MOYOBAMBA	AV. GRAU NRO. 204	-	ALQUILADO
0054	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	TACNA TACNA TACNA	AV. SAN MARTIN NRO. 340	-	ALQUILADO
0134	DEPOSITO	DEPOSITO	ICA ICA ICA	CAL. LAS PALMERAS NRO. 100 URB. SAN JOSE	-	ALQUILADO
0125	DEPOSITO	-	CUSCO LA CONVENCION SANTA ANA	JR. LIBERTAD NRO. 637	1ER PISO	ALQUILADO
0129	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA LOS OLIVOS	AV. LOS PLATINOS NRO. 259 LOT. INDUSTRIAL INFANTAS	-	CESION EN USO.
0118	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	CAJAMARCA JAEN JAEN	CAL. SIMON BOLIVAR NRO. 1565	-	ALQUILADO
0115	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. RICARDO PALMA NRO. 284	-	CESION EN USO.
0119	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	APURIMAC ABANCAY ABANCAY	JR. AREQUIPA NRO. 122	.	ALQUILADO
0007	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA CAÑETE SAN VICENTE DE CAÑETE	JR. DOS DE MAYO NRO. 602	-	ALQUILADO
0027	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LORETO MAYNAS IQUITOS	JR. PROSPERO NRO. 252	-	ALQUILADO
0088	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LA LIBERTAD TRUJILLO EL PORVENIR	AV. SANCHEZ CARRION NRO. 577	NUMERACION 577 - 581	ALQUILADO
0036	DEPOSITO	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. SAN JUAN DE DIOS NRO. 655	-	ALQUILADO
0066	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	AV. REVOLUCION NRO. 1836	-	ALQUILADO

003

0039	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ICA PISCO PISCO	CAL. COMERCIO NRO. 179	PRIMER NIVEL	ALQUILADO
0004	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA BARRANCA BARRANCA	JR. CASTILLA NRO. 244	-	ALQUILADO
0019	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN HUANCAYO HUANCAYO	AV. GIRALDEZ NRO. 271	-	ALQUILADO
0132	DEPOSITO	DEPOSITO	TACNA TACNA TACNA	MZA. F LOTE. 25 URB. LOS JARDINES DE TACNA	1ER PISO	ALQUILADO
0015	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	CUSCO CUSCO SANTIAGO	---- RAMON CASTILLA NRO. A-11 URB. HUANCARO	-	ALQUILADO
0028	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. MESONES MURO NRO. 181	-	ALQUILADO
0026	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LORETO MAYNAS IQUITOS	JR. BRASIL Y PROSPERO NRO. 192	-	ALQUILADO
0017	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA HUAURA HUACHO	AV. 28 DE JULIO NRO. 239	-	ALQUILADO
0045	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	UCAYALI CORONEL PORTILLO CALLERIA	JR. RAYMONDI NRO. 601	-	ALQUILADO
0056	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA TALARA PARIÑAS	PQ. 37 NRO. 01	-	ALQUILADO
0095	DEPOSITO	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	AV. DEFENSORES DEL MORRO NRO. S/N LOTE, A FND. VILLA BAJA	-	ALQUILADO
0099	L. COMERCIAL	-	MOQUEGUA ILO ILO	JR. MOQUEGUA NRO. 829	-	ALQUILADO
0127	DEPOSITO	DEPOSITO	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	AV. NICOLAS DE PIEROLA NRO. 1079	1079-A	ALQUILADO
0121	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA LURIN	CAR. PANAMERICANA SUR KM. 29.5	FRENTE AL CEMENTERIO PARQUE DEL RECUERDO	ALQUILADO
0013	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA LURIGANCHO	JR. 28 DE JULIO NRO. 385	-	ALQUILADO
0116	DEPOSITO	DEPOSITO	PIURA PIURA PIURA	CAL. MAQUINARIAS MZA. 225 LOTE. 3	-	ALQUILADO
0113	DEPOSITO	DEPOSITO	SAN MARTIN SAN MARTIN MORALES	JR. PERU NRO. 108	-	ALQUILADO
0063	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	TUMBES TUMBES TUMBES	CAL. BOLOGNESI Y SAN MARTIN NRO. 299	-	ALQUILADO
0124	DEPOSITO	-	CUSCO CUSCO CUSCO	AV. CAMINO REAL NRO. 575 URB. CENTRO HISTORICO	-	ALQUILADO
0126	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	JR. PUNO NRO. 140	1ER PISO	ALQUILADO
0108	L. COMERCIAL	-	PIURA MORROPON CHULUCANAS	CAL. CUZCO NRO. 443	467	ALQUILADO
0072	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	TACNA TACNA TACNA	AV. SAN MARTIN NRO. 388	-	ALQUILADO
0051	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. SANTO DOMINGO NRO. 140	-	ALQUILADO
0057	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	JR. MARTINEZ DE COMPAGÑON NRO. 133	-	ALQUILADO
0035	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. SAN JUAN DE DIOS NRO. 657	NRO. 657-659	ALQUILADO
0053	DEPOSITO	DEPOSITO	TACNA TACNA TACNA	CAL. A. ARAGUEZ NRO. 1281	-	ALQUILADO

0004

0055	L. COMERCIAL	-	PIURA TALARA PARIÑAS	AV. A NRO. 65	-	ALQUILADO
0065	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO VENTANILLA	MZA. C8 LOTE. 20 URB. LA BANDERA	-	ALQUILADO
0024	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ANCASH HUARAZ HUARAZ	AV. LUZURIAGA NRO. 556	-	ALQUILADO
0111	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA ISLAY MOLLENDO	CAL. COMERCIO NRO. 370	NROS. 370, 374	ALQUILADO
0083	L. COMERCIAL	-	JUNIN SATIPO SATIPO	JR. FRANCISCO IRAZOLA NRO. 420	-	OTROS.
0096	L. COMERCIAL	-	LA LIBERTAD CHEPEN CHEPEN	CAL. TRUJILLO NRO. 259	-	ALQUILADO
0020	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN HUANCAYO HUANCAYO	JR. LIMA NRO. 136	-	ALQUILADO
0069	DEPOSITO	LOCAL COMERCIAL	ICA NASCA NASCA	CAL. ARICA NRO. 363	-	ALQUILADO
0042	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA PIURA PIURA	AV. LORETO NRO. 640	-	ALQUILADO
0044	DEPOSITO	DEPOSITO	UCAYALI CORONEL PORTILLO CALLERIA	JR. MARISCAL CACERES NRO. 554	-	ALQUILADO
0073	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	MADRE DE DIOS TAMBOPATA TAMBOPATA	AV. LEON VELARDE NRO. 625	-	CESION EN USO.
0078	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA LURIN	NRO. S/N FND. SAN VICENTE	PARCELA B-62 SUB LOTE 1	ALQUILADO
0009	DEPOSITO	LOCAL COMERCIAL	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. QUIÑONEZ NRO. 608 URB. CAMPODONICO	-	ALQUILADO
0135	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA CAMANA CAMANA	CAL. SEBASTIAN BARRANCA NRO. 217	-	ALQUILADO
0089	L. COMERCIAL	-	SAN MARTIN MARISCAL CACERES JUANJUI	JR. MIGUEL GRAU NRO. 358	NROS 358,366,374	ALQUILADO
0107	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	APURIMAC ABANCAY ABANCAY	JR. AREQUIPA NRO. 122 URB. PUEBLO LIBRE	NRO 122	ALQUILADO
0010	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. PEDRO RUIZ NRO. 879	-	ALQUILADO
0100	DEPOSITO	-	PUNO SAN ROMAN JULIACA	MZA. E LOTE. 14 URB. LA RINCONADA	2DA ETAPA	ALQUILADO
0032	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN CHANCHAMAYO CHANCHAMAYO	JR. TARMA NRO. 429	-	ALQUILADO
0087	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN TARMA TARMA	JR. LIMA 674 - NRO. 680	-	ALQUILADO
0114	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	SAN MARTIN MOYOBAMBA MOYOBAMBA	JR. SERAFIN FILOMENO NRO. 429	-	ALQUILADO
0029	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA HUaura HUACHO	AV. 28 DE JULIO NRO. 239	-	ALQUILADO
0094	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	MZA. G1 LOTE. 8 A.H. VILLA MARIA DEL TRIUNFO	AV. VILLA MARIA 147 ESQ. CON PACHACUTEC	ALQUILADO

0055

0130	DEPOSITO	DEPOSITO	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	AV. VIA DE EVITAMIENTO NRO. 2121	-	CESION EN USO.
0085	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AV. SAN JUAN NRO. 1152 DPTO. 202	-	ALQUILADO
0122	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA CAÑETE SAN VICENTE DE CAÑETE	CAL. SAN VICENTE NRO. 150	-	ALQUILADO
0131	DEPOSITO	DEPOSITO	PIURA TALARA PARIÑAS	AV. A NRO. 69	-	ALQUILADO
0137	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	AV. PROCE DE LA INDEPENDENCIA NRO. 3045	NRO : 3045 Y 3075	ALQUILADO
0138	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA COMAS	AV. TUPAC AMARU NRO. 1362	NRO : 1362	ALQUILADO
0139	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LIMA	JR. RUFINO TORRICO NRO. 160	NRO : 160	ALQUILADO
0140	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA PUENTE PIEDRA	MZA. C LOTE. 16 URB. SANTO DOMINGO	ALT. KM. 30 PANAMERICANA NORTE	ALQUILADO
0141	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	JR. CESAR LOPEZ NRO. 155 URB. MARANGA	NRO : 155	ALQUILADO
0142	L. COMERCIAL	-	LIMA HUARAL HUARAL	AV. DEL SOLAR NRO. 201	NRO : 201	ALQUILADO
0143	L. COMERCIAL	-	LIMA BARRANCA BARRANCA	JR. ALFONSO UGARTE NRO. 280	NRO : 280	ALQUILADO
0144	L. COMERCIAL	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO BELLAVISTA	JR. SAENZ PEÑA NRO. 1018	NRO : 1018	ALQUILADO
0145	L. COMERCIAL	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO VENTANILLA	MZA. C14 LOTE. 1 URB. EX ZONA COMERCIAL E INDUSTRIAL	MZA - C14 LOTE - 1	ALQUILADO
0146	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	TUMBES ZARUMILLA ZARUMILLA	AV. REPUBLICA DEL PERÚ NRO. 325 INT. 0001	-	ALQUILADO
0147	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3647	NRO 3647- 3651 PISOS 1,2,3	ALQUILADO
0148	L. COMERCIAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	---- PANAMERICANA NORTE NRO. S/N	0K557 SEC. PRIMAVERA	ALQUILADO
0149	DEPOSITO	DEPOSITO	PIURA PIURA VEINTISEIS DE OCTUBRE	CAR. SULLANA KM. 3 ---- ZONA INDUSTRIAL	CARRETERA A SULLANA	ALQUILADO
0150	DEPOSITO	DEPOSITO	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	AV. PIZARRO NRO. 113	-	ALQUILADO

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los Inscritos

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha:15/03/2017  
Hora:10:38

0036



0057



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

- 13. SUSCRIBIR CARTAS DE LIBERACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES CESADOS DE LA COMPAÑÍA A NIVEL NACIONAL; Y,
- 14. SUSCRIBIR CARTAS DE EXONERACIÓN DEL IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS DE LOS TRABAJADORES A NIVEL NACIONAL PARA SU PRESENTACIÓN ANTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y BANCARIAS CORRESPONDIENTES.

**FACULTAD DE REPRESENTACIÓN DE LA ESCALA A DE PODERES (INCISO 4):**  
 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS A CONTINUACIÓN, ASÍ COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES, EN LA NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE, CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANÁLOGO:

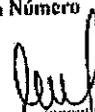
- A. DEMANDAR;
- B. RECONVENIR;
- C. CONTESTAR DEMANDAS;
- D. PLANTEAR EXCEPCIONES;
- E. DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN;
- F. CONCILIAR;
- G. PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE;
- H. PRESTAR DECLARACIÓN DE TESTIGO;
- I. TRANSIGIR UN PLEITO DENTRO O FUERA DE JUICIO;
- J. RECUSAR JUECES, VOCALES Y AUXILIARES DE JUSTICIA;
- K. SOMETER LA CONTROVERSI A ARBITRAJE;
- L. SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL;
- M. PEDIR SUSPENSIÓN DE PAGOS;
- N. RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;
- O. OTORGAR CONTRACAJETA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL; Y,
- P. PLANTEAR RECURSO DE APELACIÓN, REPOSICIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y NULIDAD, Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY; ASÍ COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ÉSTA PUEDA SER PARTE O ACTÚE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA.

**3.3 JOSE FERNANDO DURAN CERVANTES EN SU CONDICIÓN DE GERENTE GENERAL, Y EN VIRTUD DE LAS FACULTADES QUE OBSTENTA CONFORME EL NUMERAL 8 DE LAS FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA ESCALA A DE PODERES, RESPECTO DE NOMBRAR APODERADOS, SUSTITUIR Y/O REVOCAR PODERES, PROCEDE EN ESTE ACTO A DESIGNAR COMO APODERADAS A LAS SIGUIENTES PERSONAS: CECILIA ANTONIETA CASTRO ZAPATA, IDENTIFICADA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 41566465; Y PAOLA PATRICIA ESPINOZA JAHNSEN, IDENTIFICADA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 41419715, AUTORIZÁNDOLAS A EJERCER LAS SIGUIENTES FACULTADES:**

- FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DE LA ESCALA B DE PODERES (INCISOS DEL 1 AL 9):**
- 1. REPRESENTAR A LA COMPAÑÍA ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS, JUDICIALES, CIVILES, ADMINISTRATIVOS, CONSTITUCIONALES, TRIBUTARIOS, DE ADUANAS, MILITARES Y POLICIALES;
  - 2. REPRESENTAR A LA COMPAÑÍA ANTE LAS EMPRESAS DE LAS CUALES ÉSTA SEA ACCIONISTA, DIRECTOR, GERENTE, APODERADO, O MANDATARIO, ESPECIALMENTE EN JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS ORDINARIAS O EXTRAORDINARIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DEL ACCIONISTA Y EN LAS REUNIONES DEL DIRECTORIO EN QUE CORRESPONDA LA REPRESENTACIÓN;
  - 3. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO JUDICIAL SEA ESTE CIVIL, AGRARIO, CONSTITUCIONAL, LABORAL O CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO,

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 7

  
 MARIA INÉS BERNOS VALDEZ  
 Abogada Certificada  
 Reg. Ger. N° 119-2011-P. N° XIII-UREG  
 Zona Registral N° XIII, SEDE TACNA

Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendingados : 2017-004-24899 ; 2017-004-36762 ; 2017-00898643  
 TVALDEZ/0701 IMPRESION:01/08/2017 17:42:17 Página 106 de 126

0050



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO O APODERADO JUDICIAL; Y LAS ESPECIALES DE:

- A. DEMANDAR;
  - B. RECONVENIR;
  - C. CONTESTAR DEMANDAS;
  - D. PLANTEAR EXCEPCIONES;
  - E. DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION;
  - F. CONCILIAR;
  - G. PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE;
  - H. PRESTAR DECLARACIÓN DE TESTIGO;
  - I. TRANSIGIR UN PLEITO DENTRO O FUERA DE JUICIO;
  - J. RECUSAR JUECES, VOCALES Y AUXILIARES DE JUSTICIA;
  - K. SOMETER LA CONTROVERSI A ARBITRAJE;
  - L. SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL;
  - M. PEDIR SUSPENSIÓN DE PAGOS;
  - N. RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;
  - O. OTORGAR CONTRACAUTELA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL;
  - P. PLANTEAR RECURSO DE APELACIÓN, REPOSICIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y NULIDAD, Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY, ASÍ COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ÉSTA PUEDA SER PARTE O ACTÚE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA.
4. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, ASÍ COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES, EN LA NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE, CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANÁLOGO;
5. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO PENAL, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:
- A. DENUNCIAR;
  - B. CONSTITUIRSE EN ACTOR CIVIL;
  - C. DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE ACTOR CIVIL;
  - D. PRESTAR PREVENTIVA Y TESTIMONIALES;
  - E. SOLICITAR AL MINISTERIO PÚBLICO, LA ABSTENCIÓN DEL EJERCICIO DE LA ACCIÓN PENAL
  - F. PEDIR AL MINISTERIO PÚBLICO QUE SOLICITE AL JUEZ DICTAR AUTO DE SOBRESEIMIENTO, EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO; Y,
  - G. ACUDIR A LA POLICÍA NACIONAL SIN LÍMITE DE FACULTADES.
6. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA, ESPECIALMENTE EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL -INDECOPI- EN TODOS SUS ÓRGANOS RESOLUTIVOS, COMISIONES, SECRETARÍAS TÉCNICAS Y OFICINAS, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:
- A. DENUNCIAR;
  - B. CONTESTAR DENUNCIAS;
  - C. CONCILIAR;
  - D. OFRECER PRUEBAS; Y,
  - E. PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACIÓN Y DE APELACIÓN.
7. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE SOLICITAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA DECLARATORIA DE INSOLVENCIA DEL DEUDOR DE LA COMPAÑÍA, CONFORMAR LA JUNTA DE ACREEDORES, CELEBRAR EL CONVENIO DE LIQUIDACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA DEUDORA, SOLICITAR LA DECLARATORIA DE QUIEBRA JUDICIAL, ADMINISTRATIVA O EXTRAJUDICIALMENTE;

Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424699 ; 2017-00436762 . 2017-00886643  
TVALDEZ0701 IMPRESION:01/06/2017 17:42:17 Página 107 de 126

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 8

MARIA TERESA BERRIO VALIEZ  
Abogada Certificada  
Reg. Gr. N° 148-2017-2.A. N° 244068  
ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA

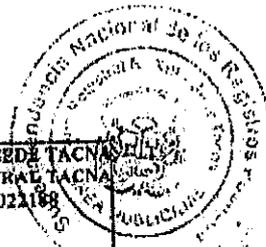
0039



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

8. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA, EN CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO ANTE CUALQUIER MINISTERIO, MUNICIPALIDAD, ORGANISMO O INSTITUCIÓN DEL ESTADO, PARA-ESTATAL O PRIVADA, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES QUE LE SEAN DE APLICACIÓN; Y,  
9. SUSTITUIR Y DELEGAR LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES.

**3.4 JOSE FERNANDO DURAN CERVANTES EN SU CONDICIÓN DE GERENTE GENERAL, Y EN VIRTUD DE LAS FACULTADES QUE OBSTENTA CONFORME EL NUMERAL 8 DE LAS FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA ESCALA A DE PODERES, RESPECTO DE NOMBRAR APODERADOS, SUSTITUIR Y/O REVOCAR PODERES, PROCEDE EN ESTE ACTO A DESIGNAR COMO APODERADOS A LAS SIGUIENTES PERSONAS:**

- ABRAHAM RENTERA SOLANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20022230;
- AUGUSTO BENJAMIN MARTEL MORALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 10027038;
- CARLOS OSWALDO CASTRO PEREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07344334;
- CARLOS DELGADO SALLERES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 09945415;
- CARLOS HERNAN ORTIZ CANALES, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 15601400;
- CARLOS HUMBERTO CABANATAN VARGAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 18101083;
- CARMEN ROSA HIDALGO BEDREGAL, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 00498055;
- CONSUELO CARO BECERRA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 80278575;
- CINTHIA LOURDES VERA SALAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 10673857;
- DARWIN YOEL MONTENEGRO AGUILAR, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 40817158;
- DORIS JOVANNY CHECA CASAVARDE, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 02641455;
- EDWIN VALDEMAR REYNA MARIÑOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 17976480;
- FELIX JESUS TRUJILLO VARGAS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 20327204;
- FELIX OMAR SANTA MARIA JUAREZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 16616338;
- FRANCO IVO MEZA LOPEZ, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 44589071;
- FREDY JIMENEZ ALFARO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 19928106;
- GERARDO MANUEL NAVARRO MOGGIANO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 45878392;
- GUILLERMO ANTONIO MORENO DAVILA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 08795852;
- HERMES SILVERIO ALVA MIRANDA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 07968441;
- ISSAC SOTO RIOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 25555325;
- IVAN ABRAHAM ZEVALLOS SANTOS, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 42011161;

Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-004-24899 ; 2017-004-36762 ; 2017-00898643  
TVALDEZ0701 IMPRESION:01/08/2017 17:42:17 Página 108 de 126

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 5

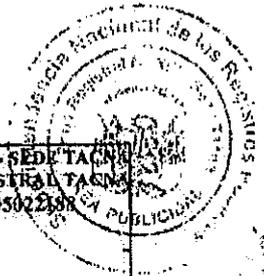
MARIA TERESA BEAUCOS VALDEZ  
Abogada Certificada  
Res. Ger. N° 190 2017-2 H. N° 000-UMG  
ZONA REGISTRAL N° XIII SEDE TACNA

0060



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

N. RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;  
 O. OTORGAR CONTRACAUTELA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL; Y,  
 P. PLANTEAR RECURSO DE APELACIÓN, REPOSICIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y NULIDAD, Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY; ASÍ COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ÉSTA PUEDA SER PARTE O ACTÚE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA.

2. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL; ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, ASÍ COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES, EN LA NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE, CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANALOGO;

3. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER PROCESO PENAL, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:  
 A. DENUNCIAR;  
 B. CONSTITUIRSE EN ACTOR CIVIL;  
 C. DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE ACTOR CIVIL;  
 D. PRESTAR PREVENTIVA Y TESTIMONIALES;  
 E. SOLICITAR AL MINISTERIO PÚBLICO LA ABSTENCIÓN DEL EJERCICIO DE LA ACCIÓN PENAL;  
 E. PEDIR AL MINISTERIO PÚBLICO QUE SOLICITE AL JUEZ DICTAR AUTO DE SOBRESEIMIENTO, EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO; Y,  
 F. ACUDIR A LA POLICÍA NACIONAL SIN LIMITE DE FACULTADES.

4. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA, ESPECIALMENTE EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL -INDECOPI- EN TODOS SUS ÓRGANOS RESOLUTIVOS, COMISIONES, SECRETARÍAS TÉCNICAS Y OFICINAS, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE:  
 A. DENUNCIAR;  
 B. CONTESTAR DENUNCIAS;  
 C. CONCILIAR;  
 D. OFRECER PRUEBAS; Y,  
 E. PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACIÓN Y DE APELACIÓN.

5. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO ANTE CUALQUIER MUNICIPALIDAD, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES QUE LE SEAN DE APLICACIÓN.

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 05/08/2014 OTORGADA ANTE DANNON BRENDER, LUIS EN LA CIUDAD DE LIMA. EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 12/08/2014 A LAS 03:13:24 PM HORAS, BAJO EL N° 2014-00030427 DEL TOMO DIARIO 2093. DERECHOS COBRADOS S/2,345.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00006725-78 00008716-73.-TACNA, 20 DE AGOSTO DE 2014.

**FERRNANDO R. CHAVEZ GUBOVICH**  
 Registrador Público  
 Zona Registral N° XIII Sede Tacna

**MARIA TERESA BERRÍOS VALDEZ**  
 Alameda Carrizosa  
 Res. Ger. N° 189/2017 Z.A. N° XIV AREG  
 ZONA REGISTRAL N° XIII SEDE TACNA

Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspensos : 2017-00435762 ; 2017-00898643  
TVALDEZ/0701 IMPRESION:01/08/2017 17:45:38 Página 111 de 126

0001



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO, NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS  
C00001

**SUSTITUCIÓN NOMBRAMIENTO DE APODERADO.**

RENATO ENRIQUE SALGADO PUJALT, identificado con D.N.I. N° 09541975, en virtud a las facultades que ostenta inscritas en el asiento C000014 de la partida N° 05022188 del Registro de Personas Jurídicas - Libro de Sociedades de la Zona Registral XIII Sede Tacna, Oficina Registral de Tacna, correspondiente a la sociedad EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C. en especial conforme al numeral 8 de las facultades administrativas de la Escala A de poderes, referente a su facultad de nombrar apoderados, procede a nombrar como apoderada de la sociedad EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C. a RITA RUBI GAMARRA ZANATTA, identificada con D.N.I. N° 45151989, con las siguientes facultades laborales y de representación correspondiente a la Escala A de poderes:

**LA ESCALA A DE PODERES:**

**I. FACULTADES LABORALES:**

1. NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESCINDIR, RESOLVER O DAR POR CONCLUIDOS A NOMBRE DE LA COMPAÑIA, CONTRATOS DE TRABAJO A PLAZO INDETERMINADO Y DE NATURALEZA TEMPORAL, ACCIDENTAL, DE OBRA O SERVICIO, EN TODAS SUS MODALIDADES, CONVENIOS DE FORMACION LABORAL Y CONVENIOS DE PRACTICAS PRE PROFESIONALES CON NACIONALES Y EXTRANJEROS, Y CUALQUIER CONTRATO LABORAL EN TODAS LAS MODALIDADES NO PROHIBIDAS LEGALMENTE, RESPECTO AL PERSONAL A SU CARGO;
2. NOMBRAR FUNCIONARIOS A NIVEL NACIONAL;
3. AMONESTAR Y CESAR FUNCIONARIOS A NIVEL NACIONAL;
4. AMONESTAR, SUSPENDER, DESPEDIR Y CESAR INDIVIDUAL Y COLECTIVAMENTE AL PERSONAL, A NIVEL NACIONAL;
5. FIJAR Y OTORGAR ANTICIPA DE REMUNERACIONES, CONCEDER PERMISOS, LICENCIAS, DESCANSOS Y VACACIONES CONY UNQUE DE HABER, GRATIFICACIONES, BONIFICACIONES, SUBVENCIONES, ASIGNACIONES, PARTICIPACIONES EN UTILIDADES Y PRESTAMOS AL PERSONAL CON PATRIMONIO DE LA COMPAÑIA;
6. FIJAR Y MODIFICAR EL HORARIO Y DEMAS CONDICIONES DE TRABAJO;
7. TRASLADAR AL PERSONAL, SEGUN LA CONVENIENCIA DE LA COMPAÑIA;
8. SUSCRIBIR PLANILLAS, BOLETAS DE PAGO Y LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES;
9. OTORGAR CERTIFICADOS DE TRABAJO, CONSTANCIAS DE FORMACION LABORAL Y PRACTICAS PRE PROFESIONALES;
10. SUSCRIBIR LAS COMUNICACIONES AL MINISTERIO DE TRABAJO, INSTITUTO PERUANO DE SEGURIDAD SOCIAL, ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y DEMAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL O DE SALUD;
11. SUSCRIBIR LAS COMUNICACIONES AL MINISTERIO DE TRABAJO, INSTITUTO PERUANO DE SEGURIDAD SOCIAL, ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y DEMAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL O DE SALUD;
12. APROBAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y CUALQUIER OTRO REGLAMENTO QUE POR LEY DEBA CUMPLIR LA COMPAÑIA;
13. SUSCRIBIR CARTAS DE LIBERACION DE LA COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES CEBADOS DE LA COMPAÑIA A NIVEL NACIONAL Y; 14. SUSCRIBIR CARTAS DE EXONERACION DEL IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS DE LOS TRABAJADORES A NIVEL NACIONAL PARA SU PRESENTACION ANTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y BANCARIAS CORRESPONDIENTES.
14. SUSCRIBIR CARTAS DE EXONERACION DEL IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS DE LOS TRABAJADORES A NIVEL NACIONAL PARA SU PRESENTACION ANTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y BANCARIAS CORRESPONDIENTES.

**II. FACULTADES DE REPRESENTACIÓN.**

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 1

*(Signature)*  
**MARIA TERESA BERRIOS VALDEZ**  
 Abogado Certificado  
 Ins. Gr. N° 189-2012-ZR. N° 210-0REG  
 ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA

IMPRESION:01/08/2017 17:49:40 Pagina 118 de 126  
TVALDEZ0701

0062



ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188



**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**

1. REPRESENTAR A LA COMPAÑIA ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS, JUDICIALES, CIVILES, ADMINISTRATIVOS, CONSTITUCIONALES, TRIBUTARIOS, DE ADUANAS, MILITARES Y POLICIALES;
2. REPRESENTAR A LA COMPAÑIA ANTE LAS EMPRESAS DE LAS CUALES ESTA SEA ACCIONISTA, DIRECTOR, GERENTE, APODERADO O MANDATARIO, ESPECIALMENTE EN JUNTAS GENERALES ORDINARIAS O EXTRAORDINARIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DEL ACCIONISTA Y EN LAS REUNIONES DEL DIRECTORIO EN QUE CORRESPONDA LA REPRESENTACION;
3. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO JUDICIAL, SEA ESTE CIVIL, AGROARIO, CONSTITUCIONAL, LABORAL O CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO O APODERADO JUDICIAL Y LAS ESPECIALIDADES DE:
  - A. DEMANDAR;
  - B. RECONVENIR;
  - C. CONTESTAR DEMANDAS;
  - D. PLANTEAR EXCEPCIONES;
  - E. DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION;
  - F. CONCILIAR;
  - H. PRESTAR DECLARACION DE TESTIGO;
  - I. TRANSICIR UN PLEITO DENTRO O FUERA DE JUICIO;
  - J. RECUSAR JUECES, VOCALES Y AUXILIARES DE JUSTICIA;
  - K. SOMETER LA CONTROVERSI A ARBITRAJE;
  - L. SUBSISTIR O DELEGAR LA REPRESENTACION PROCESAL;
  - M. PEDIR SUSPENSION DE PAGOS;
  - N. RECONOCER DOCUMENTOS PRIVADOS EN SU CONTENIDO Y FIRMAS;
  - O. OPORTUNO CONTRACAUTELA SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL Y,
  - P. PLANTEAR RECURSO DE APELACION, REPOSICION, CASACION, QUEJA Y NUVIDAD, Y CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATORIO PREVISTO POR LA LEY, ASI COMO TODO ACTO QUE IMPLIQUE LA REPRESENTACION DE LA EMPRESA EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS QUE ESTA PUEDA SER PARTE O ACTUE COMO DEMANDANTE O DEMANDADA;
4. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO LABORAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO, Y EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, ASI COMO ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE REPRESENTACION DE TRABAJADORES O DE EMPLEADORES EN LA NEGOCIACION, CONCILIACION, MEDIACION, ARBITRAJE, CELEBRACION O RESOLUCION DE CONVENIOS COLECTIVOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO ANALOGO;
5. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCESO PENAL, CON LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE:
  - A. DENUNCIAR;
  - B. CONSTITUIRSE EN ACTOR CIVIL;
  - C. DESISTIRSE DE LA CONDICION DE ACTOR CIVIL;
  - D. PRESTAR PREVENTIVA Y TESTIMONIALES;
  - E. SOLICITAR AL MINISTERIO PUBLICO LA ABSTENCION DEL EJERCICIO DE LA ACCION PENAL;
  - F. PEDIR AL MINISTERIO PUBLICO QUE SOLICITE AL JUEZ DICTAR AUTO DE SOBRESEIMIENTO EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO, Y
  - G. ACUDIR A LA POLICIA NACIONAL SIN LIMITE DE FACULTADES.
6. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA ESPECIALMENTE EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL INDECOPI, EN TODOS SUS ORGANOS RESOLUTIVOS, COMISIONES, SECRETARIAS TECNICAS, Y OFICINAS, CON LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE:
  - A. DENUNCIAR;
  - B. CONTESTAR DENUNCIAS;
  - C. CONCILIAR;
  - D. OFRECER PRUEBAS;
  - E. PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACION Y DE APELACION;
7. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPAÑIA EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE REESTRUCTURACION EMPRESARIAL, CON LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE SOLICITAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA DECLARATORIA DE INSOLVENCIA DEL DEUDOR DE LA COMPAÑIA, CONFORMAR LA JUNTA DE ACREEDORES, CELEBRAR EL CONVENIO DE LA DECLARACION EXTRAJUDICIAL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA DEUDORA, SOLICITAR LA DECLARATORIA DE QUEBRA JUDICIAL, ADMINISTRATIVA O EXTRAJUDICIALMENTE;

IMPRESION: 01/08/2017 17:49:40 Página 119 de 126

TVALDEZ10701

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 2

*[Firma]*  
 MARIA TERESA REARDO VALDEZ  
 Abogada Constitucion  
 Res. Ger. N° 183-2017-Z.R. N° 4040960  
 ZONA REGISTRAL N° XIII SEDE TACNA

0063

**sunarp**  
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA  
OFICINA REGISTRAL TACNA  
N° Partida: 05022188

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.**



8. ASUMIR LA REPRESENTACION DE LA COMPANIA EN CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO DE CARACTER ADMINISTRATIVO ANTE CUALQUIER MINISTERIO, MUNICIPALIDAD, ORGANISMO O INSTITUCION DEL ESTADO, PARA-ESTATAL O PRIVADA, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES QUE LE SEAN DE APLICACION, Y,  
9. SUSTITUIR Y DELEGAR LAS FACULTADES DE REPRESENTACION DETALLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES.

Por ESCRITURA PÚBLICA del 02/11/2015 otorgada ante notario público DANNON BRENDER, LUJIS en la ciudad de TACNA.

El título fue presentado el 02/11/2015 a las 11:38:08 AM, hora local, bajo el N° 2015-00038343 del Tomo Diario 2093. Derechos cobrados S/23.00 nuevos soles con Realce(s) Número(s) 00029472-96-TACNA, 16 de Noviembre de 2015.

Dr. Edilberto Cabrera Yáñez  
REGISTRADOR PÚBLICO

MARIA TERESA BERRIOS VALDEZ  
Abogada Civilista  
Res. Ger. N° 183 2017 P. R. A. M. - IREG  
ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA

CERTIFICADO DE INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
 EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PRA EL HOGAR S.A.C.

Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos : 2017-00424899 ; 2017-00436762 ; 2017-00898643  
 TVALDEZ0701 IMPRESION:01/09/2017 17:42:17 Página 120 de 126

0004

<b>SUNAT</b> DECLARACIÓN	<b>DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA</b> <b>TERCERA CATEGORIA</b> Ejercicio gravable 2016		Copia para el Contribuyente
	PAGO <b>704</b>	RUC 20164486720	

1.- ESTADOS FINANCIEROS		
I.-Balance General		
ACTIVO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2016	
Caja y Bancos	359	6,007,771
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	59,897,674
Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	1,058,905
Cuentas por cobrar div. - terceros	364	8,350,258
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	64,357,137
Serv. y otros contratad. p anticip.	366	290,749
Estimación de ctas cobranza dudosa	367	(6,303,303)
Mercaderias	368	37,424,344
Productos terminados	369	
Subproductos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Existencias por recibir	375	9,291,638
Desvalorización de existencias	376	(322,585)
Activos no ctes manten. p la venta	377	
Otros activos corrientes	378	5,199,438
Inversiones mobiliarias	379	
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	9,275,258
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(3,744,431)
Intangibles	384	11,905,071
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	(370,025)
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	663,174
Otros activos no corrientes	389	
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	390	203,181,073
PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2016	
Sobregiros bancarios	401	45,681,254
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	892,969
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	2,823,271
Ctas p pagar comercial - terceros	404	64,900,524
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	1,285,724
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	41,423
Obligaciones financieras	409	5,944,003
Provisiones	410	3,015,074
Pasivo diferido	411	2,945,783
<b>TOTAL PASIVO</b>	412	127,530,025

0065

PATRIMONIO	Valor Histórico	
	Al 31 Dic. de 2016	
Capital	414	129,748,088
Acciones de Inversión	415	
Capital adicional positivo	416	
Capital adicional negativo	417	
Resultados no realizados	418	6,738,743
Excedente de revaluación	419	
Reservas	420	
Resultados acumulados positivo	421	
Resultados acumulados negativo	422	(10,044,348)
Utilidad de ejercicio	423	
Pérdida del ejercicio	424	(50,791,435)
TOTAL PATRIMONIO	425	75,651,048
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	203,181,073

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos		
		Importe
		Al 31 Dic. de 2016
Ventas Netas o ingresos por servicios	461	239,979,549
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	462	(28,081,771)
Ventas Netas	463	211,897,778
(-) Costo de Ventas	464	(168,445,626)
Resultado Bruto	466	43,452,152
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Gastos de venta	468	(98,502,955)
(-) Gastos de administración	469	(25,619,196)
Resultado de operación	470	0
	Utilidad	
	Pérdida	(80,669,999)
(-) Gastos financieros	472	(12,976,393)
(+) Ingresos financieros gravados	473	463,150
(+) Otros ingresos gravados	475	42,587,711
(+) Otros ingresos no gravados	476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo	477	2
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo	478	(278,620)
(-) Gastos diversos	480	
REI Positivo	481	
REI Negativo	483	
Resultado antes de participaciones	484	0
	Utilidad	
	Pérdida	(50,874,149)
(-) Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del impuesto	487	0
	Utilidad	
	Pérdida	(50,874,149)
(-) Impuesto a la Renta	490	
Resultado del ejercicio	492	0
	Utilidad	
	Pérdida	(50,874,149)

000

2.- DETERMINACION DEL IMPUESTO A LA RENTA		
Utilidad antes de adiciones y deducciones	100	0
Pérdida antes de adiciones y deducciones	101	(50,874,149)
(+) Adiciones para determinar la renta imponible	103	6,489,750
(-) Deducciones para determinar la renta imponible	105	1,302,764
Renta neta del ejercicio	106	0
Pérdida del ejercicio	107	(45,687,163)
Ingresos Exonerados	120	
Pérdidas netas compensables de ejercicios anteriores	108	0
Renta Neta Imponible	110	0
Total Impuesto a la Renta	113	0
Saldo de pérdidas no compensadas	111	(45,687,163)
Coeficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	610	1.5
Coeficiente	686	0.0000

3.- DETERMINACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA-CREDITOS CONTRA EL IMPUESTO A LA RENTA		
Créditos sin Devolución		
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera	123	
(-) Crédito por reinversiones	136	
(-) Crédito por Inversión y/o Reinversión - Ley del Libro	134	
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN	126	
(-) Otros créditos sin derecho a devolución	125	
<b>SUBTOTAL (Cas. 113 - (123+136+134+126+125))</b>	<b>504</b>	<b>0</b>
Créditos con devolución		
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior	127	0
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	128	(3,698,609)
Retenciones renta de tercera categoría	130	
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	124	
(-) Otros créditos con derecho a devolución	129	
<b>SUBTOTAL ( Cas 504 - Cas (127+128+130+124+129))</b>	<b>506</b>	<b>(3,698,609)</b>
Pagos del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	131	(381,241)
Otros		
<b>Saldo del ITAN no aplicado como crédito</b>	<b>279</b>	<b>(381,241)</b>

4.- DEUDA TRIBUTARIA				Imp. Renta 3ra.			ITF	
SALDO POR REGULARIZAR	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1.- Devolución	137	2	138	(3,698,609)		
	A FAVOR DEL FISCO	2.- Aplic. F. P.			139	0	161	
Actualización del saldo					142			
Total Deuda Tributaria					505	0	565	
(-)Saldo a favor del exportador					141		143	
(-)Pagos realizados antes de presentar esta declaración					144		163	
(+)Interés moratorio					145		164	
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA					146	0	165	
IMPORTE A PAGAR					180	0	181	
Forma de Pago				X	EFFECTIVO		CHEQUE	

5.- ITF - IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS		
Monto total de pagos realizados en el ejercicio gravable	155	
Monto de pagos realiz. en el ejerc. gravable - utiliz. efect. o Medios de Pago	156	
Pago efectuados con otros medios de pago	157	
15% sobre el total de pagos realizados en el ejercicio gravable	158	
Base Imponible - Alícuota del Ejercicio - Exceso del 15% Total de Pagos	159	
ITF - Impuesto a Pagar - Base Imponible x 0.005 % x 2	160	

0067

6.- IDENTIFICACION		
<b>DATOS GENERALES</b>		
Está exonerado totalmente del Impuesto a la Renta por alguna norma legal		NO
Base Legal de la Exoneración	210	
Otros-Especifique	216	
¿Está inafecto al Impuesto a la Renta por alguna norma legal?		NO
Base Legal	221	
Otros-Especifique	222	
Convenio de Estabilidad		NO
Número de Orden del Formulario con el que comunica el convenio	224	
¿ Esta autorizado a llevar contabilidad en M.E. ?		NO
La Presente Declaración está expresada en:		NO
La presente declaración rectifica o sustituye a otra		NO
ITF por regularizar		SI
Balance de Comprobación		B
Sistema de arrastre de pérdidas del ejercicio 2016		
<b>REGIMEN DE LA AMAZONIA</b>		
Acogimiento a la Ley de la Amazonía		NO
Contribuyente Ubicado en la Amazonía		NO
Domicilio Fiscal		
Domicilio Fiscal ubicado en la Amazonía junto con su Administración y Contabilidad		
Zona a la que corresponde la ubicación de su domicilio		
Ubicación Geográfica de su Domicilio Fiscal	812	
Descripción de Ubicación Geográfica de su Domicilio Fiscal		
<b>Registros Públicos</b>		
Oficina Registral	280	
Tomo o Ficha	281	
Folio	282	
Asiento	283	
<b>Activos Fijos</b>		
Monto de Activos Fijos al 31/12/2016 ubicados en la Amazonía	223	
<b>BENEFICIOS TRIBUTARIOS</b>		
Está acogido a Beneficios Tributarios		NO
Rubro del beneficio	199	
Otros-Especifique	201	
<b>DONACIONES</b>		
Está deduciendo gastos por concepto de donaciones ?		NO
Inf. Donaciones:	227	

0068

<b>MINERIA E HIDROCARBUROS</b>		
<b>Minería D.S. 014-92-EM</b>		
¿Cuenta con concesiones mineras de labor general o transporte minero?		NO
Cantidad de concesiones y otras actividades no vinculadas con inversiones est.	228	
Cantidad de concesiones y otras actividades vinculadas con inversiones estab.	238	
<b>Hidrocarburos Ley 26221</b>		
¿Cuenta con Concesiones Mineras (D.S. 024-93-EM) ?		NO
Cantidad de contratos	275	
Cantidad de actividades relacionadas	276	
Cantidad de otras actividades relacionadas	277	
<b>REORGANIZACION DE SOCIEDADES</b>		
¿Ha participado en un proceso de reorganización de sociedades durante el 2016?		NO
Tipo de reorganización	233	
Fecha de reorganización	239	
Empresas participantes	278	
<b>ITAN</b>		
¿ Ha presentado el Formulario Virtual - PDT 648 del ITAN ?		SI
¿Presentó Anexo aprobado por el Reg. del ITAN ( D.S.Nº 025-2005 EF)?		NO
Los pagos del ITAN son utilizados como gasto		NO
Los pagos del ITAN son utilizados como crédito		NO
<b>7.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>Datos del Contador</b>		
Apellidos		SANTIAGO JULIAN
Nombres		PETER
DNI	207	15359845
RUC	208	
Correo Electrónico 1		peter.santiago@carsa.com.pe
Correo Electrónico 2		
Teléfono Fijo	250	4154646
Teléfono Celular	251	
<b>Datos del Representante Legal</b>		
Tipo de Documento	225	01
Número de Documento	226	10409598
Apellidos		MIRANDA ITA
Nombres		MIGUEL
<b>Instrumentos financieros derivados</b>		
Pérdida del ejerc. por inst. finan. deriv. con fines distintos a los de cobertura		NO
<b>Arrastre de pérdidas del ejercicio 2016</b>		
<b>Empresa Constructora con Opciones - Art. 63 del Impuesto a la Renta</b>		
<b>Empresas Constructoras con opciones Metodo de Determinacion de la Renta Bruta</b>		
Número de vehículos Máximo Permitidos	701	
Porcentaje de Determinación del Gasto Máximo Deducible	702	
Máximo Deducible	703	
Adición por exceso de gastos	704	
Ingresos Netos Anuales del Ejercicio Anterior	705	
Ingresos de Empresas que recién inician actividades	706	
Ingresos Netos Anuales devengados en el ejercicio anterior	707	
Ingresos Netos provenientes de la enajenación de activos fijos	708	
Ingresos NO habituales al giro del negocio	709	
Número TOTAL de Vehículos de propiedad y/o en posesión de la Empresa	710	
Número TOTAL de Vehículos asignados a activ. de dirección, repres. y Admin.	711	
Total de Gastos Contabilizados de cada uno de los vehículos sustituidos	712	
Fecha de Inicio de actividades	713	

REGISTRO DE PRINCIPALES SOCIOS

Tipo de Socio	Tipo Documento	Nro. Documento	Nombre o Razon Social	Fecha Nac.	País Resid.	Porc Part	Fecha Socio
PN No Dom.	PASAPORTE	1707309512	JUAN PABLO EGAS SOSA		ECUADOR	0.01	26/08/2011
PJ No Dom.	OTROS	1	ROCKI COMPANY INC		PANAMA	99.99	11/08/2010

*oeg*

**ALQUILERES PAGADOS**

Tipo de Documento		Número de Documento	Monto anual de alquiler(S/.)	Dirección del Predio ó descripción e identificación del bien	
RUC	10292078426	107,314	Predios	AREQUIPA-ISLAY-MOLLEDO	03 12 DES. OTROS NUM. 370
RUC	10104835461	6,882	Predios	ICA-NAZCA-NAZCA	03 12 DES. OTROS NUM. 363
RUC	10471766556	108,210	Predios	ICA-NAZCA-NAZCA	03 12 DES. OTROS NUM. 363
RUC	10034866657	9,920	Predios	PIURA-SULLANA-SULLANA	03 12 DES. OTROS NUM. 370
RUC	10010026216	12,000	Predios	SAN MARTIN-MARISCAL CACERE	02 12 DES. OTROS NUM. 00
RUC	10040096103	8,500	Predios	PASCO-PASCO-CHAUPIMARCA	02 12 DES. OTROS NUM. 125
RUC	20512444513	678,945	Predios	LIMA-LIMA-LURIN	10 12 DES. OTROS NUM. 29.5
RUC	20101415831	39,576	Predios	LA LIBERTAD-TRUJILLO-TRUJILLO	01 12 DES. OTROS NUM. 00
RUC	10102188646	172,481	Predios	ICA-ICA-ICA	02 12 DES. OTROS NUM. 170
RUC	10454388718	18,000	Predios	SAN MARTIN-MOYOBAMBA-MOYOB	02 12 DES. OTROS NUM. 00
RUC	10074236575	168,000	Predios	LIMA-LIMA-VILLA EL SALVADO	01 12 DES. OTROS NUM. 1836
RUC	10102844013	227,938	Predios	ANCASH-HUARAZ-HUARAZ	01 12 DES. OTROS NUM. 566
RUC	10164915722	413,000	Predios	LAMBAYEQUE-CHICLAYO-CHICLAYO	01 12 DES. OTROS NUM. 863
RUC	10310237014	127,000	Predios	APURIMAC-ABANCAY-ABANCAY	01 12 DES. OTROS NUM. 196
RUC	20100105862	76,678	Predios	TUMBES-ZARUMILLA-AGUAS VER	01 12 DES. OTROS NUM. 325
RUC	20100105862	33,418	Predios	PIURA-MORROPON-CHULUCANAS	03 12 DES. OTROS NUM. 443
RUC	20100105862	23,790	Predios	PIURA-MORROPON-CHULUCANAS	03 12 DES. OTROS NUM. 443
RUC	20100105862	85,188	Predios	LORETO-WAYNAS-IQUITOS	02 12 DES. OTROS NUM. 192
RUC	20100105862	84,426	Predios	LORETO-WAYNAS-IQUITOS	02 12 DES. OTROS NUM. 192
RUC	20100105862	6,881	Predios	LIMA-LIMA-LOS OLIVOS	01 12 DES. OTROS NUM. 259
RUC	20100105862	332,987	Predios	LIMA-LIMA-SAN ISIDRO	01 12 DES. OTROS NUM. 3647
RUC	10211350356	96,000	Predios	JUNIN-TARMA-TARMA	02 12 DES. OTROS NUM. 674
RUC	10159729333	14,400	Predios	LIMA-HUARAL-HUARAL	03 12 DES. OTROS NUM. 554
RUC	10276608491	55,100	Predios	CAJAMARCA-JAEN-JAEN	01 12 DES. OTROS NUM. 110
RUC	10160019757	162,256	Predios	LIMA-BARRANCA-BARRANCA	02 12 DES. OTROS NUM. 244
RUC	10095255791	104,000	Predios	LIMA-LIMA-LURIN	12 11 DES. FUNDO SAN VICENTE PARCELA MAN. B LOT. 62
RUC	10294605113	20,800	Predios	PUNO-SAN ROMAN-JULIACA	12 01 DES. MZ. E IT 14 URB. LA RINCO MAN. E LOT. 14
RUC	10155930808	307,660	Predios	LIMA-HUAYRA-HUAYRA	01 12 DES. OTROS NUM. 239
RUC	10010438484	12,600	Predios	SAN MARTIN-MOYOBAMBA-MOYOB	01 12 DES. OTROS NUM. 204
RUC	20101984614	18,000	Predios	LIMA-LIMA-ATE	10 12 DES. OTROS NUM. 6.5
RUC	10178789169	136,500	Predios	LA LIBERTAD-TRUJILLO-EL PO	01 12 DES. OTROS NUM. 577
RUC	20132517119	4,500	Predios	CUSCO-LA CONVENCION-SANTA	02 12 DES. OTROS NUM. 637
RUC	20101811434	56,333	Predios	LIMA-LIMA-LURIGANCHO	02 12 DES. OTROS NUM. 385
RUC	20111638315	61,398	Predios	LIMA-LIMA-SAN MARTIN DE PO	01 12 DES. OTROS NUM. 1856
RUC	20111638315	61,168	Predios	LIMA-LIMA-SAN MARTIN DE PO	01 12 DES. OTROS NUM. 1856
RUC	10003261731	130,315	Predios	TUMBES-TUMBES-TUMBES	03 12 DES. OTROS NUM. 299
RUC	20269985900	7,779	Predios	LIMA-BARRANCA-BARRANCA	02 12 DES. OTROS NUM. 280
RUC	20269985900	10,558	Predios	PROV. CONST. DEL CALLAO-PR	02 12 DES. OTROS NUM. 1018

0090

0071

**ALQUILERES PAGADOS**

Tipo de Documento		Número de Documento	Monto anual de alquiler (S/.)	Dirección del Predio ó descripción e identificación del bien	
RUC	20269985900	50,866	Predios	LIMA-LIMA-COMAS	01 12 DES. OTROS NUM. 1362
RUC	20269985900	7,329	Predios	LIMA-HUARAL-HUACHO	03 12 DES. OTROS NUM. 601
RUC	20269985900	8,181	Predios	LIMA-HUARAL-HUACHO	03 12 DES. OTROS NUM. 601
RUC	20269985900	18,855	Predios	LIMA-HUARAL-HUARAL	01 12 DES. OTROS NUM. 201
RUC	20269985900	226,151	Predios	LIMA-LIMA-INDEPENDENCIA	01 12 DES. OTROS NUM. 3698
RUC	20269985900	67,608	Predios	PROV. CONST. DEL CALLAO-PR	01 12 DES. OTROS NUM. 3093
RUC	20269985900	17,463	Predios	PROV. CONST. DEL CALLAO-PR	01 12 DES. OTROS NUM. 3093
RUC	20269985900	14,340	Predios	LIMA-LIMA-PUEBLO LIBRE (MA	01 12 DES. OTROS NUM. 695
RUC	20269985900	41,614	Predios	LIMA-LIMA-PUENTE PIEDRA	12 01 DES. MZA. C LOTE. 16 URB. SANT MAN. C LOT. 16
RUC	20269985900	122,516	Predios	LIMA-LIMA-SAN JUAN DE LURI	01 12 DES. OTROS NUM. 3045
RUC	20269985900	36,429	Predios	LIMA-LIMA-SAN MIGUEL	02 12 DES. OTROS NUM. 155
RUC	20269985900	35,691	Predios	LIMA-LIMA-LIMA	02 12 DES. OTROS NUM. 160
RUC	20269985900	27,922	Predios	PROV. CONST. DEL CALLAO-PR	12 01 DES. MZA. C14 LOTE. 1 URB. EX MAN. C14 LOT. 1
RUC	20520718100	23,833	Predios	SAN MARTIN-SAN MARTIN-TARA	01 12 DES. OTROS NUM. 2121
RUC	20224305649	38,644	Predios	LA LIBERTAD-FRUTILLO-TROUJI	01 12 DES. OTROS NUM. 1079
RUC	10238051202	14,000	Predios	CUSCO-CUSCO-CUSCO	03 12 DES. OTROS NUM. 161
RUC	10238051202	556,388	Predios	CUSCO-CUSCO-CUSCO	02 12 DES. OTROS NUM. 161
RUC	10090940851	96,777	Predios	LIMA-LIMA-SAN JUAN DE LURI	01 12 DES. OTROS NUM. 1720
RUC	10161572565	1,000	Predios	LIMA-LIMA-ATE	01 12 DES. OTROS MAN. P LOT. 39
RUC	10456698633	102,400	Predios	AREQUIPA-CAMANA-CAMANA	03 12 DES. OTROS NUM. 217
RUC	10083935273	224,468	Predios	LIMA-LIMA-SAN JUAN DE MIRA	01 12 DES. OTROS NUM. 1190
RUC	10076645669	15,780	Predios	LIMA-LIMA-SAN JUAN DE LURI	02 12 DES. OTROS NUM. 140
RUC	10212630085	31,523	Predios	JUNIN-YAULI-LA OROYA	02 12 DES. OTROS NUM. 197
RUC	10255802718	189,035	Predios	PROV. CONST. DEL CALLAO-PR	12 01 DES. MZA. C8 LOTE. 20 URB. LA MAN. C8 LOT. 20
RUC	20100088321	406,337	Predios	AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA	03 12 DES. OTROS NUM. 657
RUC	10097163613	52,473	Predios	LIMA-LIMA-VILLA MARIA DEL	12 01 DES. MZA. G1 LOTE. 8 A.H. VILL MAN. G1 LOT. 8
RUC	10439211402	356,321	Predios	JUNIN-HUANCAYO-HUANCAYO	01 12 DES. OTROS NUM. 271
RUC	10417923140	8,000	Predios	SAN MARTIN-SAN MARTIN-MORA	02 12 DES. OTROS NUM. 108
RUC	10157479810	134,449	Predios	LIMA-HUARAL-HUARAL	03 12 DES. OTROS NUM. 560
RUC	10087747820	20,300	Predios	ICA-PISCO-PISCO	03 12 DES. OTROS NUM. 308
RUC	10013353889	214,062	Predios	PUNO-SAN ROMAN-JULIACA	02 12 DES. OTROS NUM. 236
RUC	10013353889	13,545	Predios	PUNO-PUNO-PUNO	02 12 DES. OTROS NUM. 558
RUC	10026058304	173,388	Predios	PIURA-PIURA-PIURA	01 12 DES. OTROS NUM. 640
RUC	10077079071	17,400	Predios	MOQUEGUA-ILO-ILO	02 12 DES. OTROS NUM. 829
RUC	10474606126	7,707	Predios	ANCASH-SANTA-CHIMBOTE	12 02 DES. MZA. O LOTE 8 P.J EL PORV MAN. O LOT. 8
RUC	10082290155	110,484	Predios	AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA	12 08 DES. GALERIA GAMESA NUMERO 18 NUM. 18
RUC	10153814487	3,000	Predios	LIMA-CANETE-SAN VICENTE DE	03 12 DES. OTROS NUM. 150
RUC	10083951619	15,600	Predios	LIMA-LIMA-SAN JUAN DE LURI	02 12 DES. OTROS NUM. 1715

0072

**ALQUILERES PAGADOS**

Tipo de Documento		Número de Documento		Monto anual de alquiler(S/.)		Dirección del Predio ó descripción e identificación del bien	
RUC	10178677093	386,300	Predios	LA LIBERTAD-TRUJILLO-TRUJ	02 12 DES. OTROS NUM. 694		
RUC	10072113697	68,855	Predios	LIMA-CAÑETE-SAN VICENTE DE	02 12 DES. OTROS NUM. 602		
RUC	10038426449	6,840	Predios	PIURA-TALARA-PARIÑAS	08 12 DES. OTROS NUM. 37 INT. 1		
RUC	10036440622	213,679	Predios	PIURA-SULLANA-SULLANA	03 12 DES. OTROS NUM. 761		
RUC	10310068808	20,425	Predios	APURIMAC-ABANCAY-ABANCAY	01 12 DES. OTROS NUM. 103		
RUC	10223004348	174,475	Predios	ICA-PISCO-PISCO	03 12 DES. OTROS NUM. 179		
RUC	17366784454	64,467	Predios	LIMA-LIMA-ATE	01 12 DES. OTROS MAN. B LOT. 9		
RUC	10004177288	12,600	Predios	TACNA-TACNA-TACNA	12 01 DES. URB. LOS JARDINES DE TACN MAN. F LOT. 25		
RUC	10040002117	60,588	Predios	PASCO-PASCO-CHAUPIMARCA	02 12 DES. OTROS NUM. 218		
RUC	20100039207	14,575	Predios	AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA	01 12 DES. OTROS NUM. 113		
RUC	20100039207	173,240	Predios	PIURA-PIURA-PIURA	10 12 DES. OTROS KIL. 3		
RUC	10004882542	132,150	Predios	TACNA-TACNA-TACNA	01 12 DES. OTROS NUM. 340		
RUC	10082590086	50,723	Predios	AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA	12 08 DES. GALERIA GAMESA NUMERO 17 NUM. 17		
DNI	06674136	61,440	Predios	TACNA-TACNA-TACNA	01 12 DES. OTROS NUM. 388		
RUC	10238174878	64,000	Predios	CUSCO-CUSCO-CUSCO	03 12 DES. OTROS NUM. 161		
RUC	10316332353	18,821	Predios	ANCASH-HUARAZ-HUARAZ	12 01 DES. URB. HUARUPAMPA MZ. 20 LO MAN. 20 LOT. 30		
RUC	10026360230	51,523	Predios	PIURA-PIURA-PIURA	03 12 DES. OTROS NUM. 225		
RUC	10218296331	345,251	Predios	ICA-CHINCHA-CHINCHA ALTA	01 12 DES. OTROS NUM. 285		
RUC	20417573705	28,080	Predios	LIMA-LIMA-LURIN	10 12 DES. OTROS KIL. 29.5		
RUC	10070154361	144,000	Predios	AYACUCHO-HUAMANGA-AYACUCHO	01 12 DES. OTROS NUM. 905		
RUC	10165009784	456,291	Predios	ANCASH-SANTA-CHIMBOTE	01 12 DES. OTROS NUM. 585		
RUC	10081820681	150,000	Predios	LIMA-LIMA-COMAS	01 12 DES. OTROS NUM. 1119		
RUC	10164410710	32,154	Predios	LAMBAYEQUE-CHICLAYO-CHICLA	01 12 DES. OTROS NUM. 608		
RUC	10266736679	135,136	Predios	CAJAMARCA-CAJAMARCA-CAJAMA	02 12 DES. OTROS NUM. 505		
RUC	10100067736	69,476	Predios	LA LIBERTAD-CHEPEN-CHEPEN	03 12 DES. OTROS NUM. 259		
RUC	10046334316	89,000	Predios	MOQUEGUA-ILO-ILO	02 12 DES. OTROS NUM. 525		
RUC	10244775999	1,250	Predios	PUNO-PUNO-PUNO	02 12 DES. OTROS NUM. 158		
RUC	10089787691	52,473	Predios	LIMA-LIMA-VILLA MARIA DEL	12 01 DES. MZA. G1 LOTE. 8 A.H. VILL MAN. G1 LOT. 8		
RUC	10097007565	52,473	Predios	LIMA-LIMA-VILLA MARIA DEL	12 01 DES. MZA. G1 LOTE. 8 A.H. VILL MAN. G1 LOT. 8		
RUC	10404001502	52,473	Predios	LIMA-LIMA-VILLA MARIA DEL	12 01 DES. MZA. G1 LOTE. 8 A.H. VILL MAN. G1 LOT. 8		
RUC	10038314284	60,000	Predios	PIURA-TALARA-PARIÑAS	01 12 DES. OTROS NUM. 65		

de compra de productos / servicios de la tienda



0013

### Recibo por compra

Nombre: **OLGA MOLINA DANIELA**  
 NIT: **40927400**  
 Fecha: **27/05/2016**  
 Vendedor: **00000000000000000000**

0000

Lugar: **BOGOTÁ**  
 Descripción:

**CREDICARSA** 55.09  
**CREDICARSA PROTEGIDO**  
**Seguro Seguro Sepelio Familiar**  
**0000000040880** 1 S/ 2.532.80

**TABLET NELL-NIT-704Q - AZUL**

**SUB TOTAL** 2.668.13

**TOTAL** 3.309.68

**TRES MIL TRESCIENTOS NUEVE Y 68/100 QUÉVOS SOLES**

**FORMAS DE PAGO**  
**CONTADO** 3.309.68

**ANEXIOS**  
**REFACTURACION**

**AUTORIZACION DE CARGO**

**REFACTURACION NOTAS DE CREDITO CREDICARSA**  
 Operacion: 1675661

**DESCRIPCIÓN**  
**TABLET NELL-NIT-704Q - AZUL**

Num. Serie 1: **1041512911** ml de  
 Num. Serie 2:  
 Num. Serie 3:  
 Num. Serie 4:  
 Num. Serie 5:

**RECEBIDO A ENTREGA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
**MENSAJERIA AQUÍ DESCIATA CON LOS**  
**ACCESORIOS MANUALES DE USO**  
**CERTIFICADO DE GARANTIA DE LA EMPRESA**  
**DECLARO TENER CONOCIMIENTO**

**FIRMA DEL CLIENTE**

COPIA

## INFORME TÉCNICO N°120416CA0055023-2017

### • DATOS GENERALES DEL EQUIPO

- MARCA : INNOVA
- Modelo : RD-20 A8
- Serie : 120416CA0055023
- Cliente : DANIEL CORO MOLINA
- Tienda : CARSA – SAN JUAN DE MIRAFLORES
- F. Compra : 15/05/2016

### • HISTORIAL DE ATENCION SERVICIO TECNICO:

#### 1. Primer Servicio:

- Fecha : 15/11/2016
- Falla Reportada : NO ENCIENDE
- Diagnóstico : La fuente de poder se encuentra el conector quemado. **Presenta indicios de cucarachas**  
El uso del CPU si es que sigue usándose va a presentar consecuencias Internas
- Solución : Se procedió con el cambio de la fuente de poder, en calidad de apoyo a cliente.
- Observaciones : La fuente de poder no pasa garantía por quemado en el conector y por presencia de insectos (cucarachas)

(Guía de Servicio N 001-010159)

#### 2. Segundo Servicio:

- Fecha : 21/11/2016
- Falla Reportada : NO ENCIENDE
- Diagnóstico : No enciende, presenta humo la fuente y presencia de cucarachas
- Solución : Se procedió con el cambio de la fuente de poder
- Observaciones : Se procedió a dejar el CPU funcionando en tienda (Guía de Servicio N° 001-010173)

#### 3. Tercer Servicio:

- Fecha : 08/12/2016
- Falla Reportada : BOTA AIRE CALIENTE
- Diagnóstico : No presenta fallas
- Solución : Recalienta el CPU, mas no se apaga
- Observaciones : Las AMD tienden a recalentar, es normal.  
(Guía de Servicio N° 001-010189)

\* La temperatura de las placas AMD suelen ser mayor a las de otras tecnologías, sin embargo, esta temperatura es normal en el funcionamiento y operatividad del equipo.

#### 4. Cuarto Servicio:

- Fecha : 15/05/2017
- Falla Reportada : SE REINICIA CONSTANTEMENTE
- Diagnóstico : Se encontró abundante polvo en el interior del CPU provocando el mal funcionamiento



TECNOLOGIA Y CREATIVIDAD S.A.C.  
Av. República de Panamá 3563, San Isidro Central: 612-9300

0095

- Solución : Se dio mantenimiento interno y se restauró el sistema operativo a modo de fábrica

• **CONCLUSIÓN:**

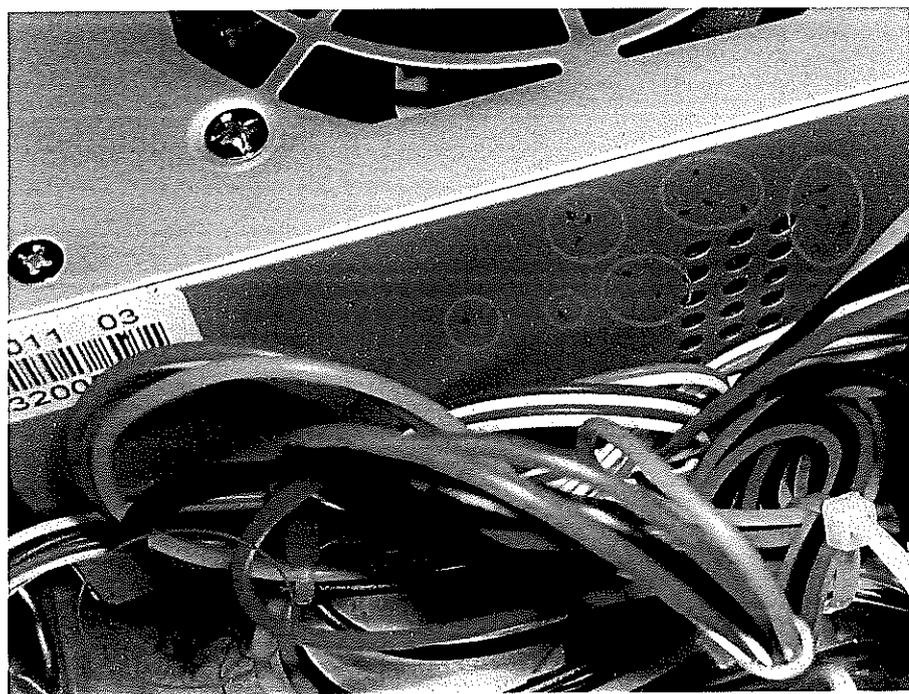
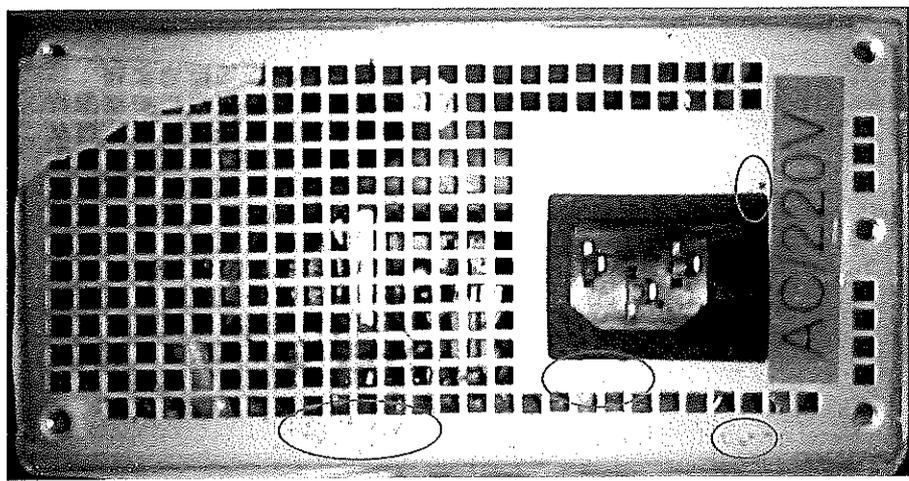
- Se atendió en cuatro (04) ocasiones de las cuales en las 02 primeras ocasiones se realizó el servicio en condiciones donde el equipo presentaba fallas que no eran cubiertas por garantía, sin embargo, se brindó apoyo a cliente cambiando el componente. En el tercer servicio el equipo no presentaba falla, toda vez que la temperatura del equipo corresponde a una particularidad en los equipos con tecnología AMD. Finalmente, en el cuarto servicio se pudo diagnosticar que la falla era a causa del abundante polvo en el interior del equipo, el cual ocasionó mal funcionamiento (reinicio constante), no correspondiendo propiamente a una falla de componentes.
- No procede a cambio de equipo, toda vez que las fallas reportadas por el usuario corresponden a fallas originadas por descuido y desconocimiento de cliente.
- Se adjunta imágenes en Anexo sobre los servicios realizados.

San Isidro 31 de Mayo del 2017

Atentamente,

Marcos Árce S.  
Jefe de Soporte Técnico  
TECNOLOGÍA Y CREATIVIDAD S.A.C.

0076

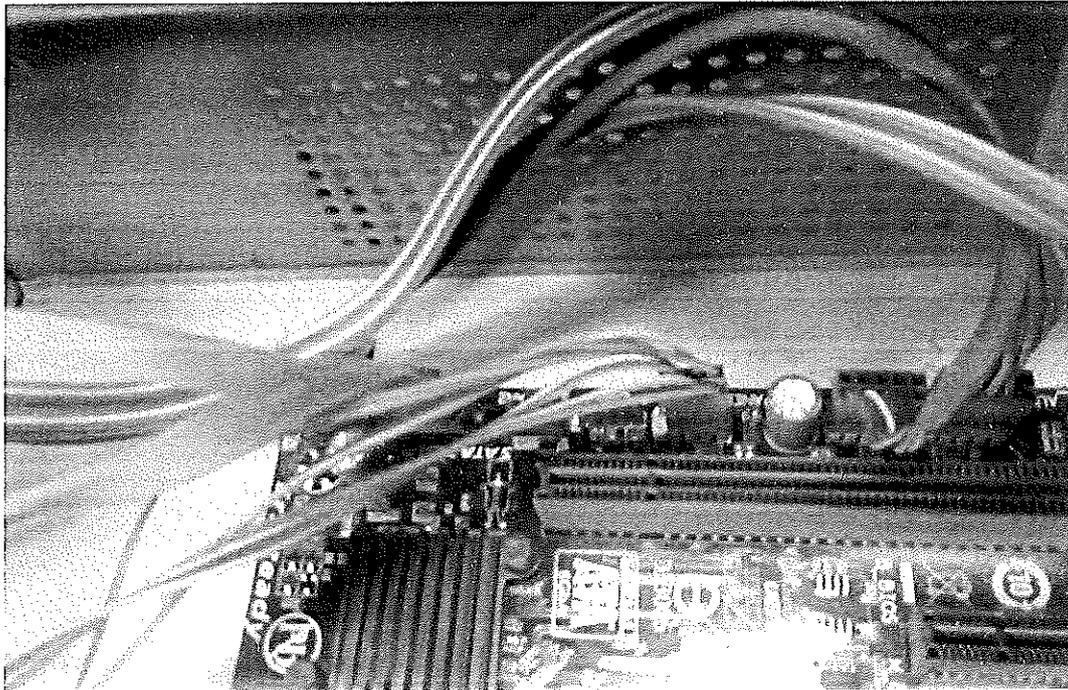
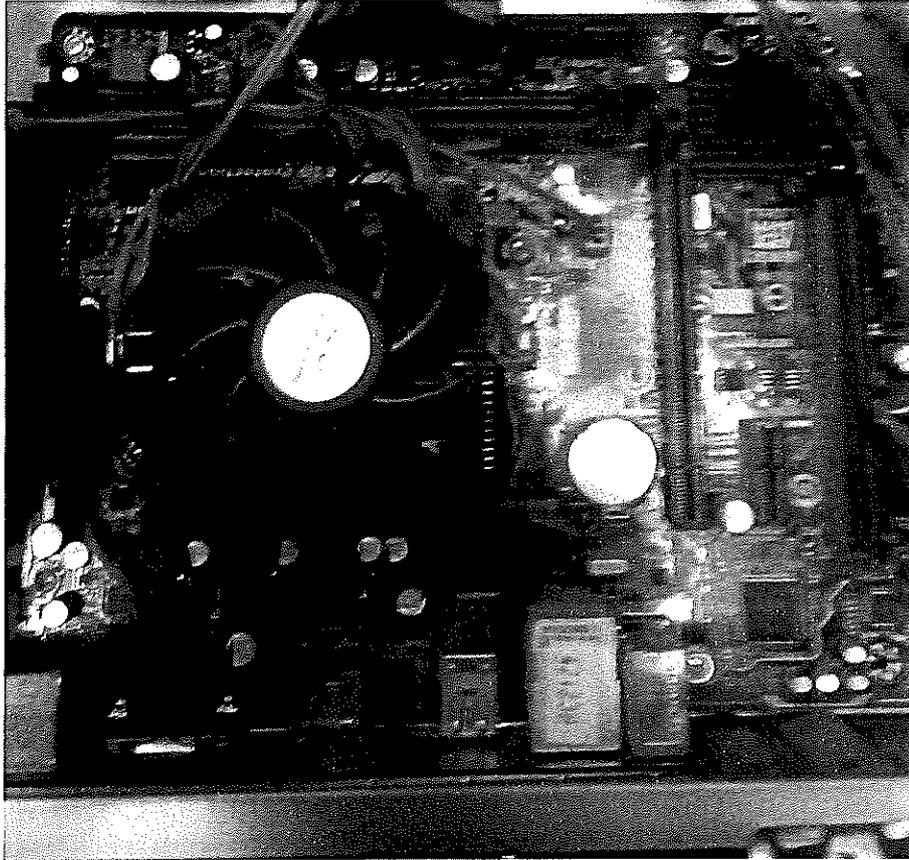




TECNOLOGÍA Y CREATIVIDAD

TECNOLOGIA Y CREATIVIDAD S.A.C.  
Av. República de Panamá 3563, San Isidro Central: 612-9300

0077





TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD

## CERTIFICADO DE GARANTÍA

### ESTIMADO CLIENTE:

La Empresa TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD garantiza el buen funcionamiento de todos los componentes de su computadora.

El pedido de garantía comienza el día que realizó la compra del equipo y concluye el año después de la compra del equipo.

La garantía consiste en el servicio de reparación de la computadora sin ningún costo adicional, reemplazando el componente defectuoso por uno igual, equivalente o superior dejando el equipo en óptimas condiciones para continuar operando. Todas las partes que se reemplacen dentro del período de garantía serán de la empresa TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD. La reparación o sustitución de una pieza no implica la ampliación del Período de garantía en los casos de desperfectos.

### REQUISITOS PARA APLICAR LA GARANTÍA:

Si la computadora presenta algún problema de funcionamiento deberá reportarse el caso al Call Center llamando al teléfono 612-9300 anexo 230 y 217 donde un operador de servicio dará atención al Cliente evaluará su caso, después del diagnóstico ordenará usted deberá ingresar el equipo a nuestro Centro Autorizado de Servicio (CAS) ubicado en Av. República de Panamá 3505 San Isidro.

- > El equipo debe encontrarse dentro de período de garantía.
- > Los daños deben estar con los sellos de garantía intactos.
- > El equipo no debe mostrar daño físico, ni señales de haber sido manipulado o forzado.
- > El cliente debe presentar copia legible de la factura y el registro de garantía correspondiente.
- > El diagnóstico del equipo se hará efectivamente en un plazo máximo de 48 horas después de la recepción del mismo.

### TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD NO ES RESPONSABLE DE:

- > El mantenimiento preventivo gratuito deberá realizarse cada 6 meses en el servicio técnico de T.&C. describa, eléctricas, etc.
- > Los daños resultantes de incendios o fenómenos naturales como inundaciones, temblores, desastres, eléctricas, etc.
- > Las partes consumibles, como cartuchos de tinta, lunas, baterías, estuches, maletrines, fusibles, etc.
- > Los Software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente instalados en los equipos) que interfieran en el adecuado funcionamiento de la computadora.
- > Los daños y desperfectos ocasionados por el uso incorrecto del equipo y que no son producidos de falla de fabricación.
- > La pérdida de archivos o datos almacenados en el disco duro o en un medio magnético.
- > Los daños indirectos provocados en otros equipos como consecuencia del mal funcionamiento y/o uso incorrecto del equipo.
- > La reparación o cambio de un equipo que resulte dañado por su uso impropio, modificación no autorizada, mantenimiento inadecuado o alteración de sellos de seguridad de garantía.
- > Los daños provocados por virus o uso incorrecto y/o mala instalación del Software.
- > El fallo o la pérdida de archivos o datos almacenados en medios removibles tales como disquete, CD, unidades de cinta, memorias, USB, etc.
- > Los daños ocasionados por la corriente eléctrica que exceda los límites de tolerancia especificados (220v/57)
- > Deterioro de partes y piezas (cable) o por falta de mantenimiento.
- > Por pérdida de información, el usuario deberá contar con una copia de seguridad de los archivos que crea importante.
- > Los datos de partes y piezas de la computadora cruzadas por insectos (Corto Circuito).

### RECOMENDACIONES PARA EL USO DE SU COMPUTADORA:

- > Utilizar de forma permanente un estabilizador de voltaje.
- > Hacer copias de respaldo periódicas de sus datos almacenados en su disco duro u otras unidades de almacenamiento fijo como prevención a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos.
- > Antes de enviar el producto al Servicio Autorizado para reparación, asegúrese de hacer copias de respaldo de sus datos y renuncie cualquier información confidencial o personal.
- > Así mismo entre cualquier dispositivo extraíble como USB, discos compactos o tarjetas PC.

### SERVICIO TÉCNICO:

- > Instalación del equipo a domicilio, contactarse con el Call Center para realizar una previa coordinación con el servicio técnico.
- > Soporte técnico, contactarse con el Call Center, y si se determina que es un problema de hardware, lo abstrinemos y tenga a la mano la siguiente información:

1. Número de serie y modelo de la computadora.
2. Tienda donde adquirió la computadora.
3. Mensajes de error que se muestran en la pantalla.
4. Preguntas específicas.

- > En caso que la computadora requiera reparación, atención al cliente le indicará cuándo y cómo hacerlo.
- > En caso que el desperfecto sea producto de uso indebido de la misma, la garantía no es aplicable, y se hará el diagnóstico con un presupuesto de reparación o cambio de pieza y mano de obra.
- > El servicio técnico de la empresa TECNOLOGÍA & CREATIVIDAD puede responder a las preguntas sobre la instalación, configuración y operación del producto vía telefónica.
- > En caso de requerir una actualización de alguna parte o pieza debe traer el equipo a nuestro servicio técnico.



### REGISTRATE

La instalación física de su computadora.  
Un mantenimiento preventivo a los 6 meses después de realizado su compra por registrar sus datos consignado o siguiente al e-mail: [cbajpdel@creatividad.com](mailto:cbajpdel@creatividad.com)

- Nombre de usuario y/o de la empresa.
- Domicilio.
- Teléfono casa y/o empresa.
- RUC y/o DNI.
- Modelo de la computadora.
- Número de Factura o Boleta.
- Lugar de compra.
- Fecha de compra.
- Número de serie del computador.

Nota: Para la instalación física de su computadora y atención del servicio técnico llamar de Lunes a Viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Nota: Para el servicio preventivo tiene que acercarse al Centro Autorizado de Servicio Técnico ubicado en Av. República de Panamá 3505 San Isidro.

Provincia: Comunicarse con El STA de su localidad.

Teléfono: 612-9300 - Anexo 217 - 230

0018

Lima, 03 de julio del 2017.

Señor(a):

**DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA**

Dirección: Manzana: B7, Lote: 24 Sector: 1 de Mayo, Pamplona Alta (San Juan de Miraflores, Lima  
Lima)

Presente.-

Referencia: Solicitud de Servicio Técnico N° 120416CA0055023  
Carsa San Juan de Miraflores  
Reclamo N° 9519-2017/ SAC-INDECOP



Estimado(a) Cliente:

Habiendo tomado conocimiento del documento de la referencia, a través del cual informa a nuestra empresa de las supuestas fallas técnicas presentadas en la mercadería descrita a continuación:

Artículo : COMPUTADORA  
Modelo : RD-20 A8  
Marca : INNOVA  
Serie : 120416CA0055023

Mediante la presente cumplimos con informarle que, habiendo efectuado la revisión técnica del citado producto, por parte del Servicio Técnico de la marca, cumplimos con informarle que éste ha determinado lo siguiente:

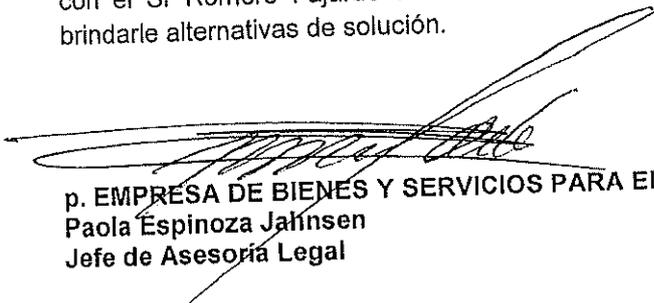
El producto se encuentra fuera de garantía por los siguientes motivos:

- Los daños de partes y piezas de la computadora causados por insectos (en este caso se encontró cucarachas)
- Deterioro de partes y piezas (óxido) o por falta de mantenimiento (se detectó abundante polvo que causaba el reinicio constante)

De acuerdo a ello, adjunto al presente remitimos el Informe Técnico emitido por el Servicio Técnico de la marca, permitiéndonos comunicarle que usted cuenta con el plazo de **treinta (30) días calendario**, contados a partir de la recepción de la presente, para apersonarse a la sucursal de ventas de Carsa San Juan de Miraflores, y **recuperar su producto**. De no proceder a lo indicado, debemos manifestarle que nuestra empresa se verá obligada a disponer del producto, haciendo uso del mismo en las condiciones que considere más conveniente.

Es preciso indicar que, ante el abandono de la mercadería nuestra empresa no se hace responsable por su custodia; así como tampoco lo exime a usted del pago de las obligaciones crediticias asumidas al momento de la compra, las que continuarán vigentes, y serán materia de cobranza.

Conforme a lo indicado, quedamos a la espera de su visita para proceder al recupero de la mercadería, o en su defecto, sírvase comunicar al teléfono 985710039 con el Sr Romero Fajardo Jonathan o escribanos a [notificacioneslegales@carsa.com.pe](mailto:notificacioneslegales@carsa.com.pe), para brindarle alternativas de solución.

  
p. EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.  
Paola Espinoza Jahnsen  
Jefe de Asesoría Legal

0094

RECIBIDO  
NOTARIA MURGUIA  
A LAS 10:00 HORAS DEL DIA 03 DE JULIO DE 2017  
LIMA



*Certifico: Que el original de la presente carta notarial ha sido entregado el día de hoy en la dirección indicada a una persona que manifesto ser familiar del destinatario quien enterado de su contenido se negó a firmar este duplicado, haciéndolo conmigo el testigo presencial Miguel Alejos Quispe.*

*Lima, 04 de julio del 2017*

*Verificar //MIA/00018363CTRL:/1680176433/FC 0386691// en: [www.notariamurquia.com](http://www.notariamurquia.com)*

*Jaime A. Murguía Caveró*  
NOTARIO DE LIMA

0000

background image

*Recurso de Revisión*

El Peruano

Lima, domingo 23 de setiembre de 2012

475010

**NORMAS LEGALES**

Comandante de la Policía Nacional del Perú, Mauricio Gustavo QUIROGA CAMACHO, para que participe como representante de la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior, en la II Reunión Plenaria de la Comisión Binacional Fronteriza-COMBIFRON Perú-Ecuador, a llevarse a cabo en la ciudad de Quito - República de Ecuador, del 24 al 28 de setiembre de 2012.

Artículo 2°.- Los gastos que por concepto de pasajes de transporte aéreo incluyendo la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto y viáticos correspondientes, que ocasione el viaje del personal policial, a que se hace referencia en el artículo precedente, se efectuará con cargo a la Unidad Ejecutora 001: Dirección General de Gestión en Administración del Ministerio del Interior, de acuerdo al siguiente detalle:

Pasajes Lima - Quito - Lima (Incluye TUUA)	
S/. 2,457.22 nuevos soles	= S/. 2,457.22
Viáticos (Art. 5° D.S. 047-2002-PCM)	
S/. 540.00 x 5 días = S/. 2,700.00 nuevos soles	= S/. 2,700.00
<b>TOTAL:</b>	<b>S/. 5,157.22</b>

Artículo 3°.- Dentro de los quince (15) días calendario de efectuado el viaje, el funcionario designado deberá presentar un informe detallado, describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos; así como la rendición de cuentas debidamente documentada.

Artículo 4°.- Dentro de los Siete (7) días calendario siguientes de efectuado el viaje, el funcionario designado deberá presentar a la Presidencia de la República a través de la Secretaría del Consejo de Ministros, un informe detallado describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos durante el viaje autorizado.

Artículo 5°.- La presente Resolución Suprema no dará derecho a exoneración o liberación de impuestos aduaneros de ninguna clase o denominación.

Artículo 6°.- La presente Resolución Suprema será refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros y por el Ministro del Interior.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

OLLANTA HUMALA TASSO  
Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR  
Presidente del Consejo de Ministros

WILFREDO PEDRAZA SIERRA  
Ministro del Interior

845080-10

**ORGANISMOS TECNICOS  
ESPECIALIZADOS  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCION DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL**

Declaran fundado recurso de revisión y revocan la Res. 207-2012/ILN-CPC que confirmó la Res. 545-2011/ILN-PS0, y en consecuencia, declaran infundada denuncia interpuesta contra Importaciones Hiraoka S.A.C.

**PROCEDIMIENTO : REVISIÓN**

**DENUNCIANTE : JUANA RUFINA BOCANEGRA**

**DENUNCIADA : AYLÓN : IMPORTACIONES HIRAOKA S.A.C.**

**MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN IDONEIDAD DEL PRODUCTO**

**ACTIVIDAD : VENTAS AL POR MENOR DE APARATOS, ARTICULOS Y EQUIPOS DE USO DOMÉSTICO**

*SUMILLA: Se declara fundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, en tanto se interpretó erróneamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, recogido por el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la sola constatación de alguna falla en el funcionamiento de un producto no constituye una infracción al deber de idoneidad, pues sólo se configurará tal infracción si ante dicha eventualidad el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor.*

Lima, 19 de julio de 2012

**ANTECEDENTES**

1. El 8 de noviembre de 2011, la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllón (en adelante, la señora Bocanegra) denunció ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) a Importaciones Hiraoka S.A.C. (en adelante, Hiraoka), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) <sup>1</sup>.

2. La señora Bocanegra señaló que el 15 de enero de 2011 adquirió en el local comercial de Hiraoka una refrigeradora de marca General Electric por un precio de S/. 1 714,00 que presentó defectos a los dos días de entregada, ante lo cual la denunciada hizo el cambio por otra del mismo modelo. Sin embargo, en el mes de septiembre dicho producto presentó nuevas fallas, las cuales si bien fueron reparadas, volvió a presentar desperfectos en el mes de octubre, por lo que la señora Bocanegra consideró que en realidad le vendieron un producto usado.

3. En sus descargos, Hiraoka manifestó que la denunciante recibió dos atenciones del servicio técnico autorizado, efectuándose un cambio de refrigeradora (frente al primer defecto) y luego una reparación (frente al segundo defecto) en virtud de la garantía. Agregó que no tiene responsabilidad en la reparación de la refrigeradora, por lo que cualquier cuestionamiento debe realizarse ante el servicio técnico autorizado (Mabe Perú).

4. Mediante Resolución 545-2011/ILN-PS0 del 21 de diciembre de 2011, el ORPS declaró fundada la denuncia contra Hiraoka por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado las fallas en la refrigeradora materia de denuncia, sancionándola con una multa de 0,5 UIT y condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento.

5. Mediante Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) resolvió el recurso de apelación interpuesto por Hiraoka contra la Resolución 545-2011/ILN-PS0, pronunciándose de la siguiente manera:

(i) Confirmó la resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Hiraoka por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado la falta de idoneidad del producto entregado a la denunciante;

(ii) Confirmó la resolución de primera instancia en el

0081

Importaciones Hiraoka S.A.C.  
 X background image  
**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
 Sala de Defensa de la Competencia N° 2  
**RESOLUCIÓN N° 2221-2012/SC2-INDECOPI**

extremo que ordenó como medida correctiva que Hiraoka

El Peruano  
 EXPEDIENTE N° 501-2011/ILN-PSO

RUC20109016681.Domicilio fiscal en Av. Abascoy N° 594, Cercado de Lima,

**NORMAS LEGALES**

475011

PROBLEMA: La Comisión de Protección al Consumidor, Sede Lima, cumple con cambiar la refrigeración por otra de las mismas características y, de no ser ello posible, cumpla con entregar la suma de S/. 1 714,00 más intereses legales; y,  
 (iii) confirmó la multa de 0,5 UIT impuesta y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento contra Hiraoka.

de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses

6. El 19 de marzo de 2012, Hiraoka interpuso un recurso de revisión ante la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) contra la Resolución 207-2012/ILN-CPC, manifestando que la resolución impugnada ha interpretado erróneamente el artículo 19° del Código que se refiere a la idoneidad, en tanto no es posible sostener ni exigir que los proveedores vendan bienes que nunca presente fallas de funcionamiento y que, por el contrario, la idoneidad debió ser analizada a la luz de la conducta del proveedor cuando ha tomado conocimiento de un reclamo del consumidor, más aún si existe una garantía sobre el producto.

15. Dentro de dicho marco legal se ha reconocido, entre otros, como uno de los derechos de los consumidores la reparación o reposición del producto, o, en los casos previstos en la ley, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias. Ello, claro está, implica que el producto no resulte apto para satisfacer la finalidad por la cual fue adquirido, sea porque no se adecuaba a lo ofrecido por el proveedor o porque presentaba un defecto en su funcionamiento, es decir, que no cumpla con las legítimas expectativas que un consumidor espera

7. El 5 de julio de 2012, tuvo lugar el informe oral solicitado por Hiraoka con la intervención de la señora Bocanegra.

**ANÁLISIS**

El recurso de revisión y la cuestión materia de discusión

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

8. El recurso administrativo de revisión previsto en el Código procede contra los actos administrativos dictados por la Comisión de Protección al Consumidor (o la Comisión que cuente con facultades desconcentradas en esa materia) como segundo instancia administrativa del procedimiento sumarísimo por infracción a las normas de protección al consumidor

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Cada órgano resolutor de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamo por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten el interés colectivo o difuso y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son irrevocables e inenajenables.

9. De conformidad con lo establecido por el artículo 125° del Código, el recurso de revisión es de naturaleza excepcional y, por tanto, en virtud de él la Sala únicamente evalúa errores de puro derecho que pudiera haber cometido la Comisión, los cuales pueden consistir en la inaplicación, aplicación indebida o interpretación errónea de las normas de protección al consumidor, o la inobservancia de un precedente de observancia obligatoria

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente estatuto y por la directiva que por tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada dispuso lo contrario.

10. Es preciso indicar que en el presente caso la recurrente cuestionó que la Comisión haya interpretado el artículo 19° del Código en el sentido de que los proveedores son responsables por la venta de productos defectuosos independientemente que dichos productos cuenten con garantías de reparación, sustitución de dichos productos o devolución de lo pagado ante la eventualidad de algún desperfecto.

Ver la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI del 13 de abril de 2011, en el procedimiento seguido por Amanda Becalova contra Asociación de Fondos contra Accidentes de Tránsito Regional.

11. La Comisión, en efecto, interpretó la norma citada en el sentido expuesto, pues en el caso concreto Hiraoka había ofrecido a la denunciante, a su elección, la reparación, reposición o devolución de una refrigeradora y, pese a ello, confirmó la decisión del ORPS, que había declarado fundada la denuncia por haber vendido un producto defectuoso, señalando además que la aplicación de la garantía ofrecida por el proveedor únicamente serviría para mitigar el daño generado, sin que ello signifique una eximente de responsabilidad sobre la falta de idoneidad del producto entregado.

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** Defensa del consumidor.  
 El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

12. En este contexto, la Sala evaluará si la Comisión interpretó erróneamente o no el artículo 19° del Código y, de ser el caso, determinará los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos que luego de haber sido entregados presenten eventualmente algún desperfecto. Cabe precisar que, en la medida que la evaluación que realice este Colegiado se limitará a la interpretación correcta de una norma, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos de las partes que hacen referencia exclusivamente al caso concreto.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 11.- Finalidad  
 El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el ámbito de economía social de mercado esta finalidad es reforzada por la Constitución, la

Los alcances del deber de idoneidad en la venta de

0002

background image

13. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se adquieren a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.

14. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa propia del producto.

16. Estas consideraciones nos llevan directamente al concepto de idoneidad, definida por el artículo 18° del Código 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 o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, se indica que la idoneidad está en función a la propia naturaleza del producto y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

17. Uno de los derechos que se reconoce a favor de los consumidores es el derecho a adquirir y contar con productos idóneos y correlativamente el deber de los proveedores de vender productos que se adecuen a lo realmente ofrecido y satisfagan las legítimas expectativas generadas en los consumidores. En dicho esquema, la falta de idoneidad se produciría cuando se ha generado una situación de insatisfacción de parte del consumidor y por ende una defraudación de sus legítimas expectativas.

18. El artículo 19° del Código ha establecido un supuesto de responsabilidad administrativa de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente el de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita), atendiendo a las circunstancias del caso.

19. La evaluación de la idoneidad de un determinado producto está entonces en función de las expectativas generadas en el consumidor de acuerdo no solamente a la información brindada por el proveedor, sino también en función a las características o condiciones establecidas por la ley y a la naturaleza y la aptitud de dicho producto para satisfacer la finalidad para la cual ha sido adquirido. De manera que el análisis de la idoneidad no se agota con el análisis de la información. La idoneidad en la venta de productos implica pues un análisis de relación entre el bien y la expectativa del consumidor.

20. Cabe indicar que el término *garantía* recogido por el Código es equívoco en cuanto a su uso, pues puede ser entendido en varios sentidos. La *garantía* puede, en primer lugar, ser equivalente a *parámetro de idoneidad* que comprende la garantía legal (estándar mínimo fijado por ley), la garantía expresa (todo lo ofrecido explícitamente por el proveedor) y la garantía implícita (finalidad o desempeño propio del producto). En segundo lugar, el término *garantía* también puede entenderse restringido a la *garantía expresa*, integrada por todas aquellas condiciones o términos que el proveedor otorga unilateralmente al consumidor respecto del producto vendido (denominada también *garantía voluntaria* o *comercial*). Finalmente, el término *garantía* podría emplearse como *sinónimo del documento* (certificado, folleto, carta, etc.), que contiene las coberturas, las limitaciones, las exclusiones, el plazo, etc., con que cuenta un determinado producto ante la eventualidad que se produzca una falla en su funcionamiento o resulte inhábil para satisfacer la finalidad para la cual fue adquirido.

21. Sin embargo para efectos de definir la idoneidad de un producto el término *garantía* debe ser entendido en su primera acepción que es la más comprensiva pues solo ella contempla todos los parámetros para definir la expectativa generada en un consumidor. Por ello, cuando el artículo 20° del Código señala que para determinar la idoneidad de un producto debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando o a las que está obligado (legal, explícita o implícita) no hace otra cosa

**NORMAS LEGALES**

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Derechos de los consumidores  
 1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)  
 (...) Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la

capacidad pagada, según las circunstancias.  
 23. Siendo así, y teniendo en cuenta la inmensa variedad de situaciones que se dan en las relaciones de consumo respecto de los bienes que se ofrecen en el mercado, es necesario recalcar que la idoneidad de un producto es una condición sumamente variable que debe ser determinada en cada caso concreto y atendiendo a distintos factores, tales como la información brindada por el proveedor, la naturaleza propia del producto y las condiciones en que fue adquirido. Se hace necesario entonces una delimitación del presente caso en el que se exige interpretar los alcances del deber de idoneidad que ha planteado Hiraoka en su recurso de revisión, a efectos de analizar y precisar la idoneidad en la venta de productos.

24. De acuerdo a lo planteado por Hiraoka, corresponde determinar si un proveedor incumple el deber de idoneidad en la venta de bienes de consumo cuando el producto efectivamente vendido presenta defectos en su funcionamiento, al margen de las soluciones legales o las ofrecidas por el proveedor para superar tal eventualidad; o, si por el contrario, la idoneidad de un producto no se restringe a evaluar dichos desperfectos, sino que incluye la aplicación de los mecanismos de solución o remedios

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 se evalúa 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.

LEY 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 de 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.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Lima: Editorial Rodhas, 2006, quien afirma que "la relación entre el deber de idoneidad y del de informaciónes de género especie, por ello como se mencionó y demostró hay supuestos en que se lesiona el primero a través de una inadecuada información. Ello no quiere decir que el deber de información carezca de autonomía, por cuanto hay casos en los cuales no se encuentran frente a una infracción si se debe tener que recurrir al deber genérico de idoneidad" (Op. Cit. p. 104).

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 20.- Garantías  
 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.  
 Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:  
 a. Una garantía legal es la que surge de la ley y de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o prestación de un servicio si no cumple con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y al mismo tiempo incluir en los contratos de consumo, así como en la ley expresamente. Una garantía legal no puede ser de plazo para que una garantía implícita por un año implícita.  
 b. 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 pone a disposición del consumidor. Una garantía explícita no puede ser de plazo para que una garantía implícita.  
 c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que ha sido adquirido por el consumidor considerando, entre otros

0003

**X** b) que define los parámetros de evaluación de la idoneidad de un producto, esto es, se concibe la garantía como el factor a tener necesariamente en cuenta para analizar o valorar dicha idoneidad.

22. El objetivo de estas garantías es que el proveedor responda por el bien puesto a disposición de los consumidores en caso no resulte idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, de manera que asegure que los productos cumplan con un estándar legal mínimo, con lo ofrecido de acuerdo a la información brindada y con la finalidad y usos previsibles al momento de la compra.

**NORMAS LEGALES**

475013

aspectos, los usos y costumbres del mercado.

" Ver la Resolución 868-2005/TDC-INDECOPI del 10 de agosto del 2005, en el procedimiento seguido por John Felipe Acurio Carrasco contra Empresas Comerciales S.A.

" Los remedios constituyen mecanismos de protección de interés del consumidor, cuyo operatividad depende fundamentalmente de que se produzca la verificación del bien o producto adquirido. El Código de línea que los mecanismos como derechos o facultades conferidas al consumidor, cuyo contenido está conformado por la reposición, reparación del producto o la devolución de los dichos productos, sino más bien el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según el caso concreto. Ello atendiendo a que el Código ha dispuesto tales soluciones en términos de derechos de los consumidores.

25. En los bienes de fabricación masiva, que son los que ordinariamente se destinan al consumo en el mercado, no puede llegar a asegurarse la infalibilidad de los procesos productivos, de allí que en muchos casos existan márgenes de error regularizados normas de protección al consumidor son aplicables precisamente en aquellos casos en los que existan tales deficiencias, cuando los mecanismos de control previos en la fabricación de productos no resulten suficientes para satisfacer las expectativas generadas en un consumidor. Ello no significa que estas normas habiliten la existencia de procesos productivos deficientes, sino tan solo que el sistema de protección al consumidor opera como complemento de otros mecanismos preventivos especializados, que son en última instancia los llamados a supervisar estos procesos productivos al margen del comercio efectivo de los productos resultantes.

" . Las

32. Cabe precisar que dichos mecanismos de solución a los que está obligado el proveedor no pueden ser limitados o excluidos por una garantía voluntaria o comercial que unilateralmente otorgue el proveedor, en tanto el mismo artículo 97° del Código señala que en caso un producto cuente con dicha garantía, se sujetará a sus términos, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. Ello quiere decir que pese a que una garantía voluntaria o comercial establezca, por ejemplo, que sólo será aplicable la reparación, ello no vinculará necesariamente al consumidor, quien podrá exigir la reposición o la devolución del precio pagado, siempre que tal mecanismo de solución resulte razonable y adecuado en función a las características y circunstancias concretas del caso "

26. Lo anteriormente expuesto no es aplicable -por el presupuesto planteado- a aquellos casos en los que los proveedores ofrezcan como garantía expresa la ausencia de fallas (bienes suntuosos fabricados individualmente) o una garantía vitalicia (en el sentido más estricto: certificado de garantía) para la reparación, sustitución o devolución de la contraprestación pagada. En tal contexto, ¿la expectativa de un consumidor será que al adquirir un producto este nunca presente fallas? o que ¿ante tal eventualidad se apliquen los mecanismos de solución o remedios reconocidos en la ley u ofrecidos por el proveedor?

33. La idoneidad debe valorarse no en razón de un modo de ser del bien o de una cualidad suya (su funcionalidad), sino en función al comportamiento del

27. La Comisión consideró que los mecanismos de solución ofrecidos por Hiraoka (reparación, reposición o devolución del dinero) no eran más que soluciones residuales a la falta de idoneidad del producto vendido a la denunciante, de allí que no incidían en la ilicitud de la conducta imputada: haber vendido una refrigeradora que presentó fallas a los pocos días de funcionamiento, aún cuando esta fue sustituida y el producto de reemplazo fue reparado, mediando en todo momento el ofrecimiento de una nueva sustitución o la devolución de la contraprestación pagada por la señora Bocanegra.

" Ver la Resolución 767-2005/TDC-INDECOPI del 15 de julio de 2005, en el procedimiento seguido de oficio contra Austral Group S.A.A.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 97.- Derechos de los consumidores**  
 Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- Cuando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- Cuando los materiales y elementos, substancias o ingredientes que constituyen o integran los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad de condición sanitaria o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso que le está destinado.
- Cuando el entregado del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debido oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- Cuando la ley del metal de los artículos de joyería o de bronce sea inferior a la que en ellos se indica.
- Cuando el producto o servicio no sea de acuerdo razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- Cuando no se haya efectuado la garantía legal subsistencia de defectos del producto no permitidos cumplir con su finalidad.

En caso de que se da un producto con una garantía voluntaria, se sujetará a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restar el precio o retribución originalmente bono. En ambos casos se pagan intereses legales convencionales, si los hubiera.

Lo dispuestoen el presente artículo no es perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que hubieran lugar.

28. A la fecha, en la definición de idoneidad de un producto por parte de la Comisiones de Protección al Consumidor y la Saia, se ha asumido alternativamente ambas posiciones. En algunos casos, se ha sancionado la presencia *per se* del defecto existente en un producto al margen de los ofrecimientos efectuados por los proveedores para repararlos, sustituirlos o devolver la contraprestación pagada. En otros, la idoneidad ha sido analizada en función de la aplicación de tales mecanismos de solución, frente a las fallas del producto. La existencia de ambos enfoques de idoneidad -pese a ser excluyentes- ha estado determinada por la imputación de cargos establecidos desde las instancias inferiores (ORPS o Comisiones), de manera que los criterios variaban si la imputación era por entregar productos defectuosos o era por no hacer efectiva los mecanismos de solución previstos en la ley (reparación, sustitución del producto o devolución de lo pagado).

" Al respecto, pueden citarse dos casos en los cuales esta Tribuna en anteriores pronunciamientos se inclinó a favor del consumidor mediante medidas correctivas en función de criterios de razonabilidad:

29. Sin embargo, para disipar esta ambivalencia, el Código ha previsto de manera clara e inequívoca un remedio o mecanismo de tutela reconocido y puesto a disposición de los consumidores para lograr una efectiva protección de sus expectativas, que eventualmente pueden verse defraudadas por la presencia de defectos o fallas en un producto. Así, la idoneidad comprendería no sólo la aptitud del producto para satisfacer la finalidad por la cual fue adquirido, sino también involucraría los mecanismos de tutela concedidos al consumidor y a los que el proveedor está obligado cuando un producto presente fallas luego de haber sido adquirido.

Resolución 0009-2002/TDC-INDECOPI del 6 de junio de 2002, en el procedimiento seguido por el señor Eduardo Martín Catter Cossio contra P&L Motors S.A. y Daewoo Perú S.A. La Sala se inclinó a favor del consumidor al declarar que el proveedor no cumplió con el deber de reparación del producto, del perjuicio realizado en el procedimiento, se desprende claramente que el problema que presentó el vehículo podía ser solucionado mediante el cambio del aceite en la dirección de

30. Es así que en el caso puntual de ventas de productos el artículo 97° inciso c) del Código

" establece

0004

**X** back que los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, o a la devolución de la cantidad pagada cuando por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, el producto adquirido no sea apto para el uso al cual está destinado.

31. Un interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18°, 19° y 97° permiten establecer que la idoneidad no implica proveer una vez que ha formado parte del conjunto de las partes de la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de fallas presentadas en el producto.

34. En el caso que un proveedor venda un producto que eventualmente presente desperfectos y en consecuencia no cumpla con los fines y usos previsible para los que normalmente se adquieren, tal evento constituye un supuesto de falta de idoneidad, al margen de que el producto cuente con un sistema de remedios reconocidos por ley u ofrecidas expresa o implícitamente por el proveedor? o ¿sólo será responsable si el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de dichos remedios, según el caso?

35. De acuerdo a la interpretación antes expuesta, el proveedor no será responsable por infracción del deber de idoneidad por haber vendido un producto que presente desperfectos, sino sólo por no haber realizado aquellos actos a los que estaba obligado una vez producida la falla del producto, es decir, responderá si con su conducta denegó, limitó o excluyó la aplicación de los mecanismos de solución o remedios legales o los ofrecidos expresamente por el proveedor, cuyo contenido está comprendido en el artículo 97°, inciso c), del Código.

36. La razón precisamente de un sistema de remedios en la venta de productos radica en la imposibilidad de asegurar a los consumidores que los bienes que éstos adquieren en el mercado no presenten ningún tipo de desperfecto en su funcionamiento luego de haber sido entregados.

37. De allí que el sistema de protección al consumidor no puede desconocer las soluciones provistas por el propio mercado, puesto que la finalidad última de los procedimientos sancionadores, no es otra que la de propender a su correcto funcionamiento, promoviendo que los propios proveedores consideren las necesidades de los consumidores y solucionen los problemas que se presenten en las relaciones sostenidas con ellos, evitando así, que se vean obligados a recurrir a la autoridad administrativa para la defensa de sus derechos

38. Cabe precisar que el hecho de que el producto no resulte idóneo para la finalidad para la cual está destinado por presentar defectos, no quiere decir que el proveedor deba aplicar los mecanismos de solución previstos (remedios) en todos los casos, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien haya sido causada por un factor diferente a las deficiencias de fabricación, elaboración o vicios ocultos del producto y, más bien, el defecto sea atribuible o corresponda al hecho fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, siempre que tales hechos sean acreditados por el proveedor.

39. Sin embargo, el concepto de idoneidad planteado por la interpretación conjunta de los artículos 18°, 19° y 97° del Código tiene un límite cuando los defectos en el producto comercializado hayan causado daños a la integridad física de los consumidores o a sus bienes. En estos supuestos, los defectos presentes en el producto no son susceptibles de ser revertidos a través del sistema de remedios previstos en las referidas normas, de allí que el proveedor no sólo será responsable civilmente y estará obligado a indemnizarlos, sino también podrá ser responsable penalmente y susceptible de imposición de sanciones administrativas por haber puesto en circulación dichos productos. En términos similares, esta noción ampliada de idoneidad de un producto no resultará aplicable en los casos de venta de productos defectuosos cuando el proveedor haya obrado con dolo o culpa inexcusable, es decir, cuando conocía o debía conocer que dichos productos eran defectuosos, teniendo en cuenta el principio de buena fe que debe regir las relaciones de consumo, pues en estos casos los remedios no podrían corregir y superar tales conductas, siendo necesario la intervención de la autoridad administrativa.

40. En consecuencia, teniendo en cuenta que la Comisión interpretó erróneamente los alcances del artículo 19° del Código al considerar que los proveedores

por una pieza nueva, por lo que no corresponde a ordenar la reposición del producto, sino sólo su reparación.  
Resolución 0726-2005/TDC-INDECOPI del 1 de julio del 2005, en el procedimiento seguido por la Comunidad Campesina de Palca contra la empresa S.A. de Salas de Héroles, al haberse acreditado que desde el primer momento el tractor de orugas "marca Fiat" presentó pequeños defectos (parabrisas con oxidado, rebabas por parte de soldaduras en las masas superficiales del bastidor principal, las conexiones eléctricas no son técnicamente las adecuadas y su estado de conservación no es acorde a un tractor nuevo), no generados por su uso regular, sino por el periodo de transporte e importación y ventilación, lo que motivó que no se levantara el acta de entrega, no resultó aplicable el deber de solución.  
Lima, domingo 23 de setiembre de 2012

**NORMAS LEGALES**

41. De allí que la negativa de aplicar los mecanismos de solución legales u expresos frente a la eventualidad de un defecto que afecte las expectativas legítimas de los consumidores de destinar el bien adquirido para los usos y fines previsible, configure una infracción del deber de idoneidad, en tanto habría dejado de realizar una actividad a la que estaba obligado. Pero no se configuraría una infracción al deber de idoneidad por el sólo hecho de que el bien vendido presente deficiencias en su funcionamiento, salvo, claro está, los supuestos indicados en el punto 39 de la presente resolución.

42. Por las razones expuestas, corresponde revocar la Resolución 207-2012/ILN-CPC, emitida por la Comisión, que confirmó la Resolución 545-2011/ILN-PSO, emitida por el ORPS, y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia de la señora Bocanegra contra Hiraoka, toda vez que la denunciada no limitó, excluyó ni denegó la aplicación de los remedios a los que estaba obligada a realizar. Asimismo, se deja sin efecto la medida correctiva, el pago de costas y costos y la multa de 0,5 UIT impuesta a Hiraoka S.A.C., por resultar accesorias al pronunciamiento sustantivo revocado.

43. Cabe aclarar que lo expuesto no afecta en nada el deber de Hiraoka de cumplir el ofrecimiento de aplicación de las garantías efectuado a la señora Bocanegra en el transcurso del procedimiento, en la medida que tal conducta ha sustentado la ausencia de infracción determinada por este Colegiado. De lo contrario, la denunciante tendrá expedito su derecho a reclamar legítimamente una eventual negativa de Hiraoka a aplicar los mecanismos de solución ofrecidos a la señora Bocanegra.

44. Finalmente, teniendo en cuenta la existencia de procedimientos de parte previos y en curso por hechos similares, en adelante los ORPS así como las Comisiones de Protección al Consumidor y las que ejercen funciones desconcentradas en dicha materia a través de las ORI, deben considerar el análisis efectuado en el presente pronunciamiento respecto a los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos.

45. No es ajeno a este Colegiado que la desconcentración de funciones en materia de protección al consumidor a nivel nacional puede llevar aparejada la diferencia de criterios en el análisis de procedimientos de parte iniciados por casos similares, pero en estos casos, el recurso de revisión opera precisamente como un instrumento para unificar criterios respecto a las normas aplicadas y garantizar la predictibilidad necesaria en el reconocimiento de derechos del consumidor y las obligaciones a cargo de los proveedores, para su tutela efectiva.

Publicación de la presente Resolución

46. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y

" Ver la Resolución 868-2005/TDC del 10 de agosto de 2005, en el procedimiento seguido por John Felipe Acuña Carrasco contra Empresas Comerciales S.A.

" LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor  
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción no establecida en el presente Código y de las normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.  
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si no acreditó la existencia de los hechos que fundamentan la infracción.

*Handwritten initials*

**X** **back** **firmas** **por** **la** **venta** **de** **productos** **que** **presenten** **defectos**, **incluso** **en** **aquellos** **casos** **en** **los** **que** **el** **producto** **contaba** **con** **mecanismos** **de** **solución** **frente** **a** **la** **eventualidad** **de** **presentarse** **un** **defecto**, **corresponde** **declarar** **fundado** **el** **recurso** **de** **revisión** **planteado** **por** **Hiraoka**, **toda** **vez** **que** **el** **deber** **de** **idoneidad** **en** **la** **venta** **de** **productos** **no** **está** **en** **función** **de** **la** **sola** **constatación** **de** **fallas** **en** **su** **funcionamiento**, **sino** **en** **la** **conducta** **del** **propio** **proveedor** **que** **no** **hizo** **nada** **o** **se** **negó** **o** **se** **negó** **simplemente** **Organización** **del** **INDECOPI** **a** **solicitud** **de** **los** **organos** **funcionales** **pertinentes**, **el** **Consejo** **Directivo** **del** **Indecopi** **podrá** **ordenar** **la** **publicación** **de** **resoluciones** **en** **el** **Diario** **Oficial** **"El** **Peruano"** **cuando** **lo** **considere** **necesario** **por** **ser** **de** **importancia** **para** **proteger** **los** **derechos** **de** **los** **consumidores**

**NORMAS LEGALES**

**" LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 100.- Responsabilidad civil**  
 El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía judicial correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y de las leyes y reglamentos que se dicten en materia de

**475015**

**BANCO CENTRAL DE RESERVA**

**Autorizan viaje del Presidente del BCRP para participar en evento a realizarse en EE.UU.**

**RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 063-2012-PRE000**

Lima, 19 de setiembre de 2012

**CONSIDERANDO QUE:**

Se ha recibido invitación de International Economic Alliance y Peruvian Business Council, para que el Presidente del Banco Central de Reserva del Perú participe en el 5th Annual Global Investment Symposium, a realizarse en el Harvard Club los días 26 y 27 de setiembre, en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América;

En dicha reunión, en la que participarán las altas autoridades de diversos países, además de las industrializadas y de países emergentes, así como inversionistas estratégicos internacionales, se buscará promover el Perú a nivel mundial y consolidar la confianza del inversionista en nuestro país, en particular en las áreas de minería y finanzas;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27619 y el Decreto Supremo N° 047- 2002-PCM, y estando a lo acordado por el Directorio en su sesión del 13 de setiembre de 2012;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- Autorizar la misión en el exterior del señor Julio Velarde Flores, en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América, los días 26 y 27 de setiembre, y al pago de los gastos, a fin de que participe en la reunión indicada en la parte considerativa de la presente Resolución**

**Artículo 2°.- El gasto que irrogue dicho viaje será como sigue:**

Pasajes	US\$ 1550,00
Viáticos	US\$ 440,00
<b>TOTAL</b>	<b>US\$ 1990,00</b>

**Artículo 3°.- La presente Resolución no dará derecho a exoneración o liberación del pago de derechos aduaneros, cualquiera fuere su clase o denominación.**

Publíquese.

**JULIO VELARDE**  
 Presidente  
 844660-1

**INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**Autorizan viaje de docentes de la Universidad Nacional del Callao a Alemania, España, Francia e Italia, en comisión de servicios**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

47. Dada la relevancia jurídica del presente caso por cuanto concierne a los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos en el marco de una relación de consumo, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI, la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

**RESUELVE:**

**Primero.- Declarar fundado el recurso de revisión planteado por Importaciones Hiraoka S.A.C. contra la Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte por la causal de interpretación errónea del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se interpretó erróneamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, toda vez que la simple constatación de alguna falla en el funcionamiento de un producto no constituye per se una infracción al deber de idoneidad, pues sólo se configurará tal infracción si ante dicha eventualidad el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor.**

**Segundo.- Revocar la Resolución 207-2012/ILN-CPC que confirmó la Resolución 545-2011/ILN-PS0 del 21 de diciembre de 2011, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Lima Norte y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia de la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllón contra Importaciones Hiraoka S.A.C., toda vez que la denunciada no limitó, excluyó ni denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor. Asimismo, se deja sin efecto la medida correctiva, el pago de costas y costos y la multa de 0,5 UIT impuesta a Importaciones Hiraoka S.A.C., por resultar accesorias al pronunciamiento sustantivo revocado.**

**Tercero.- Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.**

*Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrás Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.*

**CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ**  
 Presidente

**" DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TÍTULO VII. PUBLICACIÓN DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. Artículo 43.-** Las resoluciones de las Comisiones de la Oficina y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que resuelven casos particulares no pretenden modo expreso o tácito derogar en el sentido de la legislación constituir precedentes

0000

de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión o Oficina, según fuere el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

844537-1

**RESOLUCIÓN RECTORAL**  
N° 759-2012-R

Callao, 11 de setiembre del 2012

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DEL CALLAO**

Visto el Oficio N° 429-2012-D-FIIS (Expediente N° 17831)  
recibido el 06 de setiembre del 2012, mediante el cual  
el Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de

**F. RESOLUCIÓN FINAL N° 1157-2017/PS3 DEL 26 DE OCTUBRE DE 2017,  
EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS 3 - PRIMERA INSTANCIA.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

0091

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1157-2017/PS3

EXPEDIENTE : 1090-2017/PS3  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)  
DENUNCIANTE : DANIEL ÁNGEL CORO MOLINA  
(EL SEÑOR CORO)  
DENUNCIADA : EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.<sup>1</sup>  
(CARSA)  
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO  
DOMÉSTICO, MUEBLES, EQUIPOS DE ILUMINACION Y OTROS  
ENSERES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

Lima, 26 de octubre de 2017

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de agosto de 2017, el OPS inició un procedimiento sancionador contra Carsa por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez habría puesto a disposición del señor Daniel Ángel Coro Molina una computadora marca Innova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades, dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo (Sic).

2. El 6 de octubre de 2017, Carsa presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) El 12 de noviembre de 2016, la computadora fue llevada a tienda, indicando que salía humo de la parte de atrás y que sonaba al encender, por lo que fue ingresada al servicio técnico, donde se le informó que se encontró el conector quemado, además de presentar indicios de la presencia de cucarachas. Sin embargo, se procedió a realizar el cambio de la fuente de poder, a pesar de que la negligencia del señor Coro no era cubierta por la garantía del producto.
- (ii) El 21 de noviembre de 2016, el CPU de la computadora del señor Coro fue llevado nuevamente al servicio técnico al indicar que la computadora no encendía, a fin de realizarse un segundo servicio técnico, indicándose la presencia de humo y cucarachas; sin embargo, se procedió a realizar el cambio de la fuente de poder, a pesar de que la negligencia del señor Coro no era cubierta por la garantía del producto.

RUC 20164486720.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

0092

- (iii) El 8 de diciembre de 2016, el CPU de la computadora del señor Coro fue llevado nuevamente al servicio técnico de la marca, por presentar fallas como el botar aire caliente, siendo que al realizarse el diagnóstico, se indicó que no presentaba fallas, pues el recalentamiento del CPU sería porque es una falla común de la marca, devolviendo operativo el producto al señor Coro.
- (iv) Finalmente, el 15 de mayo de 2017, el CPU fue llevado al servicio técnico, indicándose que al encender la computadora hace ruidos, se apaga y reinicia, emitiéndose como diagnóstico que se encontró polvo en el interior del CPU, lo que provocaría el mal funcionamiento, dando como solución el mantenimiento interno y restaurando el sistema operativo.
- (v) El 3 de julio de 2017, se envió una carta notarial al señor Coro a fin de que recoja la computadora, pero no se ha apersonado a recogerla y, por lo tanto, se declaró el producto en abandono.
- (vi) No procedió al cambio de la computadora, debido a que las fallas reportadas serían originadas por descuido o desconocimiento del cliente.
- (vii) Al momento de recibir el producto, no se presentó observación o disconformidad por parte del señor Coro, teniendo como indicación en el Ticket de compra *"he recibido a entera satisfacción la mercadería aquí descrita con los accesorios manuales de uso y certificado de garantía de la cual declaro tener conocimiento"*.
- (viii) El producto fue probado en presencia del señor Coro el cual estaba en perfecto estado, siendo además que sí tenía conocimiento de la garantía del producto por el año de servicio que cubre la garantía.
- (ix) Indicó no tener vínculo comercial ni administrativo con ningún servicio técnico, dependiendo jerárquicamente de las mismas marcas que los contratan para la prestación de los servicios de revisión y/o reparación de sus productos.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Supuesto a analizar: deber de idoneidad

#### II.1.1 Marco Legal Aplicable

- 3. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad<sup>2</sup>.
- 4. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política

<sup>2</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

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

0093



social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>3</sup>.

- 5. El artículo 19° del Código<sup>4</sup> establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. De acuerdo con el artículo 18° del Código<sup>5</sup> 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 y/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.
- 6. El artículo 171.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>7</sup>, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo II.- Finalidad**  
 El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**  
 El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 18°.- Idoneidad**  
 Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS**  
**Artículo 171.- Carga de la prueba**  
 (...) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

0094

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

#### II.1.2 Presunta infracción a analizar: sobre los defectos del producto

7. El señor Coro señaló que Carsa puso a su disposición una computadora marca Innova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en tres (3) oportunidades, dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo.
8. En su defensa, Carsa alegó haber brindado atención a la computadora del señor Coro hasta en cuatro (4) oportunidades, habiéndose brindado la reparación en las primeras dos ocasiones – ingresos del 12 y 21 de noviembre de 2016- a pesar que se encontraba fuera de la aplicación de la garantía debido a las negligencias de cuidado que fueron detectadas (conector quemado y presencia de cucarachas). Con posterioridad a ello, el 8 de diciembre de 2016, se procedió a realizar la revisión técnica de la computadora, no logrando evidenciar la presencia de fallas de fábrica.
9. Finalmente, el 15 de mayo de 2017, la computadora fue llevada al Servicio Técnico por la presencia de ruidos y el hecho de que se apagaba y reiniciaba; sin embargo, realizada la revisión, se encontró polvo en el interior del CPU, por lo que, al no corresponder a una falla de fábrica, no procedía el cambio de equipo. Preciso que el bien se encuentra a disposición del consumidor, el cual no se ha apersonado a recogerlo.
10. Agregado a ello, indicó que en el momento en que fue recibido el producto, este fue probado y no se indicaron observaciones respecto de su estado.
11. Al respecto, obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
  - (i) Boleta de Venta emitida por Carsa el 19 de mayo de 2016<sup>8</sup> a través de la cual se acredita la compra de la computadora por un monto de S/ 2 532,80 con la indicación en la parte inferior de lo siguiente: *"recibido a entera satisfacción la mercadería aquí descrita con los accesorios manuales de uso y certificado de garantía de la cual declaro tener conocimiento"*.
  - (ii) Certificado de Garantía emitido por Tecnología & Creatividad S.A.C. (en adelante, Tecnología & Creatividad)<sup>9</sup> indicando que la garantía consiste en brindar un servicio de reparación de la computadora, realizándose el cambio del componente defectuoso.

<sup>8</sup> Ver foja 20 del expediente.

<sup>9</sup> Ver foja 14 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

Asimismo, se indica que no resulta responsable por daños y desperfectos ocasionados por un uso incorrecto del equipo, ni por aquellos daños causados por insectos.

- (iii) Solicitud de Servicio N° 52 emitida por Carsa el 12 de noviembre de 2016<sup>10</sup>, en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "sale humo de la parte de atrás y suena al encender" y con la indicación en observaciones "solo PC y cable poder", suscrita por el señor Coro en señal de conformidad.
- (iv) Constancia de Devolución de producto por Servicio Técnico N° 45 emitida por Carsa el 26 de noviembre de 2016<sup>11</sup>, en la que se observa haber realizado la reparación del producto, con el cambio de fuente, por lo que resultaría operativo y/o reparado, la cual fue suscrita por el señor Coro en señal de conformidad.
- (v) Solicitud de Servicio N° 59 emitida por Carsa el 29 de noviembre de 2016<sup>12</sup>, en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "bota aire caliente parte de atrás" y con la indicación en observaciones "solo PC", suscrita por el señor Coro en señal de conformidad.
- (vi) Solicitud de Servicio N° 5117 emitida por Carsa el 11 de mayo de 2017<sup>13</sup>, en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "al encender hace ruidos, se apaga y reinicia solo" y con la indicación en observaciones "solo PC y cable", suscrita por el señor Coro en señal de conformidad.
- (vii) Informe Técnico N° 120416CA0055023-2017 emitido por Tecnología & Creatividad el 31 de mayo de 2017<sup>14</sup> a través del cual indica que respecto de la computadora materia del presente procedimiento, se realizaron cuatro revisiones, siendo que en las dos primeras se realizó la atención de reparación del producto a pesar que según la falla reportada, no aplicaba la garantía del producto. Así también, en el tercer ingreso, no se presentaron fallas, evidenciando que la temperatura sería a razón de la tecnología AMD del producto. Finalmente, en el cuarto ingreso, evidenció nuevamente la presencia de fallas debido al abundante polvo en el interior, ocasionando así el mal funcionamiento del producto. De acuerdo a ello, concluyó que no procedería el cambio del equipo pues las fallas fueron originadas por descuido o desconocimiento del cliente.
- (viii) Cuatro (4) impresiones de fotografías, siendo que en las dos primeras se observa la presencia de puntos negros junto al CPU y en las otras dos, la presencia de polvo en el interior del CPU.<sup>15</sup>
- (ix) Carta remitida por Carsa al señor Coro el 3 de julio de 2017<sup>16</sup>, a través de la cual se informa que el producto se encontraría fuera de garantía, debido a la presencia de daños

10 Ver foja 5 del expediente.

11 Ver foja 6 del expediente.

12 Ver foja 7 del expediente.

13 Ver foja 7 del expediente.

14 Ver fojas del 74 al 78 del expediente.

15 Ver fojas 77 al 78 del expediente.

16 Ver foja 79 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

en las partes y piezas de la computadora causados por cucarachas, así como el deterioro de estas por óxido debido al polvo detectado, por lo que solicitó sea recogido el producto en un plazo de treinta (30) días calendario.

12. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente y de lo manifestado por las partes, se corrobora que, el 19 de mayo de 2016, el señor Coro adquirió en el establecimiento de Carsa una computadora marca Innova, la cual requirió ser ingresada al servicio técnico hasta en tres oportunidades, pues habría presentado fallas en su funcionamiento.
13. Al respecto, Carsa advirtió al interesado que si bien se realizó la reparación del producto en los dos (2) primeros ingresos al Servicio Técnico, las causas que originaron los defectos no estaban cubiertas por la garantía del producto, debido a que fueron a causa de descuido del cliente, por lo que la atención brindada fue en calidad de apoyo.
14. En efecto, del certificado de garantía del producto, se evidencia como una de las causales de exclusión, el hecho de que los desperfectos hayan sido ocasionados por un uso incorrecto del equipo y aquellos causados por insectos.
15. Cabe precisar que dicho documento fue entregado por Carsa al momento de la venta del bien, con el fin de cuidarlo y prevenir la presencia de fallas en su funcionamiento, por lo que se indicaron formas de previsión en el cuidado del producto.
16. Al respecto, si bien se cuenta con elementos que permiten aseverar que, en los ingresos del producto a servicio técnico los días 12 y 21 de noviembre de 2016, se realizó la reparación del producto a pesar de que, según los diagnósticos realizados se evidenció que el origen de los defectos sería el conector quemado, presencia de humo y cucarachas, estas son situaciones que no se encontraban cubiertas por la garantía del producto y, por lo tanto, fueron situaciones de apoyo al cliente. Así también sucedió con el ingreso al servicio técnico realizado el 15 de mayo de 2017, debido a que el producto seguía presentando defectos "al encender la computadora hace ruidos, se apaga y reinicia", por lo que al realizar el diagnóstico se encontró polvo en su interior, y, en consecuencia, la exclusión de aplicación de la garantía al producto, pese a lo cual, se realizó el mantenimiento interno al producto además de restaurar el sistema operativo a modo de fábrica.
17. Al respecto, Carsa brindó como solución un mantenimiento interno al producto, además de restaurar el sistema operativo, negando el hecho de poder realizar el cambio de producto, debido a que las fallas detectadas fueron originadas por descuido o desconocimiento del cliente (daños en las partes y piezas de la computadora causados por cucarachas) y, por lo tanto, fuera de aplicación de la garantía del producto.
18. En este punto, es pertinente precisar que el análisis de idoneidad no está en función de la sola constatación de fallas, sino también en la conducta del propio proveedor quien luego de haber tomado conocimiento de dichas fallas, brinde alternativas de solución de acuerdo a las circunstancias concretas de cada caso, tales como, la reparación o la devolución de la contraprestación.
19. Así también, se verificó que el denunciado además de haber realizado la reparación del producto en los dos (2) primeros ingresos realizados a servicio técnico y posterior entrega al cliente en señal de conformidad, realizó también en el tercer ingreso a servicio técnico trabajos de mantenimiento interno, además de haber realizado restauración en el sistema operativo, por



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

0097

lo que se advierte que su conducta ha sido diligente y se encuentra dentro de lo esperado por un consumidor, a pesar de que las causas de los defectos fueron por negligencia en el cuidado por parte del señor Coro, por lo que no existiría una vulneración a su deber de idoneidad.

20. En ese sentido, a pesar de haberse acreditado en las revisiones realizadas al producto por parte del servicio técnico, que los defectos presentados serían causal de exclusión de aplicación de la garantía, se cumplió con brindar la reparación del producto (en cada uno de sus ingresos), por lo que este Despacho considera que ello fue realizado por el proveedor en cumplimiento de un programa de fidelización del cliente, no correspondiendo realizar el cambio de producto o devolución de dinero, como indicó el señor Coro haber solicitado.
21. A mayor abundamiento, a través de la Boleta de Venta se indicó en la parte inferior lo siguiente: *"recibido a entera satisfacción la mercadería aquí descrita con los accesorios manuales de uso y certificado de garantía de la cual declaro tener conocimiento"*, con ello se acredita que la entrega del producto fue realizada al señor Coro sin realizar alguna observación, por lo que no podría ampararse el argumento de que al día siguiente de adquirido el producto empezó a evidenciar defectos en el producto, pues ello, además no ha quedado acreditado, sino seis (6) meses después aproximadamente.
22. En atención a lo señalado, este OPS considera que corresponde ordenar el archivo del procedimiento contra Carsa, por presunta infracción al artículo 19° del Código.

### III. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. por una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>17</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación

5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

(...)

<sup>18</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 220. Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
INDECOPI

DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3

0098

**TERCERO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor<sup>19</sup>, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ  
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° 3

<sup>19</sup> DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

**G. RESOLUCIÓN FINAL N° 1124-2018/CC2 DEL 22 DE MAYO DE 2018,  
EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 –  
SEGUNDA INSTANCIA.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

010175

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1124-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 3  
(OPS)  
DENUNCIANTE : DANIEL ANGEL CORO MOLINA  
(EL SEÑOR CORO)  
DENUNCIADA : EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR  
S.A.C. (CARSA)  
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE  
USO DOMESTICO, MUEBLES, EQUIPOS DE  
ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COMERCIOS  
ESPECIALIZADOS

Lima, 22 de mayo de 2018

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 14 de julio de 2017, el señor Coro denunció a Carsa<sup>1</sup> ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).

2. Por Resolución N° 1 del 29 de agosto de 2017, el OPS dispuso lo siguiente:

*"PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez habría puesto a disposición del señor Daniel Ángel Coro Molina una computadora marca Inova defectuosa, toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades dichos defectos no fueron subsanados, siendo que hasta incluso se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se pagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes), negándose a realizar el cambio respectivo." [sic]*

3. El 6 de octubre de 2017, Carsa presentó sus descargos al procedimiento.

4. Mediante Resolución Final N° 1157-2017/PS3 del 26 de octubre de 2017, el OPS resolvió archivar el procedimiento iniciado a Carsa por presunta infracción a lo

<sup>1</sup> RUC N° 20164486720.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

010176

establecido en el artículo 19° del Código, al considerar que los defectos presentados en el producto adquirido por el denunciante, tuvieron origen en el negligente cuidado al que habría sido expuesto; por lo que, al estar dichos defectos establecidos como causal de exclusión de aplicación de garantía, no correspondería proceder con el cambio del producto o la devolución de su costo.

5. El 28 de noviembre de 2017, el señor Coro interpuso un recurso de apelación indicando lo siguiente:
  - (i) Existen contradicciones en los descargos de Carsa, puesto que el producto adquirido solo tuvo tres (3) ingresos a su servicio técnico y no cuatro (4) como afirman; y,
  - (ii) las fotos presentadas por Carsa en sus descargos, no coinciden con el modelo y número de serie del producto adquirido.
6. El 23 de enero de 2018, Carsa absolvió el recurso de apelación presentado por el señor Coro.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

7. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 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."

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

0110177

8. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
9. El señor Coro denunció que Carsa puso a su disposición una computadora marca Inova defectuosa (en adelante, la computadora), toda vez que esta presentó fallas desde el día siguiente de haber sido adquirida (emitía ruidos y aire caliente) y a pesar de que la internó en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades dichos defectos no fueron subsanados, siendo que incluso tras ello se presentaron nuevos defectos (se reiniciaba y actualizaba, se apagaba repentinamente y emitía ruidos más fuertes); solicitando a razón de ello se le realice el cambio de la misma, solicitud a la que Carsa se negó.
10. Mediante Resolución Final N° 1157-2017/PS3 del 26 de octubre de 2017, el OPS resolvió archivar el procedimiento iniciado a Carsa por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, al considerar que los defectos presentados en la computadora del denunciante, tuvieron origen en el negligente cuidado al que habría sido expuesto; por lo que, estando dichos defectos establecidos como causal de exclusión de aplicación de la garantía, no correspondería proceder con el cambio del producto o la devolución de su costo.
11. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
  - (i) **Solicitud de Servicio N° 52** emitida por Carsa el 12 de noviembre de 2016, en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "*sale humo de la parte de atrás y suena al encender*" y con la indicación en observaciones "*solo PC y cable poder*"<sup>4</sup>;
  - (ii) **Constancia de Devolución de producto por Servicio Técnico N° 45**, emitida por Carsa el 26 de noviembre de 2016 (en adelante, Constancia de Devolución de producto)<sup>5</sup>;
  - (iii) **Solicitud de Servicio N° 59** emitida por Carsa el 29 de noviembre de 2016,

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iusuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>4</sup> Obrante a fojas 5 del expediente.

<sup>5</sup> Obrante a fojas 6 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

000178

en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "bota aire por la parte de atrás"<sup>6</sup>;

- (iv) **Solicitud de Servicio N° 5117** emitida por Carsa el 11 de mayo de 2017, en la que se observa la indicación realizada por el cliente, "al encender hace ruidos, se apaga y reinicia solo"<sup>7</sup>;
  - (v) **Informe Técnico N° 120416C0055023-2017**, emitido por Tecnología & Creatividad el 31 de mayo de 2017<sup>8</sup>; y,
  - (vi) **Video del producto adquirido por el denunciado del 4 de mayo del 2017<sup>9</sup>**, en la que se aprecia una computadora de color negro que emite un ruido extraño.
12. En su apelación, el señor Coro señaló, que existen contradicciones en los descargos de Carsa, puesto el producto adquirido solo tuvo tres (3) ingresos a su servicio técnico y no cuatro (4) como afirma la denunciada.
13. Por su parte, Carsa afirmó que el producto materia de disputa, fue atendido en cuatro (4) ocasiones, señalando que las mismas, tuvieron lugar en las siguientes fechas:

N° de Ingreso	Fecha de Ingreso
1er Ingreso	12/11/2016
2er Ingreso	21/11/2016
3er Ingreso	08/12/2016
4er Ingreso	15/05/2017

14. Sin embargo, de la revisión de las Solicitudes de Servicio presentadas por el señor Coro y suscritas por Carsa, se observan tres atenciones conforme a lo siguiente:

Solicitudes de Servicio	Fecha de Ingreso
Solicitud de Servicio N° 52	12/11/2016
Solicitud de Servicio N° 59	29/11/2016
Solicitud de Servicio N° 5117	11/05/2017

15. Asimismo, en las referidas Solicitudes de Servicio y en el Informe Técnico presentado por Carsa, se aprecia la siguiente información.

<sup>6</sup> Obrante a fojas 7 del expediente.

<sup>7</sup> Obrante a fojas 8 del expediente.

<sup>8</sup> Obrante a fojas 74 al 78 del expediente.

<sup>9</sup> Obrante a fojas 110 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3 (EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

010179

Solicitudes de Servicio	Informe Técnico	
<p>(i) <b>Solicitud de Servicio N° 52 del 12/11/2016</b></p> <p><b>Indicaciones del Cliente:</b> Sale humo de la parte de atrás, suena al encender.</p> <p><b>Observaciones:</b> Solo PC y Cable Poder</p>	<p>1. <b>Primer Servicio:</b></p> <p>Fecha: 15/11/2016</p> <p>Falla Reportada: NO ENCIENDE</p> <p>Diagnóstico: La fuente de poder se encuentra quemada. Presenta indicios de cucarachas</p> <p>Solución: Se procedió con el cambio de la fuente de poder, en calidad de apoyo a cliente.</p> <p>Observaciones: La fuente de poder no pasa garantía por quemado en el conector y por presencia de insectos (cucarachas).</p>	
<p>(ii) <b>Solicitud de Servicio N° 59 del 29/11/2016</b></p> <p><b>Indicaciones del Cliente:</b> bota aire caliente – parte de atrás.</p> <p><b>Observaciones:</b> Solo PC</p>	<p>2. <b>Segundo Servicio:</b></p> <p>Fecha: 21/11/2016</p> <p>Falla Reportada: NO ENCIENDE</p> <p>Diagnóstico: No enciende, presenta humo la fuente y presencia de cucarachas</p> <p>Solución: Se procedió con el cambio de la fuente de poder</p> <p>Observaciones: Se procedió a dejar el CPU funcionando en tienda (Guía de Servicio N° 001-010179)</p>	
<p>No existe Solicitud de Servicio</p>	<p>3. <b>Tercer Servicio:</b></p> <p>Fecha: 08/12/2016</p> <p>Falla Reportada: BOTA AIRE CALIENTE</p> <p>Diagnóstico: No presenta fallas</p> <p>Solución: Recalienta el CPU, mas no se apaga</p> <p>Observaciones: Las AMD tienden a recalentar, es normal. (Guía de Servicio N° 001-010189)</p>	<p>* La temperatura de las placas AMD suelen ser mayor a las de otras tecnologías, sin embargo, esta temperatura es normal en el funcionamiento y operatividad del equipo.</p>
<p>(iii) <b>Solicitud de Servicio N° 5117 del 11/05/2017</b></p> <p><b>Indicaciones del Cliente:</b> al encender hace ruidos se apaga y se reinicia solo.</p> <p><b>Observaciones:</b> Solo PC y Cable</p>	<p>4. <b>Cuarto Servicio:</b></p> <p>Fecha: 15/05/2017</p> <p>Falla Reportada: SE REINICIA CONSTANTEMENTE</p> <p>Diagnóstico: Se encontró abundante polvo en el interior del CPU provocando el mal funcionamiento</p> <p>Solución: Se dio mantenimiento interno y se restauró el sistema operativo a modo de fábrica.</p>	

*Yale*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

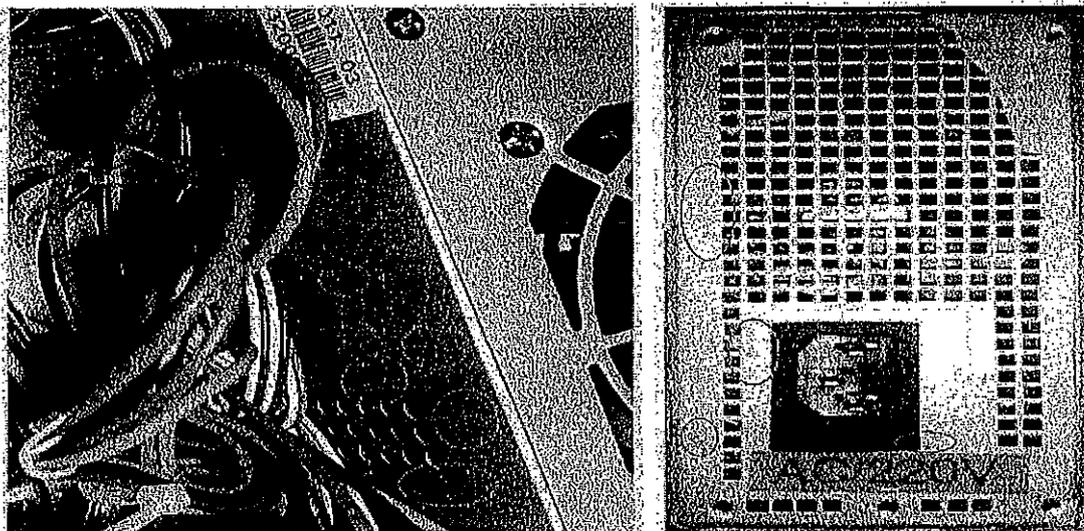
INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CCZ-APELACION)

000130

16. En ese sentido, de la revisión conjunta de los citados medios probatorios se advierte que no existe correspondencia en las fechas de ingreso de la computadora al servicio técnico; y, que, además, las fallas reportadas en el Informe presentado por Carsa difieren de las manifestadas por el señor Coro en las Solicitudes de Servicio.
17. Además, si bien Carsa ha indicado que conforme se señaló en el Informe Técnico, la computadora ingresó en cuatro oportunidades a su servicio técnico, no ha presentado el medio probatorio que lo respalde, en tanto al encontrarse en una mejor posición que el señor Coro, pudo haber adjuntado la Solicitud de Servicio correspondiente, tal y como sí lo hizo el denunciante.
18. Por otra parte, obra en el expediente la Constancia de Devolución de producto N° 0045 del 26 de noviembre de 2016 presentada por el señor Coro, en la que se advierte lo siguiente: "*Observaciones: Reparado*"; motivo por el cual, de acuerdo a la fecha en que se emitió el referido documento, se concluye que la computadora fue reparada luego de su primer ingreso al servicio técnico (*sale humo de la parte de atrás, suena al encender*).
19. Pese a ello, conforme a lo señalado en las Solicitudes de Servicio, se advierte que el producto materia de denuncia presentó nuevas fallas (*emisión de aire caliente y emisión de ruidos*). En ese punto, corresponde señalar que, pese a que la computadora ingresó nuevamente al servicio técnico de Carsa, dicho proveedor no ha logrado demostrar que cumplió con la reparación de la computadora, puesto que, la información consignada en el Informe Técnico no genera convicción a esta Comisión debido a la inconsistencia que presentó, conforme a lo señalado en el numeral 16 de la presente Resolución.
20. Aunado a ello, el señor Coro señaló, que las fotos adjuntas al Informe Técnico N° 12416CA0055023-2017 presentado por Carsa, no coincidían con el modelo (RD-20) y el número de serie (N° 120416CA0055023) del producto adquirido, conforme se aprecia en las siguientes imágenes:





PERÚ

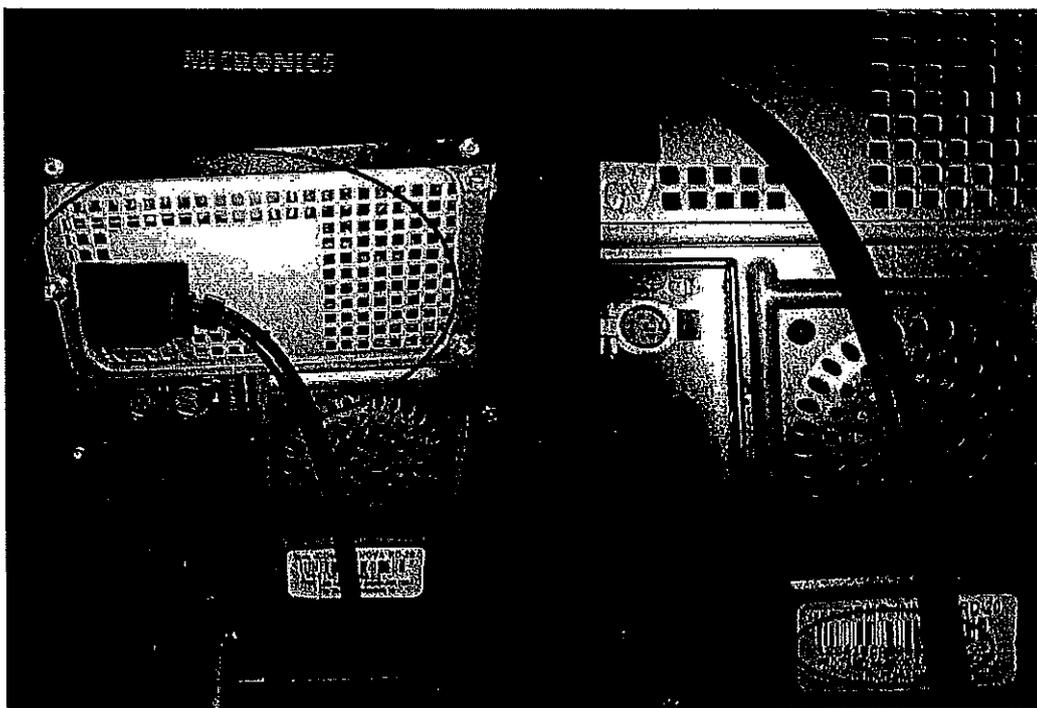
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

010181



21. De las citadas imágenes, se advierte en el video presentado por el denunciante, que la computadora emite un sonido extraño y se encuentra identificada con el código de serie N° 120416CA0055023, el cual coincide con el número de identificación consignado en las Solicitudes de Servicio emitidas por Carsa; por lo que se concluye que se trata del producto adquirido por el señor Coro.
22. No obstante, el referido número de serie no coincide con el que se observa en las imágenes presentadas por Carsa en su Informe Técnico. Además, las características del producto identificado con la serie N° 120416CA0055023 tampoco coinciden con las fotografías del denunciado, en tanto, se aprecian cables de color rojo y amarillo, mientras que la computadora del señor Coro tiene cables de color negro.
23. Por tanto, este Colegiado considera que el señalado Informe Técnico no generaría certeza respecto al estado del producto adquirido por el denunciante, dado que su contenido es incongruente, y además las imágenes no corresponden a la computadora del señor Coro.
24. En conclusión, al no haber acreditado el proveedor la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, a fin de eximirse de responsabilidad, corresponde revocar la Resolución Final N° 0157-2017/PS3, que declaró el archivo de la denuncia planteada por el señor Coro; y reformándola, declarar responsable a Carsa.

M-CPC-05/01

7



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PSJ  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

010182

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

25. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>10</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
26. En el presente caso, ha quedado acreditado que Carsa vendió un producto defectuoso al señor Coro, siendo que este presentó defectos constantes tras su adquisición.
27. En su denuncia, el señor Coro solicitó como medida correctiva se le devuelva la suma de lo abonado correspondientes al valor del producto adquirido.
28. En tanto quedó acreditado que Carsa vendió un producto defectuoso, este Colegiado considera que, a fin de revertir la conducta infractora corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe ascendente a S/ 2 532,80 correspondiente al valor del producto adquirido.
29. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Coro deberá remitir un escrito a la autoridad administrativa comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125 del Código<sup>11</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si se verifica el incumplimiento podrán imponer a la denunciada una sanción.

<sup>10</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

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

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

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

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

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

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

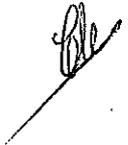
EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

0110183

30. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115 numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil<sup>12</sup>.
31. Respecto a la solicitud de medida correctiva referida a los gastos incurridos, en tanto los mismos no fueron acreditados con medios probatorios corresponde denegarlos.

#### De la sanción de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

32. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, referido a que Carsa vendió al señor Coro un producto no idóneo, 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 la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
33. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>13</sup>.
34. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Carsa vendió al señor Coro un producto no idóneo. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Beneficio ilícito:** El beneficio obtenido por Carsa es la retención del dinero que pagó el señor Coro por un producto no idóneo.
  - (ii) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó en el señor Coro un perjuicio de naturaleza patrimonial en la medida que no pudo disfrutar del bien adquirido al encontrarse defectuoso. Por tanto, se produjo además

  
<sup>12</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

<sup>13</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PSJ  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

10184

desconfianza respecto de los proveedores del sector, pues podría asumir que venden productos defectuosos.

(iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo Carsa, un consumidor tuvo que verse afectado; siendo que, de no haber acudido el señor Coro ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos del interesado, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente baja.

35. Es pertinente indicar, que de acuerdo a 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.
36. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde sancionar a Carsa con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT).

#### Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

37. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>14</sup> dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
38. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
39. En ese sentido, al haberse verificado la infracción al artículo 19 del Código debido a que Carsa vendió un producto defectuoso al señor Coro, corresponde ordenar a la denunciada que asuma el pago de costas y costos incurridos durante la tramitación del presente procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) días

  
<sup>14</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

**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

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

0110185

hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de costos una vez concluida la instancia administrativa.

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

40. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>15</sup>.
41. En razón a lo expuesto, al haberse verificado una infracción al artículo 19 del Código correspondiente a que, Carsa vendió un producto defectuoso al señor Coro, se debe disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
42. Por tanto, corresponde ordenar la inscripción de Carsa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### **Sobre el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807**

43. En el presente procedimiento, se ha verificado que las fotografías adjuntas en el Informe Técnico N° 12416CA0055023-2017 presentado por Carsa, no coincidían con el modelo (RD-20) y el número de serie (N° 120416CA0055023) del producto adquirido por el denunciante.
44. Al respecto, cabe indicar que el procedimiento en protección al consumidor, se rige por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante el TUO de la LPAG) y por los principios del Derecho Administrativo; solo en ausencia de norma específica o dependiendo de la naturaleza de la presunta infracción serán aplicables las normas de otros ordenamientos, como el Código Procesal Civil<sup>16</sup>.
45. El artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807 señala que aquel administrado que a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido

  
<sup>15</sup>

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

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

0110186

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

46. Este Colegiado observa que correspondía al OPS realizar una evaluación respecto al inicio de un procedimiento administrativo sancionador al proveedor denunciado por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, al haber proporcionado Carsa, información falsa dentro del presente procedimiento (Informe Técnico N° 12416CA0055023-2017), la misma que influyó en la toma de decisión de la primera instancia procedimental.
47. En ese sentido, corresponde disponer que el OPS inicie de oficio a Carsa un procedimiento sancionador por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, al haber proporcionado información falsa dentro del presente procedimiento (Informe Técnico N° 12416CA0055023-2017).

#### RESUELVE

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final N° 1157-2017/PS3 del 26 de octubre de 2017 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., y reformándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un producto que presentó defectos y a pesar de que fue internado en el servicio técnico hasta en 3 oportunidades estos no fueron subsanados, e incluso se presentaron nuevas fallas, negándose a realizar el cambio respectivo.

**SEGUNDO:** Ordenar a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe ascendente a S/ 2 532,80 correspondiente al valor del producto adquirido.

**TERCERO:** Sancionar a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de idoneidad del producto.

**CUARTO:** Ordenar a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento; disponiendo que un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de los costos, la cual será evaluada por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos competente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2.  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1090-2017/PS3  
(EXPEDIENTE N° 10-2018/CC2-APELACION)

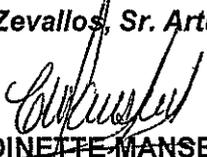
0110187

**QUINTO:** Disponer la inscripción de Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referido a la falta de idoneidad del producto.

**SEXTO:** Disponer que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, inicie de oficio a Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. un procedimiento sancionador por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, al haber proporcionado información falsa dentro del presente procedimiento (Informe Técnico N° 12416CA0055023-2017).

**SEPTIMO:** 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 señores Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y Sr. Tommy Deza Sandoval.**

  
**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**  
Presidente

M-CPC-05/01

13