



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1757-2014/PS3**

**PRESENTADO POR**

**VIVIEN JESUS GUTIÉRREZ CAVERO**

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

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1757-2014/PS3**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Denunciantes** : EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA  
RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS

**Denunciado** : SODIMAC PERÚ S.A.

**Bachiller** : VIVIEN JESUS GUTIÉRREZ CAVERO

**Código** : 2013117849

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en materia de Protección al Consumidor. La denuncia fue interpuesta por la señora Eva Ximena Cáceres Monteza y el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas contra la empresa Sodimac Perú S.A. ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los denunciantes refieren que no se les habría brindado un servicio idóneo de instalación de la terma eléctrica que adquirieron en su establecimiento, toda vez que esta a los pocos días de instalada produjo una inundación ocasionando perjuicios en el departamento de la señora Cáceres y en el departamento de un tercero. Asimismo, manifestaron que, pese a haber interpuesto un reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada y haber cursado dos cartas notariales dirigidas a dicho proveedor, este no le brindó ninguna solución. Por su parte, la denunciada cuestionó la calidad de consumidores de los denunciantes señalando que la terma había sido adquirida para ejercer su actividad empresarial de arrendamiento de departamentos y no para un beneficio personal, ello debido a que el departamento donde dicho producto fue instalado se encontraba arrendado a un tercero. En primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 declaró fundada la denuncia en el extremo referido a la falta de idoneidad del servicio de instalación brindado por la denunciada y la falta de atención del reclamo interpuesto por el señor Cáceres, sancionándola por dichas infracciones con una multa ascendiente a una (1) UIT. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, ante el recurso de apelación presentado por la denunciada, revocó la resolución de primera instancia y reformándola, declaró infundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad toda vez que de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la instalación de la terma hubiera producido la referida inundación; asimismo, respecto a la falta de atención del reclamo interpuesto, se declaró improcedente la denuncia precisando que el proveedor todavía se encontraba dentro del plazo legal para brindar una respuesta, dejando sin efecto las multas impuestas a la denunciada y ordenando el archivamiento del procedimiento. La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual declaró improcedente el recurso de revisión interpuesto por los denunciantes toda vez que los recurrentes no sustentaron la existencia de errores de derecho en la resolución recurrida.

## ÍNDICE

<b>I. Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</b> .....	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Resolución de Primera Instancia.....	6
1.3. Recurso de Apelación.....	7
1.4. Resolución de Segunda Instancia.....	7
1.5. Resolución de Tercera Instancia.....	7
1.6. Resolución Admisoria.....	8
1.7. Descargos.....	8
1.8. Resolución de Primera Instancia.....	9
1.9. Recurso de Apelación.....	10
1.10. Resolución de Segunda Instancia.....	11
1.11. Resolución de Tercera Instancia.....	12
<b>II. Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</b> .....	12
2.1. La Incorrecta tipificación del ORPS respecto a dos hechos denunciados por los señores Cáceres contra Sodimac, consistentes en presuntas infracciones a los artículos 150° y 24.1°, regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	12
2.1.1. Identificación.....	13
2.1.2. Análisis.....	13
2.2. La procedencia de la denuncia formulada por los señores Cáceres respecto a su condición de consumidores bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	14
2.2.1. Identificación.....	14
2.2.2. Análisis.....	15
2.3. La carencia de interés para obrar de los señores Cáceres en el procedimiento materia de análisis.....	16
2.3.1. Identificación.....	16
2.3.2. Análisis.....	17
2.4. El análisis efectuado por el ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a Sodimac.....	18
2.4.1. Identificación.....	18
2.4.2. Análisis.....	19
2.5. La procedencia del recurso de revisión formulado por los señores Cáceres, referente a la errónea interpretación de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	19
2.5.1. Identificación.....	19
2.5.2. Análisis.....	20
<b>III. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados</b> .....	21
3.1. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados.....	21

3.1.1.	Sobre la incorrecta tipificación del ORPS respecto a dos hechos denunciados por los señores Cáceres contra Sodimac, consistentes en presuntas infracciones a los artículos 150° y 24°.1 regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	21
3.1.2.	Sobre la procedencia de la denuncia formulada por los señores Cáceres respecto a su condición de consumidores bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	22
3.1.3.	Sobre la carencia de interés para obrar activa de los señores Cáceres en el procedimiento materia de análisis.....	23
3.1.4.	Sobre el análisis efectuado por el ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a Sodimac.....	24
3.1.5.	Sobre la procedencia del recurso de revisión formulado por los señores Cáceres, referente a la errónea interpretación de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	25
3.2.	Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas.....	26
3.2.1.	Sobre la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016.....	26
3.2.2.	Sobre la Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016.....	27
3.2.3.	Sobre la Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016.....	28
<b>IV.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>29</b>
<b>V.</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>29</b>
<b>VI.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>30</b>

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

### **DENUNCIA**

Mediante escrito del 15 de diciembre de 2014, complementado con escrito del 28 de enero de 2015, los señores Eva Ximena Cáceres Monteza y Ricardo Enrique Cáceres Rojas (en adelante, los señores Cáceres) interpusieron una denuncia contra Sodimac Perú S.A. (en adelante, Sodimac) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

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

- El señor Cáceres, padre de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, el 1 de diciembre de 2014, adquirió en el establecimiento comercial de la denunciada, ubicado en Atocongo, una terma eléctrica de 50 litros, marca “KARSON”, por la suma de S/ 289,00, la cual incluía como un servicio adicional su instalación. Asimismo, de forma conjunta, le entregaron un certificado de garantía con una vigencia de cinco (5) años, el cual cubría, entre otras cosas, la instalación por parte del personal de la marca del producto.
- Una vez realizada la compra, los dirigieron al módulo de atención al cliente, donde el señor Cáceres completó sus datos personales en un formulario denominado “Cuestionario de venta e instalación de calentadores y termas N° 750”, programándose la instalación del referido producto para el día 2 de diciembre de 2014.
- El día de la fecha de la instalación de la terma se acercó al departamento N° 401 un técnico de la empresa, quien realizó su trabajo en corto tiempo (a saber, 15 minutos), motivo por el cual giró el Reporte de Atención N° 002709, solicitando el pago de S/ 35,00; no obstante, pese a que se pagó dicha suma, no se les entregó comprobante de pago alguno.
- En la madrugada del 5 de diciembre de 2014, los vecinos del edificio advirtieron que, en el departamento donde se instaló la terma (dpto. 401), se produjo una fuga considerable de agua, la cual provenía de la referida terma, cuyas consecuencias fueron deplorables debido a que las paredes y pisos quedaron dañados, al igual que el departamento N° 301, el cual se encontraba ubicado un piso abajo del suyo.
- Ese mismo día, se comunicaron con el servicio de atención al cliente de la denunciada, quienes les indicaron que les enviarían un técnico a reparar los daños a horas de la tarde, luego del cual solicitaron la presencia de efectivos policiales de la Comisaría PNP Sagitario, quienes dejaron constancia de los daños ocasionados en los departamentos N° 401 y N° 301.

- Señalaron que el técnico que acudió a su departamento (N° 401) fue el mismo que instaló la terma, quien solo retiró el referido producto de la pared, colocando en su sitio un tapón, comunicándoles que informarían de lo sucedido a su empresa, sin brindar mayor explicación.
- Debido a su insistencia, la denunciada envió a un técnico a efectos que determine la ocurrencia de los hechos, apersonándose a su departamento por la tarde, quien manifestó que el otro técnico aparentemente no reguló el termostato interno y tampoco verificó el funcionamiento de la terma eléctrica como era el protocolo, dejando constancia de ello en el reporte de atención al cliente N° 000333.
- El 6 de diciembre de 2014, la Municipalidad de Santiago de Surco, a través de su personal técnico, constató los daños ocasionados en ambos departamentos y la mala instalación de la terma.
- Tomando conocimiento de ello, el 6 de diciembre de 2014, procedieron a interponer un reclamo en el libro de reclamaciones virtual de la denunciada, asimismo, cursaron las cartas notariales N° 54819 y N° 54820 dirigidas a la denunciada y a su gerente general, respectivamente.
- Pese a que el 9 de diciembre de 2014, el Jefe de Mantenimiento de la denunciada, a través de un correo electrónico, les indicó lo siguiente: *“Buenos días Sr. Ricardo Cáceres. Habiendo tomado debido conocimiento de los daños causados en el tercer y cuarto piso por un mal trabajo realizado en la instalación de una therma KARSON, solicito a ustedes, costear los daños o en todo caso me comprometo a enviar un gasfitero particular para la reparación respectiva, tenemos toda la intención de asumir nuestra responsabilidad y llegar a un buen acuerdo para la conformidad de ambas partes”*, no recibieron respuesta formal de lo solicitado.
- Manifestaron que la instalación no idónea no solo trajo pérdidas materiales, sino que además puso en riesgo la vida y la salud de las familias que habitaban en todo el edificio multifamiliar.
- Solicitaron como medida correctiva: (i) una sanción para la denunciada y para los que resulten co-responsables; (ii) la reparación de todos los daños ocasionados en los inmuebles afectados (dptos. N° 401 y N° 301); (iii) el pago de una indemnización; (iv) el retiro de la terma materia de la denuncia; (v) la devolución del importe cancelado por el mismo, ascendente a S/ 289.00; y, (vi) el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Aunado a ello, precisaron que la propietaria del departamento N° 401 era la señora Cáceres, quien arrendó su inmueble a la señora Ana Gonzales Soria el 6 de diciembre de 2014, no obstante, por los hechos suscitados la entrega del inmueble iba a realizarse el 1 de febrero de 2015, siendo la terma una de las condiciones del alquiler del inmueble.
- Asimismo, indicaron que la señora Cáceres era bachiller en lingüística y literatura, laborando en dichas áreas, y el señor Cáceres era jubilado, siendo que ni uno de los dos ostentaba la calidad de microempresario.



### **Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **Medios probatorios:**

- Copia de la Boleta de Venta 00006/BLT 0034-72364, emitida por Sodimac el 1 de diciembre de 2014.
- Copia del Certificado de la Garantía de la terma marca “KARSON”.
- Copia del Cuestionario de Venta e Instalación de calentadores y termas emitido por Sodimac el 1 de diciembre de 2014.
- Copia del Reporte de Atención N° 002709 del 2 de diciembre de 2014, emitida por Eco-Perú.
- Copia del Reporte de Atención N° 000333 del 5 de diciembre de 2014, emitida por Eco-Perú.
- Copia del Reclamo Virtual N°VR006-00238 interpuesto ante Sodimac el 6 de diciembre de 2014.
- Copia de la Constatación Policial del 5 de diciembre de 2014, emitida por la Comisaría PNP Sagitario.
- Copia de la Constancia de Visita N° 299-DMG-2014-SGF-GSCGRD-MSS, emitida por la Municipalidad de Santiago de Surco.
- Copia de los correos electrónicos remitidos entre el señor Franklyn Abad y el señor Ricardo Cáceres Rojas del 9 de diciembre de 2014.
- Copia de las Cartas Notariales N° 54189 y N° 54820, de fechas 6 de diciembre de 2014, dirigidas a la denunciada y a su gerente general, respectivamente.
- Copia del asiento C00003 de la Partida Registral N°12493583.
- Copia del contrato de arrendamiento del 6 de diciembre de 2014.
- Copia de las boletas de pago correspondiente a los denunciados.
- Copia del contrato de mano de obra de gasfitería del 18 de diciembre de 2014.
- Copia de la Carta N° 2588-A-2014/CP/CDL/CIP del 22 de diciembre de 2014, emitida por el Centro de Peritaje “Guillermo Vaudenay Reyes” del Colegio de Ingenieros del Perú.
- Copia de la Boleta de Venta N° 023 – 0067965 del 15 de diciembre de 2014-
- Fotografías de los daños causados a su inmueble (departamento N° 401).

### **RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Con Resolución Final N° 0194-2015/PS3 del 5 de marzo de 2015, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el ORPS) declaró la improcedencia de la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, toda vez que los denunciados no calificaban como consumidores conforme lo establece el Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Dicha instancia administrativa basó su decisión en la medida que el producto adquirido (terma) fue destinado para la mejora de las condiciones de su inmueble (departamento N° 401), siendo que el referido producto no tenía un uso personal o familiar, por el contrario, estaba relacionado al desarrollo de las actividades comerciales de los señores Cáceres, esto es, se encontraba dentro de giro propio de su negocio, no calificando tampoco como microempresarios.

## **RECURSO DE APELACIÓN**

El 13 de abril de 2015, dentro del plazo legal establecido, los señores Cáceres interpusieron su recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano resolutorio de la primera instancia, en tanto: (i) Si bien el producto que adquirió era para mejora del inmueble que arrendó a una tercera persona, lo cierto era que la terma no era considerado un bien indispensable para la realización de una actividad empresarial; y, (ii) cuando realizaron la compra del producto, esto es, el día 1 de diciembre de 2014, los denunciados eran los consumidores finales, en tanto los efectos legales del contrato de arrendamiento iniciaban a partir de febrero de 2015, no existiendo antes una obligación contractual.

## **RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Con Resolución Final N° 1260-2015/CC2 del 30 de julio de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Central N° 2 (en adelante, la Comisión) revocó la Resolución Final N° 0194-2015/PS3 que declaró improcedente la denuncia formulada por los señores Cáceres contra Sodimac; y, en consecuencia, la declaró procedente, al haberse verificado que los denunciados sí contaba con la calidad de consumidores de acuerdo a los términos señalados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **RESOLUCIÓN DE TERCERA INSTANCIA**

Dado el recurso de revisión formulado por Sodimac el 17 de agosto de 2015, a través del cual sustentó la inaplicación de los Principios del Debido Procedimiento y el Derecho de Defensa, así como, las inaplicaciones de los artículos IV.1, IV.8 y V.8 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), mediante Resolución N° 3150-2015/SPC-INDECOPI del 7 de octubre de 2015, declaró improcedente el mencionado recurso de revisión, en tanto el órgano resolutorio de segunda instancia no emitió un pronunciamiento decisorio respecto a las cuestiones controvertidas.

## **RESOLUCIÓN ADMISORIA**

Con Resolución N° 1 del 31 de diciembre de 2015, el ORPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, en tanto la proveedora denunciada:

- No habría brindado un servicio de instalación idóneo de la terma eléctrica de 50 litros, de marca “KARSON”, lo cual produjo que el 5 de diciembre de 2014 se efectuara una inundación en el departamento N° 401, propiedad de la señora Cáceres y el departamento N° 301, correspondiente a terceras personas, calificándola como una presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- No habría cumplido con atender, en el plazo de treinta (30) días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres el 6 de diciembre de 2014 en su libro de reclamaciones virtual, calificándola como una presunta infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- No habría atendido las cartas notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas por los señores Cáceres el 6 de diciembre de 2014, calificándola como una presunta infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, corrió traslado de la denuncia a Sodimac, a efectos de que presente, en un plazo siete (7) días hábiles contados a partir de notificada la referida resolución, sus argumentos de defensa y medios probatorios que lo sustenten. Asimismo, se les requirió a los señores Cáceres la presentación del cargo de notificación de las cartas notariales N° 54819 y N° 54820, con la finalidad de acreditar de que estas fueron válidamente diligenciadas.

## **DESCARGOS**

Mediante escrito del 26 de enero de 2016, Sodimac presentó sus descargos, señalando los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- Los denunciantes no calificaban como consumidores en tanto adquirieron la terma para instalarla en el inmueble que arrendaron, esto es, adquirieron el mencionado producto para el giro de su propio negocio y no para su beneficio propio o de su entorno familiar.
- De la boleta de venta no se visualiza que el precio pagado incluya la instalación del referido producto, encontrándose ello a cargo de la empresa Eco Perú, quien, a través de su jefe de mantenimiento, se comprometió mediante correo electrónico a asumir la responsabilidad por los supuestos daños al departamento.
- Respecto a la interposición del reclamo en su libro de reclamaciones virtual, esta fue respondida el 6 de enero de 2015, a través de un correo electrónico remitido a

la dirección de correo electrónico: conciliadorextraj@hotmail.com, la fue consignada por el propio denunciante.

- Respecto a la atención de las cartas notariales remitidas por los denunciantes, indicó que, de la revisión del ingreso de sus documentos, no advertía dichos documentos, motivo por el cual solicitó que los denunciantes cumplieran con acreditar que las cartas fueron recibidas por ellos.

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

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Con Resolución N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no brindó un servicio de instalación idóneo de la terma eléctrica de 50 litros, de marca “KARSON”, lo cual produjo que el 5 de diciembre de 2014 se efectuara una inundación en el departamento N° 401, de propiedad de la señora Cáceres y el departamento N° 301, correspondiente a terceras personas; sancionándola con una multa de 1 UIT.
- Declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no cumplió con atender, en el plazo de treinta (30) días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres el 6 de diciembre de 2014 en su libro de reclamaciones virtual; sancionándola con una multa de 1 UIT.
- Declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, por presunta infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que los denunciantes cursaron las cartas notariales N° 54819 y N° 54820 del 6 de diciembre de 2014 a la proveedora denunciada.
- Ordenó a Sodimac, en calidad de medidas correctivas, que: (i) en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con la reparación total de los daños ocasionados en los inmuebles afectados (a saber, departamentos N° 401 y N° 301), para lo cual deberá asumir el costo del mismo, (ii) en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con el retiro de la terma materia de denuncia en el departamento de los denunciantes, y (iii) en el plazo

de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con la devolución de S/ 289,00, el cual correspondía al pago efectuado por la compra de la terma.

- Condenó a Sodimac al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de los señores Cáceres.
- Dispuso la inscripción de Sodimac en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **RECURSO DE APELACIÓN**

El 7 de marzo de 2016, dentro del plazo establecido, los señores Cáceres interpusieron su recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano resolutorio de la primera instancia a efectos de que se revocara la misma y declare fundado el tercer extremo de su denuncia, bajo los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- Las cartas notariales que remitieron sí fueron debidamente notificadas a la proveedora denunciada, siendo que, las misma cuentan con la certificación notarial de su diligenciamiento.
- Asimismo, mediante escrito del 7 de setiembre de 2016, Sodimac presentó un escrito en el procedimiento seguido a través del expediente N° 374-2015/PS3, confirmando la recepción de las cartas notariales materia de la denuncia, no obstante, estas fueron extraviadas por su personal.
- No se había acreditado la supuesta condición de empresa tercerizadora de Eco Perú en el rubro de instalación de termas conforme a ley.

### **Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Por su parte, el 7 de marzo de 2016, Sodimac interpuso su recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano resolutorio de la primera instancia a efectos de que se revocara la misma y se deje sin efecto las sanciones impuestas y las medidas correctivas ordenadas; ello, bajo los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- Los señores Cáceres no calificaban como consumidores finales, en tanto el departamento en el cual se instaló la terma (dpto. 401) no estaba destinado para vivienda sino exclusivamente para el alquiler.

- Por propia manifestación de los denunciantes no contaban con la calidad de microempresarios, por lo cual debió declararse improcedente la denuncia.
- La adquisición del producto materia de denuncia se produjo con la finalidad de mejorar su posición competitiva en el mercado, supuesto confirmado por los propietarios del inmueble.
- La evaluación de la ficha del Registro Único del Contribuyente no era un requisito necesario para desestimar la condición de proveedor de un administrado.
- La habitualidad debía evaluarse en función a la permanencia que reviste cada actuación, esto es, los denunciantes deseaban destinar el departamento 401 únicamente al alquiler, a efectos de obtener mayores ingresos, más aún si es que vivían en otro departamento del mismo edificio.

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

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Con Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- Revocó la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, emitida por el órgano resolutorio de primera instancia, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, la declaró infundada, al no haberse acreditado que la instalación de la terma eléctrica de la marca “KARSON” fue la que produjo la inundación en el departamento N° 401.
- Declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 1 del 31 de diciembre de 2015 y la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, ambas emitidas por el órgano resolutorio de primera instancia, en los extremos que se imputó y se pronunció sobre la conducta de la denunciada consistente en la falta de atención al reclamo interpuesto por el señor Cáceres en su Libro de Reclamaciones Virtual el 6 de diciembre de 2014 como una presunta infracción al artículo 24° del Código en mención ; y, vía integración, declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar activa, la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, toda vez que, a la fecha de la presentación de la denuncia, la proveedora denunciada aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta al reclamo interpuesto por el señor Cáceres.
- Confirmó, modificando fundamentos, la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, emitida por el órgano resolutorio de primera instancia, en el

extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, por presunta infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, a la fecha de la presentación de la denuncia, la proveedora denunciada aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta a las cartas notariales remitidas por los señores Cáceres.

Por tanto, se dejó sin efecto las sanciones impuestas, las medidas correctivas ordenadas y la inscripción de la proveedora denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **RESOLUCIÓN DE TERCERA INSTANCIA**

Dado el recurso de revisión formulado por los señores Cáceres el 30 de setiembre de 2016, a través del cual sustentaron: (i) la inaplicación del artículo 124° de la Ley N° 27444; (ii) la aplicación errónea de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 446° del Código Procesal Civil; (iii) la inaplicación del principio pro consumidor; y, (iv) la interpretación errónea del artículo 24°.1 del cuerpo normativo antes mencionado; la Sala, mediante Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016, emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró improcedente el recurso de revisión interpuesto por los denunciados, respecto a los defectos en la recepción de la apelación de la denunciada y la presunta aplicación errada de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 446° del Código Procesal Civil, toda vez que los errores de derecho alegados no se encontraban contenidos en la resolución de la resolución recurrida.
- Asimismo, declaró improcedente el recurso de revisión en el extremo de la presunta inaplicación del principio pro consumidor, pues los denunciados no sustentaron la existencia de los errores de derecho, limitándose a cuestionar elementos de hecho de la resolución recurrida.
- Por último, declaró infundado el recurso de revisión respecto a la presunta interpretación errónea del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la instancia previa efectuó una interpretación adecuada de la norma antes citada.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las detalladas a continuación:

**2.1. La incorrecta tipificación del ORPS respecto a dos hechos denunciados por los señores Cáceres contra Sodimac, consistentes en presuntas infracciones a los artículos 150° y 24.1° regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

### **IDENTIFICACIÓN**

De la revisión de la Resolución N° 1 del 31 de diciembre de 2015, emitida por el ORPS, se advierte que dicho órgano administrativo determinó que los hechos denunciados por los señores Cáceres consistían, entre otros, en que Sodimac no habría cumplido con atender: (i) en el plazo de treinta (30) días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres el 6 de diciembre de 2014 en su libro de reclamaciones virtual; y, (ii) las cartas notariales N° 54819 y N° 54820, remitidas por los señores Cáceres el 6 de diciembre de 2014 a la denunciada y a su gerente general, respectivamente; calificándolas como presuntas infracciones de los artículos 150° y 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

### **ANÁLISIS**

El artículo 156° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

En este punto, es necesario tener en cuenta que respecto de los distintos tipos infractores que se pueden derivar de la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, en la Resolución N° 0485-2014/SPC-INDECOPI del 10 de febrero de 2014, se determinaron las siguientes diferencias:

- Reclamo: cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.
- Solicitudes de gestión: cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.
- Pedidos de información: buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto de la relación de consumo existente.



Asimismo, cabe resaltar que, en reiterados pronunciamientos de la Sala, se ha considerado que no corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor dé respuesta a una solicitud de gestión, en el supuesto en el que haya accedido a lo petitionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma a fin de que éste pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.

Por otro lado, cabe resaltar que, si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor no regula un plazo para la atención de las solicitudes de gestión por parte de los proveedores, a través de la jurisprudencia del Indecopi se ha señalado que el plazo referencial para la atención de dichas comunicaciones debe asimilarse a uno no mayor a treinta (30) días calendario que contempla el artículo 24° del mencionado cuerpo normativo y el reglamento del libro de reclamaciones, ello en la medida que resulta razonable que dentro de dicho plazo el proveedor pueda desplegar todas las acciones pertinentes para poder acceder a lo petitionado por el consumidor.

De otro lado, el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Por su parte, el artículo 3°.3 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza ante el proveedor a fin de expresar una disconformidad relacionada con los bienes expendidos o suministrados o con los servicios prestados por este último.

Finalmente, el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor impone a los establecimientos comerciales el deber de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, estableciendo el reglamento las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el citado artículo.

Ahora bien, como lo señaló Tardío (2003) el Principio de Especialidad es: “la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad”. (Pág. 191)

**2.2. La procedencia de la denuncia formulada por los señores Cáceres respecto a su condición de consumidores bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

**IDENTIFICACIÓN**

De la lectura de la Resolución Final N° 0194-2015/PS3 del 5 de marzo de 2015, se advierte que el ORPS declaró la improcedencia de la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, toda vez que los denunciantes no calificaban como consumidores de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor. Ello, en tanto el producto materia de denuncia (a saber, una terma eléctrica de 50 litros, marca “KARSON”) no fue adquirido para un uso personal o familiar, sino para uso exclusivamente empresarial, pues el referido producto mejoraba las condiciones del departamento N° 401, siendo que este inmueble era arrendado a una tercera persona.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

**ANÁLISIS**

El artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.

En virtud de la norma antes expuesta, para acoger una denuncia en la vía administrativa, se concluye lo siguiente:

- (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
- (ii) en el caso de microempresarios, se debe verificar que: (a) el administrado sea un microempresario; (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (c) se encuentre en una asimetría informativa. En este punto, cabe incidir que los tres (3) requisitos antes mencionados deben ser concurrentes, pues de lo contrario la denuncia deberá ser declarada improcedente.

Ahora, en cuanto al requisito referido a que los productos o servicios contratados no deben formar parte del giro del negocio de la microempresa para que ésta califique como consumidor, la Sala, mediante Resolución N° 0449-2018 del 5 de marzo del 2018, consideró en este tipo de casos que:

“Por *productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio*”, debe entenderse a aquellos (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (a) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (b) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios; y, constituyen “*productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio*” aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del microempresario, no son imprescindibles para el desarrollo de la misma. Es el caso de los servicios transversales a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros”.

### **2.3. La carencia de interés para obrar de los señores Cáceres en el procedimiento materia de análisis.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

De la lectura de la denuncia formulada por los señores Cáceres el 15 de diciembre de 2014, se observa que los referidos administrados cuestionaron, entre otros hechos, que Sodimac no cumplió con atender, de manera oportuna: (i) el reclamo N° VR006-00238 interpuesto a través del libro de reclamaciones virtual de la denunciada el 6 de diciembre de 2014, y (ii) las cartas notariales N° 54819 y N° 54820 cursadas a la denunciada el 6 de diciembre de 2014; no obstante, la primera instancia administrativa no advirtió que el plazo para la atención de los mencionados documentos aún no había concluido, esto es, Sodimac, al momento de la interposición de la denuncia, pudo brindar aún respuesta del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada hasta el 5 de enero de 2015; y, hasta el 8 de enero de 2015, en el caso de las cartas notariales precitadas.

Ahora, si bien la Comisión, mediante Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, en vía de integración, declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Sodimac, por falta de legitimidad para obrar activa de los denunciados; lo cierto es que la figura jurídica procesal correcta era que dichos administrados carecían de interés para obrar.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

El artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo, cuando, entre otros supuestos los consumidores denunciadores carezcan de legitimidad o interés para obrar.

Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son “la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar”. (Monroy, 1994, Pág. 24)

Sobre la legitimidad para obrar, esta se encuentra definida como:

La cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. (Matheus, 1999, Pág. 53).

Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento. Esto es, cuando la existencia de una relación de consumo o de los consumidores expuestos o comprendidos por esta, justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor. Siendo así, la Sala ha determinado que un administrado carecerá de legitimidad para obrar activa, cuando no sea la persona que conforme a la ley deba ser titular de las pretensiones denunciadas.

Ahora, según Morales (2005), la diferencia entre legitimidad para obrar activa y pasiva radica en que:

La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. (Pág. 155)

De otro lado, en reiterada jurisprudencia, el interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, Monroy (1994) señala que “es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”. (Pág. 24)

En este punto, también corresponde precisar que, de conformidad con el artículo 118° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa sólo puede tutelar intereses legítimos de los administrados -en los procedimientos iniciados por estos-, de allí que la ausencia de tal interés para obrar afecta la procedencia de la denuncia interpuesta.

Asimismo, resulta pertinente mencionar que el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme a lo dispuesto por el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de carácter subsidiario, aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor.

Así las cosas, esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.

#### **2.4. El análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a Sodimac.**

##### **IDENTIFICACIÓN**

En la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, el ORPS sancionó a Sodimac por las conductas infractoras acreditadas con una multa de 1 UIT por: (i) no brindar un servicio de instalación idóneo de la terma eléctrica de 50 litros, de marca KARSON, lo cual produjo que el 5 de diciembre de 2014 se efectuara una inundación, ocasionando daños en el departamento N° 401 y N° 301; y, (ii) por no atender, en el plazo legal, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres el 6 de diciembre de 2014 en su libro de reclamaciones virtual, para lo cual el órgano

de la primera instancia basó su decisión en virtud de los siguientes criterios de graduación de la sanción: (a) el daño resultante de la infracción, (b) los efectos generados en el mercado; y, (c) la probabilidad de detección.

Así la controversia gira en torno a si el mencionado análisis es adecuado o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

Conforme lo ha establecido la Sala, en sus reiterados pronunciamientos, las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este punto cabe mencionar que a efectos de determinar una sanción acorde a la conducta infractora acarreada toman en consideración los principios de la potestad sancionadora administrativa establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en especial, el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, cabe mencionar lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141)

Ahora, más allá de que en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establezca que el Indecopi puede tomar en consideración los criterios indicados en su norma, no concluyéndose de manera expresa que ello sea una obligación como tal, lo cierto es que existen ciertos criterios cuya utilización generan una visión mucho más amplia y detallada de la imposición por parte de la Administración de una sanción a la denunciada, la cual podía ser una amonestación y/o una multa.

### **2.5. La procedencia del recurso de revisión formulado por los señores Cáceres, referente a la errónea interpretación de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

## **IDENTIFICACIÓN**

Con la Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016, la Sala determinó que en la resolución recurrida (Resolución Final N° 1474-

2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016) no existía una interpretación errónea de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, a consideración de la tercera instancia, la Comisión tomó en cuenta, de manera previa, la carga de la prueba de las partes del procedimiento, no evidenciando que los denunciantes hayan acreditado –en primer lugar– el defecto existente en el servicio de instalación de la terma prestado por la proveedora denunciada.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

El recurso de revisión se encontraba previsto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual constituía un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procedía únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurrieran en errores de puro derecho consistentes en la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del referido Código o la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria.

Al respecto, mediante Resolución N° 0802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 determinó que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes:

- (i) Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada; y,
- (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.

Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se orientaba a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo debía ser declarado improcedente.

En este punto, cabe precisar que la mencionada Sala estableció además en el referido pronunciamiento cuatro (4) causales de presuntos errores de derecho referidos a las normas de protección al consumidor: (i) inaplicación, cuando no se aplica una norma de dicho cuerpo legislativo que corresponde al caso concreto; (ii) aplicación indebida, cuando se aplica la norma que no corresponde al caso concreto; (ii) interpretación errónea; cuando pese a aplicarse la norma pertinente al caso

concreto, se le da una interpretación inexacta; o, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

Ahora, los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, desarrollan el deber de idoneidad; esto es, la correspondencia entre lo que el 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. Por otro lado, se establece que los proveedores responden por los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.

Asimismo, el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

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

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

##### **3.1.1. Sobre la incorrecta tipificación del ORPS respecto a dos hechos denunciados por los señores Cáceres contra Sodimac, consistentes en presuntas infracciones a los artículos 150° y 24°.1 regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

De la lectura de la denuncia interpuesta por los señores Cáceres, se advierte que los hechos cuestionados en ella se encuentran referidas a que Sodimac no habría cumplido con atender: (i) dentro del plazo legal, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres el 6 de diciembre de 2014 en su libro de reclamaciones virtual; y, (ii) las cartas notariales N° 54819 y N° 54820, remitidas por los señores Cáceres el 6 de diciembre de 2014; calificándolas como presuntas infracciones de los artículos 150° y 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente.

No obstante, dicha calificación impuesta por la Autoridad Administrativa es errónea, en tanto:



- El primer hecho denunciado se encontraba referido a la falta de atención de su reclamo virtual consignado en el libro de reclamaciones virtual de Sodimac y no si es que dicha empresa contaba o no con un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial o en su página web (supuesto que corresponde al artículo 150° del referido Código). Por tanto, este hecho denunciado debió ser calificado bajo los alcances del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual dispone que todo proveedor se encuentra obligado a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario.
- El segundo hecho denunciado se encontraba referido a la falta de atención de las cartas notariales N° 54819 y N° 54820, remitidas por los señores Cáceres el 6 de diciembre de 2014, a través de las cuales solicitaban, entre otras cosas: (a) la devolución de su dinero por el producto y servicio contratado referente a la terma, y (b) el pago por los daños ocasionados por los mismos; es decir, la falta de atención de Sodimac estaba orientada a las solicitudes de gestión (solicitudes de hacer) realizadas por los denunciantes. Así, en aplicación de la garantía implícita derivada de las relaciones de consumo, es entendible que un consumidor tenga la expectativa que toda solicitud de gestión que formule no sólo sea recibida, sino tramitada, contestada y/o atendida de manera oportuna y pertinente, ya sea en forma positiva o negativa. Por tanto, este hecho denunciado debió ser calificado bajo los alcances de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (deber de idoneidad).

Así las cosas, cabe precisar que la incorrecta calificación de los hechos cuestionados de la denuncia se encuentra enmarcado además en: (i) el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto; y, (ii) el artículo 156° de dicho cuerpo legal, que dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que, mediante Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, la Comisión declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 1 (resolución de imputación de cargos) y la Resolución Final N° 0151-2016/PS3, ambas de primera instancia, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre el hecho denunciado (i), calificando de manera correcta como una presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; sin embargo, respecto al hecho denunciado (ii) continuó con la misma calificación.

### **3.1.2. Sobre la procedencia de la denuncia formulada por los señores Cáceres respecto a su condición de consumidores bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Mediante Resolución Final N° 0194-2015/PS3 del 5 de marzo de 2015, se advierte que el ORPS declaró la improcedencia de la denuncia interpuesta contra Sodimac, toda vez que la terma eléctrica de 50 litros, marca KARSON, no fue adquirida para un uso personal o familiar, sino para uso exclusivamente empresarial, pues el referido producto mejoraba las condiciones del departamento N° 401, siendo que este inmueble era arrendado a una tercera persona.

En primer lugar, el Código de Protección y Defensa del Consumidor reviste de protección a todo consumidor que adquiere un producto y/o contrata un servicio para su uso y disfrute, esto es, fuera de un ámbito empresarial. No obstante, de ser el caso que fuese para un ámbito empresarial, dicha protección persiste únicamente para los microempresarios, para lo cual deberán concurrir la acreditación de estos requisitos: (i) tenga la calidad de microempresa; (ii) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (iii) se encuentre en una asimetría informativa.

Dicho esto, el ORPS consideró que el producto adquirido era destinado para un fin empresarial, no obstante, de la revisión de las fichas RUC de los denunciantes, así como de las manifestaciones brindadas por estos, dichos administrados no se dedicaban al rubro de la venta y/o alquiler de departamentos, por el contrario, cada uno de ellos recibía ingresos productos de sus profesiones, los cuales quedaron acreditados con la presentación de sus planillas de pago, siendo que incluso no tenían la calidad de contribuyentes como personas naturales con negocio.

Por tanto y tal como lo consideró la segunda instancia, la terma materia de denuncia no fue adquirida dentro de un ámbito empresarial, siendo que además ésta también podía ser usada para su beneficio propio y/o familiar dadas las características del referido producto.

### **3.1.3. Sobre la carencia de interés para obrar activa de los señores Cáceres en el procedimiento materia de análisis.**

Si bien los señores Cáceres denunciaron que Sodimac no había cumplido con atender su Reclamo N° VR006-00238, interpuesto en su libro de reclamaciones virtual el 6 de diciembre de 2014, ni las Cartas Notariales N° 54189 y N° 54820, remitidas a la denunciada y a su gerente general, recepcionadas por esta el 9 de diciembre de 2014; de la revisión de dichos documentos, se advierte que los mismos aún se encontraban dentro del plazo para ser atendidos.

No obstante, se aprecia del expediente que los señores Cáceres interpusieron la denuncia por estos extremos el 15 de diciembre de 2014, esto es, cuando aún no había transcurrido el plazo legal de treinta (30) días calendarios que tenía Sodimac para atender los referidos documentos, por tanto, queda claro que los consumidores no tenían, a la fecha de la interposición de la denuncia, interés para obrar a fin de denunciar estos hechos, siendo ello no advertido de manera oportuna por el ORPS.

En este punto cabe precisar que, en el presente caso no era determinante dilucidar si Sodimac atendió o no el reclamo y las solicitudes de gestión, tal como lo hizo erróneamente el ORPS, pues la autoridad de manera previa debió verificar si existía la necesidad de que los denunciados acudan al Indecopi a fin de solicitar la tutela de sus derechos.

Por tanto, si bien, mediante Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, la Comisión declaró dichos extremos de la denuncia infundados basando su análisis en lo expuesto en los párrafos precedentes, lo cierto es que utilizaron erróneamente la figura de la falta de legitimidad para obrar cuando lo que correspondía era declarar improcedente la denuncia por carecer de interés para obrar.

#### **3.1.4. Sobre el análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a Sodimac.**

Respecto de las conductas acreditadas en el presente procedimiento, de la lectura de la infracción referida a que la proveedora denunciada no cumplió con atender el reclamo interpuesto por los señores Cáceres el 6 de diciembre de 2014, se observa que los criterios de graduación de la sanción que aplicó el ORPS en su pronunciamiento fueron: (a) el daño resultante de la infracción, (b) los efectos generados en el mercado; y, (c) la probabilidad de detección, los cuales si bien estuvieron debidamente desarrollados y fundamentados en su pronunciamiento, el órgano de la primera instancia había omitido desarrollar el criterio de “beneficio ilícito” que consiste en: “el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido”. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 139).

Entonces, al haberse acreditado la vulneración de su derecho como consumidores de los señores Cáceres respecto a ese extremo, era lógico colegir que el beneficio ilícito se configuraba como la ganancia que obtuvo la proveedora denunciada por el ahorro de costos que significó el haber omitido implementar mecanismos eficaces para la atención de los reclamos y solicitudes de gestión como los planteados por los denunciados.

En este punto, es pertinente precisar que los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por el órgano de la primera instancia deben guardar plena armonía con los principios administrativos establecidos en la normativa sobre procedimientos administrativos y/o sancionadores, tales como el de razonabilidad, proporcionalidad.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, conforme al criterio sostenido por la Sala, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que consiste en desincentivar conductas ilícitas, no admitiéndose un afán retributivo a favor del particular denunciante; por lo que, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

### **3.1.5. Sobre la procedencia del recurso de revisión formulado por los señores Cáceres, referente a la errónea interpretación de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

De la lectura de la Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016, la Sala determinó que en la resolución apelada no existía una interpretación errónea de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, a consideración de la tercera instancia, la Comisión tomó en cuenta, de manera previa, la carga de la prueba de las partes del procedimiento, no evidenciando que los denunciante hayan acreditado –en primer lugar– el defecto existente en el servicio prestado por la proveedora denunciada.

No obstante, considero que dicho razonamiento era incorrecto, toda vez que el defecto advertido en la instalación de la terma se encontraba debidamente acreditado con los medios probatorios que presentaron los denunciante, estos son: la constatación policial del 5 de diciembre de 2014; la constancia de visita del personal técnico de la Municipalidad de Santiago de Surco; y, las impresiones fotográficas sobre los daños ocasionados en el inmueble a razón de la inundación en el domicilio de la señora Cáceres.

Aunado a ello, corresponde señalar que lo que un consumidor esperaría razonablemente por parte de su proveedora es que el producto expendido, así como la instalación del mismo no presentaran mayores defectos a los pocos días de realizado dicho servicio, sino que el tiempo de duración de la referida instalación sea aún mayor, siendo lo razonable colegir que la mencionada duración sea mayor a un año, de acuerdo a los usos y costumbres en el mercado.

Por tanto, si bien no existía en el expediente un documento (informe técnico) que concluyera la causa de la inundación en su departamento, esto es, el defecto de la

terma o de su instalación, lo cierto es que los señores Cáceres sí habían cumplido con acreditarlo de manera indiciaria.

Al respecto, conviene subrayar que el sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios -esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal.

Al respecto, la Sala ha establecido en reiterada jurisprudencia que los sucedáneos de los medios probatorios son los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí.

Asimismo, tal como lo señala Couture (1983), el indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar (Pág. 33). Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos, generar convicción plena sobre los hechos o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios.

Por tanto, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.

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

### **3.2.1. Sobre la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en el extremo que declaró fundada la denuncia de los señores Cáceres contra Sodimac referido a que la proveedora denunciada no brindó un servicio de instalación idóneo de la terma eléctrica de 50 litros, de marca “KARSON”, lo cual produjo que el 5 de diciembre de 2014 se efectuara una inundación en el departamento de la señora Cáceres (N° 401).

Ello, en la medida que los denunciantes cumplieron con acreditar de manera indiciaria el defecto advertido con la presentación de los siguientes medios probatorios:

- La Boleta de Venta 00006/BLT 0034-72364 del 1 de diciembre de 2014, mediante el cual se acreditaba la adquisición de la terma marca “KARSON”.
- El documento denominado “Cuestionario de Venta e Instalación de calentadores y termas”, emitido por Sodimac, a través del cual se observa el detalle del servicio de instalación de la terma a realizarse en el departamento N° 401, documento suscrito por el señor Cáceres.
- El Reporte de atención N° 000333 del 5 de diciembre de 2014, emitido por Eco-Perú, mediante el cual se dejó constancia de las consecuencias apreciadas por la incorrecta prestación del servicio.
- El Reclamo Virtual N° VR006-00238 presentado ante Sodimac el 6 de diciembre de 2014, con el cual se dejó constancia de los hechos cuestionados.
- La Constatación Policial del 5 de diciembre de 2014 y la Constancia de Visita 299-DMG-2014-SGF-GSCGRD-MSS del 6 diciembre de 2014, emitida por la Municipalidad de Santiago de Surco, a través de los cuales, se dejó constancia de los daños ocasionados al inmueble producto de la inundación acarreada.
- Las Cartas Notariales N° 54189 y N° 54820, de fechas 6 de diciembre de 2014, dirigidas a la denunciada y a su gerente general, solicitando la respuesta inmediata de ella a efectos de cubrir los gastos ocasionados.
- Fotografías de los daños causados a su inmueble (departamento N° 401).

En efecto, de la valoración conjunta de los referidos medios probatorios, se observa que Sodimac no prestó un servicio de instalación idóneo, causando un grave perjuicio al departamento de la señora Cáceres, así como al departamento N° 301 que correspondía a terceras personas.

Ahora, habiéndose acreditado el defecto del servicio de la instalación, conforme lo establece el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, correspondía al proveedor, a fin de que sea exonerado de responsabilidad administrativa, demostrar que lo denunciado no le es imputable debido a la existencia de una causa objetiva, justificada o no previsible a causa de un hecho determinante de un tercero ajeno a la relación de consumo, o a causa de la negligencia del propio consumidor afectado.

No obstante, Sodimac no presentó ningún medio probatorio que lo exonere de responsabilidad, aun cuando esta se encontraba en mejor posición para acreditar que cumplió con la instalación de la terma de manera idónea, adjuntado los medios probatorios que desvirtúan lo alegado por los consumidores.

Ahora bien, no me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en los extremos referidos a que Sodimac no habría cumplido con atender, dentro del plazo legal, el reclamo y las cartas notariales interpuestas el 6 de diciembre de 2014, toda vez que, conforme lo expuesto en acápites anteriores, al momento de la interposición de la denuncia contra la proveedora denunciada, ésta aún se encontraba dentro del plazo

para atender los requerimientos efectuados por los señores Cáceres. Por tanto, dichos extremos debieron ser declarados improcedentes en tanto los denunciados carecían de interés para obrar.

### **3.2.2. Sobre la Resolución Final N° 1474-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016.**

Respecto a esta resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia revocó el primer extremo de la resolución de la primera instancia declarando infundada la denuncia interpuesta por los señores Cáceres contra Sodimac, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada no brindó un servicio de instalación idóneo de la terma eléctrica de 50 litros, de marca “KARSON”.

Ello, en tanto, como lo argumenté anteriormente, el defecto advertido sí fue acreditado indiciariamente por los señores Cáceres, siendo que, además, lo que un consumidor razonablemente esperaría de su proveedora es que la referida instalación no presente averías a los pocos días de realizada.

Finalmente, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, en los extremos que dicha instancia: (i) en vía de integración, declaró improcedente la denuncia formulada contra Sodimac referente a que dicha empresa no habría cumplido con atender el reclamo interpuesto el 6 de diciembre de 2014; y, (ii) confirmó, modificando fundamentos, la resolución de primera instancia que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Sodimac referente a que dicha empresa no cumplió con atender las cartas notariales remitidas el 6 de diciembre de 2014.

Ello, toda vez que, si bien la Comisión corroboró que, a la fecha de la presentación de la denuncia, la proveedora denunciada aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta al reclamo y a las cartas notariales remitidas por los señores Cáceres; lo cierto es que ambos extremos debieron ser declarados improcedentes por carecer los denunciados de interés para obrar y no por falta de legitimidad para obrar activa.

### **3.2.3. Sobre la Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016.**

Respecto a esta resolución, no me encuentro totalmente conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que en el extremo referido a la presunta interpretación errónea de los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dicha instancia administrativa declaró improcedente el recurso de revisión, sin advertir que los señores Cáceres sí cumplieron con acreditar el defecto advertido en la instalación de la terma, correspondiéndole la carga probatoria a Sodimac a efectos de eximirse de responsabilidad por lo denunciado.

Finalmente, cabe mencionar que respecto de los otros extremos referidos en el recurso de revisión de los señores Cáceres, estos, en efecto, debieron ser declarados improcedentes y/o infundados, en la medida que la Comisión, al momento de emitir su pronunciamiento final, sí consideró los argumentos y/o medios probatorios traídos a colación por los señores Cáceres.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Habiendo realizado el análisis del presente caso, debo manifestar que no me encuentro totalmente conforme con lo resuelto por ninguna de las instancias administrativas por los fundamentos expuestos con anterioridad. Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

- La Autoridad Administrativa tiene la obligación de calificar los hechos denunciados de manera correcta y congruente a lo dispuesto en la normativa de protección al consumidor.
- Los señores Cáceres sí calificaban como consumidores en tanto contrataron la prestación de un servicio fuera de un ámbito empresarial, siendo que no se acreditó que estos se dedicaran habitualmente al arrendamiento de bienes inmuebles.
- Antes de emitir cualquier pronunciamiento, la instancia administrativa debía verificar la procedencia de los hechos denunciados; ello, con la finalidad de evitar que el consumidor genere una expectativa sobre el análisis de fondo de los hechos denunciados.
- Las sanciones impuestas por toda instancia administrativa debían ser acorde a los hechos denunciados acreditados a lo largo del procedimiento, cumpliendo de esa manera con su propia finalidad desincentivadora.
- El recurso de revisión debía cumplir con su finalidad, esto es, realizar un análisis de puro derecho sobre el extremo alegado, debiendo verificarse rigurosamente la correcta aplicación del cuerpo normativo correspondiente, así como el respeto de precedentes de observancia obligatoria.

#### **V. BIBLIOGRAFÍA**

- Couture, E. (1983). *Vocabulario jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Matheus López, C. (1999) *Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario*. Perú, Lima: Ara Editores.
- Morales Godo, J. (2005). *Instituciones de Derecho Procesal*. Lima, Perú: Palestra Editores.



- Monroy Gálvez, J. (1994). Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. *Themis – Revista de Derecho*. (27-28), 119-129.
- Tardío Pato, J. (2003) El principio de Especialidad Normativa (*lex specialis*) y sus aplicaciones jurisprudenciales. *Revista de Administración Pública*. (162), 189 – 225.

## VI. ANEXOS

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

- 6.1. Copia simple de la denuncia interpuesta por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza contra Sodimac Perú S.A. bajo el expediente N°1757-2014/PS3 y el escrito complementario a ésta, ambos con sus respectivos anexos.
- 6.2. Copia simple de la Resolución Final N° 194-2015/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que declara la improcedencia del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 6.3. Copia simple de la Resolución Final N° 1260-2015/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que declara la procedencia de la denuncia presentada por la señora Eva Ximena Cáceres Monteza contra Sodimac Perú S.A.
- 6.4. Copia simple del escrito de descargos presentado por Sodimac Perú S.A. y sus respectivos anexos.
- 6.5. Copia simple de la Resolución Final N° 0151-2016/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3.
- 6.6. Copia simple de la Resolución Final N° 1474-2016/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.
- 6.7. Copia de simple de la Resolución N° 4496-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

27 1 1757 083

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

**Indecopi** 175530  
 000002

1. DATOS DEL INTERESADO

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica <b>RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS</b>			2014 DIC 15 PM 1 47
DNI o Número de RUC <b>07348480</b>	Teléfono (fijo y/o móvil) <b>2740040 / 991784716</b>	Correo electrónico <b>CONCERNIDOREXTERNA@HOTMAIL.COM</b>	
DOMICILIO PROCESAL (DÓNDE HACER LLEGAR LAS NOTIFICACIONES): Avenida/Calle/Pasaje/Jirón <b>COMA DE LOS PENSAMIENTOS</b> Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote <b>Nº 234 Dpto. 501 - PROLG. BENAVIDES III ETAPA B</b> Urbanización Referencias <b>ACTURA CDRO. 35 AV. CAMINOS DEL INCA.</b>			
Distrito <b>SANTIAGO DE SURCO</b>	Provincia <b>LIMA</b>	Departamento <b>LIMA</b>	

2. DATOS DEL PROVEEDOR

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica: <b>SODIMAC PERU S.A.</b>		
DNI o Número de RUC <b>20389230724</b>		
DOMICILIO Avenida/Calle/Pasaje/Jirón <b>ANGAMOS ESTE Nº 1805 INT. 2 (OF. 2)</b> Urbanización		
Referencias		
Distrito <b>SURQUILLO</b>	Provincia <b>LIMA</b>	Departamento <b>LIMA</b>

3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

a) Producto o servicio que motiva su denuncia: (Ejemplos: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte o encomienda):

**THERMA ELECTRICA KARSON ; DE 50 LITROS**

b) Valor del producto o servicio: (Ejemplos: precio que pagó, monto de la línea de crédito o préstamo o valor de la póliza)

**S/. 289.00 NUEVOS SOLES.**

c) En caso denuncie operaciones dinerarias no reconocidas (por ejemplo, consumos, transferencias o retiros), falta de devolución de dinero, cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o similares, por favor indique el número de transacciones y el monto total de las mismas:

Número de operaciones: \_\_\_\_\_ Sí. \_\_\_\_\_ US\$ \_\_\_\_\_

d) ¿Presentó reclamos por escrito al proveedor? Sí (X) No ( )

e) ¿Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano? Sí ( ) No (X)

Reclamo N° \_\_\_\_\_

**RECIBIDO**  
 16 DIC 2014  
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

4. DEFECTOS O FALLAS EN EL PRODUCTO O SERVICIO (de manera resumida y precisa)

(Ejemplos: "Falta de atención del reclamo", "Demora en la entrega del producto", "Producto defectuoso", "Cancelación de vuelo", "Pérdida de encomienda", "Cobro indebido", "Operaciones no reconocidas", "Métodos abusivos de cobranza", "Falta de atención de pedido de información", "Falta de entrega de información al contratar" o "Falta de entrega del Libro de Reclamaciones".)

- a. INSTALACION DEFECTUOSA DE LA THERMA
- b. FACTA DE ATENCION EN EL RECLAMO
- c. COMISION DE DAÑOS MATERIALES A LAS PROPIEDADES.
- d.

5. MEDIDAS CORRECTIVAS <sup>(1)</sup> SOLICITADAS (lo que desea obtener)

(Ejemplos: reparar o cambiar productos por otros de iguales o similares características; cumplir con el servicio contratado u otro de efectos equivalentes; devolver el precio pagado por el producto o servicio más los intereses legales correspondientes; responder la solicitud de información o el reclamo)

- a. RETIRO DE LA THERMA
- b. DEVOLUCION DEL DINERO ABONADO
- c. REPARACION DE TODOS LOS DAÑOS PRODUCIDOS EN EL DEPARTAMENTO N° 401 DE PROPIEDAD DE LA SRA. EVA XINENA CAJES MONTEZA Y EN EL Dpto. N° 301 DE PROPIEDAD DEL SR. DAMIAN HAGER. AMBOS UBICADOS EN EL JB. COMA DE CUEUSAMIENTO 234 - PURCO
- d. PAGO DE COSTOS Y COSTA

6. ¿SOLICITA EL REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS <sup>(2)</sup>? Sí (X) No ( )

7. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL FORMATO:

- |                                |                                     |                                |                                |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| a) Escrito de denuncia         | <input checked="" type="checkbox"/> | - BOLETA DE COMPRA             | - DATOS RUC. DIREC. DENUNCIADO |
| b) Comprobante de pago de tasa | <input checked="" type="checkbox"/> | - CERTIF. GARANTIA             | - COPIA DENUNCIA POLICIAL      |
| c) Poderes de Representación   | <input checked="" type="checkbox"/> | - CUESTIONARIO INSTALACION     | - COPIA CONST. INSP. MUNICIPAL |
| d) Medios Probatorios          | <input checked="" type="checkbox"/> | - REPORTE ATENCION N° 002709   | - CORREO SR. FRANKLYN AHAD     |
|                                | <input checked="" type="checkbox"/> | - REPORT. ATENC. N° 000333     | - CORREO SR. RICARDO CAJES     |
|                                | <input checked="" type="checkbox"/> | - CUENTA CUADERN. DE RECLAMAC. | - CARTAS NOTAR. CURSADAS.      |

IMPORTANTE: Se recomienda que el escrito de denuncia identifique claramente las infracciones denunciadas y se adjunten los medios probatorios que las sustentan. Caso contrario, el OPS se reserva el derecho de solicitar documentación e información adicional a la parte interesada.

En caso de denuncias vinculadas a productos pasivos (cuentas de ahorros, CTS, depósitos a plazo fijo, etc) ofrecidos por empresas del sistema financiero, la firma la parte interesada o su representante -siempre que cuente con facultades expresas y suficientes- constituye autorización para solicitar al proveedor denunciado levantar el secreto bancario y brindar al órgano resolutorio, información sobre los movimientos de la referida cuenta.

[Firma]  
Firma del interesado o su representante  
DNI N° 07348480

15 - DICIEMBRE - 2014  
Fecha

<sup>1</sup> Además de la sanción administrativa al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede ordenarle cumplir con medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las medidas correctivas complementarias buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.  
<sup>2</sup> COSTAS.- Es el pago de la tasa y puede incluir otros conceptos como pericias e inspecciones.  
COSTOS.- Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.  
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

(EN CASO HUBIERA MAS DE UN INTERESADO O DENUNCIADO, ADJUNTAR ESTA HOJA)

ANEXO 1

000003

**DATOS DEL INTERESADO 2**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

EVA XIMENA CACERES MONTEZA

DNI ó Número de RUC

46408715

Teléfonos

946587101

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

VR. LOMA DE LOS ENCAMIENTOS Nº 234 Dpto. V01 Urb. Prod. BENSUIDES  
SANTAGO DE SURCO - ACTURA EDPS. 35 AV. CAMINOS DEL INCA

**DATOS DEL INTERESADO 3**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

**DATOS DEL INTERESADO 4**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 2**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 3**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 4**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

Sumilla : Presentan Denuncia contra SODIMAC PERU SA

**SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**

**RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS**, identificado con D.N.I. No. 07348480 y **EVA XIMENA CACERES MONTEZA** ambos con dirección domiciliaria en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Dpto. No. 501 (5to. Piso) Urbanización Prolongación Benavides, distrito de Santiago de Surco. Ante Uds. respetuosamente nos presentamos y decimos :

**1.-EXPRESION CONCRETA DE LO PEDIDO – NOMBRE Y DIRECCION DEL DENUNCIADO**

En defensa de nuestros derechos de consumidor, presentamos denuncia para que :

A).-Se inicie el procedimiento administrativo sancionador en contra de la empresa SODIMAC PERU S.A. con domicilio en AV. ANGAMOS ESTE No. 1805 INT. 2 (OFICINA 2) SURQUILLO – LIMA. Y quienes además resulten co-responsables.

B).-La reparación de todos los daños ocasionados en los techos, paredes, pisos de los departamentos Nos. 401 de propiedad de la srta. EVA XIMENA CACERES MONTEZA y No. 301 de propiedad de los sres. DAMIAN ANDREW HAGER y BIBIANA RIVERA LOYOLA DE HAGER.

C).-El retiro de la therma adquirida, hoy aparentemente dañada por los técnicos de la misma empresa, al no ofrecer garantías su nueva re-instalación.

D).-La devolución del dinero que se pagó por dicho artefacto.

En mérito a los siguientes fundamentos :

**2.-NARRACION DE LOS HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA DENUNCIA**

A).-Con fecha 01 de Diciembre del 2014, adquirimos en el local de SODIMAC ATOCONGO sito en Av. Circunvalación No. 1801 (Panamericana Sur) luego de la orientación del personal del área de VENTA DE THERMAS Y SIMILARES, sobre las características de los productos que ofrecían; una **THERMA ELECTRICA** DE 50 LITROS, marca KARSON, incluyendo en el paquete la INSTALACION del referido artefacto, para lo cuál luego de abonar el costo de la therma (S/. 289.00) nos condujeron ante el módulo de **ATENCION AL CLIENTE**, donde dicho personal de SODIMAC procedió a llenar el CUESTIONARIO DE VENTA E INSTALACION DE CALENTADORES Y THERMAS No. 750 con los datos del comprador; en este caso el sr. RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS, coordinándose la

instalación de la misma para el día 02.12.2014. En dicho documento se verifica además el cumplimiento de las condiciones previas de instalación solicitadas por SODIMAC al cliente.

Luego de lo cuál, se nos entregó un CERTIFICADO DE GARANTIA por la THERMA ELECTRICA KARSON con vigencia de CINCO AÑOS, a partir de la compra cubriendo..."LA INSTALACION, SIEMPRE Y CUANDO SEA REALIZADA POR PERSONAL KARSON." y demás rubros.

B).-El día 02 de Diciembre 2014 a horas 17.00 aproximadamente y conforme a lo coordinado previamente con SODIMAC; se apersonó a nuestro Departamento No. 401 del Jr. Loma de los Pensamientos No. 234 Urbanización Prolongación Benavides, Santiago de Surco; el autodenominado "técnico de la empresa" sr. EDWIN TORRES para instalar la therma eléctrica.

Este señor, de manera muy displicente en 15 minutos terminó su "trabajo" y sin mayor explicación giro el REPORTE DE ATENCION No. 002709 solicitando el pago de S/. 35.00 (TREINTA Y CINCO 00/100 NUEVOS SOLES) el mismo que hicimos efectivo, no entregándonos recibo alguno por ello.

C).-El día 05 de Diciembre 2014 en horas de la madrugada (03.00 a.m.) la sra. EVA YOLANDA MONTEZA CRUZ madre de la propietaria del Departamento No. 401; domiciliada en el Dpto. No. 501 (5to. Piso) en el mismo edificio; fué alertada por los vecinos del edificio; sobre una fuga considerable de agua proveniente del interior del Departamento donde se instaló la therma. En esos momentos no se encontraba nadie en el departamento, por haber salido sus ocupantes a un compromiso. Utilizando otra llave se ha ingresado al Departamento No. 401 de propiedad de la srta. EVA XIMENA CACERES MONTEZA encontrándose un panorama dantesco, el agua salía a borbotones de la zona (Tubos) de la therma recientemente instalada, mojando las paredes y pisos del departamento totalmente inundado con el agua discurriendo. Cerradas todas las llaves, se constató los daños, que incluso han afectado gravemente el interior del Departamento No. 301 (Tercer Piso) de propiedad de los sres. DAMIAN ANDREW HAGER y BIBIANA RUBELA RIVERA LOYOLA DE HAGER, puesto que el discurrir del agua hacia la parte inferior del inmueble, afectó igualmente NO SOLO las paredes, pisos , sino tambien el cielo raso de los dormitorios, sala, baños del Dpto. No. 301. Siendo el piso de los dormitorios de ambos departamentos, de madera tipo "parquet".

Ese mismo día, a primera hora, comunicados a los teléfonos anotados en el CUESTIONARIO DE VENTA E INSTALACION DE CALENTADORES Y THERMAS (Telefs. Nos. 4316505 – 997943971 srta. Evelyn – 981355338 sr. José) expedido por SODIMAC en el módulo de ATENCION AL CLIENTE nos entrevistamos con una representante de la empresa, que dijo llamarse EVELYN quien manifestó displicentemente que recién podían enviar un técnico a reparar los daños para horas de la tarde.

Luego de lo cuál, solicitamos la presencia de los efectivos de la Policía Nacional del Perú; quienes apersonados constataron los daños ocasionados en los Departamentos No. 401 y No. 301. Levántandose el acta respectiva.

Aproximadamente a las 13.00 horas se presentó el "técnico" solicitado, resultando ser el mismo que la instaló (EDWIN TORRES). Quien al observar los daños ocasionados por su negligente, descuidada y malhadada "obra" solo atinó a retirar la therma de la pared, poner un tapón en el ingreso de agua del tubo y señalar que no abramos las llaves, que iba a informar a su empresa para la reparación de los daños. Comunicándose telefónicamente a su empresa, luego de lo cuál se retiró apresuradamente. Sin mayor explicación.

Debido a la gravedad de los hechos, hemos vuelto a llamar a los teléfonos de SODIMAC dando de todo lo expuesto y además del maltrato, insistiendo en que asuman su responsabilidad; se nos manifestó que enviaban a un "técnico". Reiteramos a los teléfonos de la cartilla que proporcionó el Modulo de Atención al Cliente de SODIMAC, ésta vez nos contestó un representante de la empresa, que dijo llamarse FRANKLYN ABAD y que era JEFE del AREA DE MANTENIMIENTO y que ya tenía conocimiento de los hechos y estaba enviando en esos momentos enviaba a un TECNICO, le manifestamos que ya había venido el técnico TORRES, nos dijo que dicho señor, pertenecía al área de INSTALACIONES. A las 17.00 horas aproximadamente se apersonó el sr. ALEJANDRO OVALLE, el mismo que luego del exámen a las instalaciones, la propia therma, así como los daños ocasionados; manifestó QUE EL OTRO TECNICO (TORRES) APARENTMENTE NO REGULO EL TERMOSTATO INTERNO Y TAMPOCO VERIFICO EL FUNCIONAMIENTO DE LA THERMA ELECTRICA, COMO ES DE PROTOCOLO; PROVOCANDOSE LA FUGA DE AGUA Y POSTERIOR ANIEGO. AGREGANDO QUE NO IBA A TOCAR NADA, como así lo hizo; según él; PARA NO COMPROMETERSE, Y QUE IBA A INFORMAR A SUS SUPERIORES. CONSTATANDO ADEMAS LOS DAÑOS OCASIONADOS EN AMBOS DEPARTAMENTOS, GIRANDO EL REPORTE DE ATENCION AL CLIENTE No. 000333.

D).-Al día siguiente 06.12.2014 aproximadamente a las 09.30 a.m.se apersonó al lugar el personal técnico de la Municipalidad de Santiago de Surco, quienes a través del Ing. Abraham Medina, constataron los daños ocasionados en ambos departamento y la mala instalación de la therma.

Ese mismo día, cumplimos con presentar nuestro RECLAMO en el CUADERNO VIRTUAL DE RECLAMACIONES DE LA EMPRESA SODIMAC a través del adquiriente de la therma sr. RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS, padre de la propietaria del Departamento No. 401 y a la vez ADMINISTRADOR GENERAL DEL INMUEBLE elegido por la JUNTA DE PROPIETARIOS DEL INMUEBLE conforme a lo dispuesto por la Ley No. 27157 y su Reglamento.

Tambien cursamos las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820 a la empresa SODIMAC PERU SA Y A SU GERENTE GRAL. SR. EMILIO JORGE VAN OORDT MARTINEZ. A la fecha no tenemos respuesta alguna.

E).-Con fecha 09.12.2014 el sr. FRANKLYN ABAD Jefe de Mantenimiento; envió un correo electrónico al sr. RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS, donde reconociendo la responsabilidad de la empresa por los daños ocasionados, dice textualmente lo siguiente:

*ojo  
lista de  
denuncias*

**"BUENOS DIAS SR. RICARDO CACERES HABIENDO TOMADO DEBIDO CONOCIMIENTO DE LOS DAÑOS CAUSADOS EN EL TERCER Y CUARTO PISO POR UN MAL TRABAJO REALIZADO EN LA INSTALACION DE UNA THERMA KARSON SOLICITO A UDS. COSTEAR LOS DAÑOS O EN TODO CASO ME COMPROMETO A ENVIAR UN GASFITERO PARTICULAR PARA LA REPARACION RESPECTIVA TENEMOS TODA LA INTENCION DE ASUMIR NUESTRA RESPONSABILIDAD Y LLEGAR A UN BUEN ACUERDO PARA LA CONFORMIDAD DE AMBAS PARTES, A LA ESPERA DE SUS COMENTARIOS. GRACIAS FRANKLYN ABAD - 983444612."**

F).-Sin embargo, a la fecha, no obtenemos respuesta formal de aquello.

Este grave hecho no solo ha provocado pérdidas materiales, sino que además puso en riesgo nuestra propia vida y salud de las cinco familias que habitamos en el edificio multifamiliar donde domiciliarnos. Al respecto OSINERG ha hecho de pleno conocimiento de todas empresas del ramo, a las cuales fiscaliza un MANUAL DE SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES ELECTRICAS. Asimismo los medios masivos de publicación, como el Diario "La República" en su edición del 16.06.2011 da cuenta sobre el accidente ocurrido en un edificio de San Borja, textualmente :

"Aun quedan pedazos de ladrillo, vidrios y mayólicas regados por el piso del departamento del segundo piso correspondiente al edificio de la calle Otto Muller, en San Borja. Es la residencia que el domingo último soportó la fuerte explosión de una therma eléctrica que asustó y perjudicó a siete familias que creían que se trataba de un terremoto. La situación actual es terrible; paredes rajadas, puertas deshechas, ventanas sin lunas y vecinos enojados. Felizmente no hubo daños que lamentar. Solo fueron daños materiales que tendremos que recuperar, fue lo que explicó el dueño del edificio, Héctor Dyer Picón."

### **POR LO QUE SOLICITAMOS :**

A).-Sanción contra la empresa SODIMAC PERU S.A. y los que resulten co-responsables. Así como además, por parte de aquellos :

B).-La reparación de todos los daños ocasionados en los techos, paredes, pisos de los departamentos Nos. 401 de propiedad de mi hija srta. EVA XIMENA CACERES MONTEZA y No. 301 de propiedad de los sres. DAMIAN ANDREW HAGER y BIBIANA RIVERA DE HAGER.

C).-El pago de la indemnización que oportunamente trasladarán los propietarios sobre sus propiedades afectadas.

D).-El retiro de la therma adquirida, al no ofrecer garantías su nueva re-instalación.

E).-La devolución del dinero que se pagó por dicho artefacto.

F).-El pago de costos y costas.

### **3.-FUNDAMENTACION JURIDICA.-**

La Ley No. 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.




**4.-MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS**

- 1-A.-Copia de mi Documento Nacional de Identidad.
- 1-B.-Copia de la Boleta de Venta de la Compra 00006/BLT 0034 – 72364 en SODIMAC.
- 1-C.-Copia del Certificado de Garantía de la Therma Karson.
- 1-D.-Copia del Cuestionario de Venta e Instalación de Calentadores y Thermas 750
- 1-E.-Copia del Reporte de Atención al Cliente No. 002709 (Instalación de la Therma)
- 1-F.-Copia del Reporte de Atención al Cliente No. 000333.
- 1-G.-Copia de la denuncia en el Cuaderno Virtual de Reclamaciones de SODIMAC-
- 1-H.-Copia del RUC – SUNAT de la empresa SODIMAC.
- 1-I.-Copia de la Constatación Policial de los daños ocasionados.
- 1-J.-Copia de la Constancia de Visita No. 299-DMG-2014-SGF-GSCGRD-MSS del personal técnico de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- 1-K.-Copia de los correos electrónicos cursados por el sr. Franklyn Abad de ECO PERU y sr. Ricardo Cáceres Rojas.
- 1-L.-Copia del cargo de las Cartas Notariales Nos. 54189 y 54820.
- 1-LL.-Copia de publicación periodística del diario "La República" en internet sobre peligros de mala instalación de thermas y accidente ocurrido en San Borja.

POR LO EXPUESTO :

A Uds. solicito dar al presente proceso el trámite que corresponda conforme a ley.

Lima, 15 de Diciembre del 2014.

Atentamente   
 RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS  
 D.N.I. No. 07348480

  
 EVA XIMENA CACERES MONTEZA  
 D.N.I. No. 46408715

Correo Electrónico : [conciliadorextraj@hotmail.com](mailto:conciliadorextraj@hotmail.com)

Teléfonos No. 274 – 0040 - Celular No. 9917 – 84716





000011

SODIMAC PERU S.A.  
AV. CIRCONVALACION NRO. 1801 (PANAMERI  
CANA SUR)

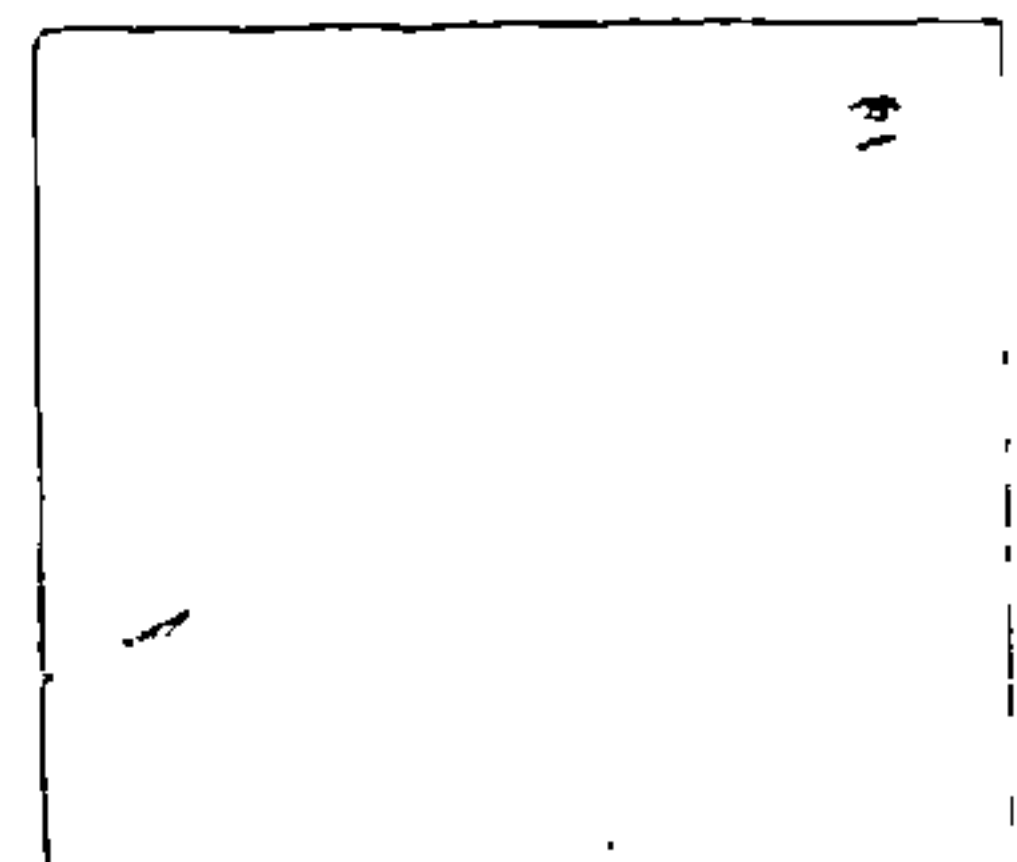
LIMA  
LIMA  
SAN JUAN DE MIRAFLORES  
RUC: 20389230724

S/N: 000000002291113030410096  
00006 / BLT 0034 - 72364

1830538 CU 1 5/ 289.00  
TERNA ELECTRICA 50 LITROS  
\*\*TOTAL 5/ 289.00  
TF 5/ 190.00  
TE 5/ 99.00  
109 EDITH PIL 01/12/2014 16:22 #75211  
GRACIAS POR SU COMPRA

.....  
CMR PUNTOS  
PUNTOS GANADOS : 99  
PUNTOS ACUMULADOS : 6006  
T.CREDITO : \*\*\*\*\*6929  
Aut : 100021387392  
02 Cuotas de : 51.53  
1er Vencimiento : 10/01/2015

.....  
CMR PUNTOS  
PUNTOS GANADOS : 99  
PUNTOS ACUMULADOS : 6006  
T.CREDITO : \*\*\*\*\*6929  
Aut : 100021387392  
02 Cuotas de : 51.53  
1er Vencimiento : 10/01/2015





# CERTIFICADO DE GARANTIA

La Garantía tiene validez a partir de la compra al distribuidor para ello es necesario llenar correctamente dicho certificado.

### La Garantía cubre:

- 1. Las fallas de fabricación, materiales y componentes eléctricos.
- 2. La instalación siempre y cuando sea realizada por personal **KARSON**

### La Garantía NO cubre:

- 1. Una mala instalación por personal no autorizado por **KARSON**
- 2. Consecuencias de una mala instalación por personal No Autorizado por **KARSON**
- 3. Daños físicos en el transporte o almacenamiento del distribuidor.
- 4. Daños físicos al ser instalados por personal No Autorizado por **KARSON**
- 5. Cuando ha sido reparada o regulada por personal No Autorizado por **KARSON**
- 6. El No mantenimiento del Tanque mínimo cada 1 año.
- 7. Cuando existe presión de ingreso de agua a la terma mayor a 100 psi.
- 8. Cuando la instalación eléctrica a la terma no tiene protección de llave térmica de 2 X 25 amperios independiente desde el tablero.
- 9. Fluctuaciones de voltaje mayores al 15%.
- 10. Desperfectos en las tuberías o accesorios hidráulicos.
- 11. La mano de obra de la reparación en casa ni transporte a planta.

### La Garantía está cubierta Durante:

- 1. 5 años, al Tanque.
- 2. 1 año, los componentes eléctricos.
- 3. 30 días, la instalación hecha por personal **KARSON**



CUESTIONARIO DE VENTA E INSTALACION  
CALENTADORES Y TERMAS

750

10

000013

**I. Datos del Cliente:**

Nombre y Apellidos: RICARDO ENRIQUE CAJERES ROJAS DNI: 07348480

Dirección: IR. LOMA DE LOS PENSAMIENTOS Distrito: SURCO

Teléfono: 2740040 Celular: 992139782 E-mail: CONCILIADOR EXTRAT (C) P...

**II. Descripción de la Instalación:**

Descripción: Terma eléctrica 50lt Código / SKU: 1830-508

Modelo: Externa Marca: Externa

**III. Facilidades de Instalación:**

Marque con una "X" la opción correcta.

**Termas Eléctricas**

¿Hay algún artefacto instalado actualmente en la ubicación? SI NO

¿Cuentas con puntos de agua Caliente y Frío en el lugar de instalación?

¿Cuentas con llave termo magnética instalada (max. 30cm de la ubicación)?

**Rapidochas**

¿Hay algún artefacto instalado actualmente en la ubicación? SI NO

¿Cuentas con la instalación de un alambre eléctrico desde la caja principal al domicilio hasta el baño con cable vulcanizado 14 ó 12?

¿Cuentas con una llave termo manética de 2x30Amp (independiente) a una distancia de hasta 1 mt de la instalación de la terma instantánea?

**Terma a Gas**

¿Hay algún artefacto instalado actualmente en la ubicación? SI NO

¿Cuentas con punto de agua Caliente y frío en el lugar de instalación?

¿La ubicación es ventilada (no closet, baños, muebles, etc)?

¿Cuentas con balón de gas?

BLT 34-72364  
Coord. instalación

1.- todas las instalaciones se realizaran en el rango de las 10.00 am a las 10.00 pm  
2.- Para llevarse a cabo la instalación el cliente deberá de cumplir con las condiciones básicas señaladas en este documento.  
3.- El cliente debe comunicarse con los teléfonos de contacto detallados en el formulario antes de las 3pm del día de la compra, caso contrario aplica punto 2 de las condiciones para la instalación.

Marcas	Teléfono	Marcas	Teléfono
Termas Bosch	2190332 ANEX 1555	Termas Eléctricas Karson	433-3957 / 330-9043
Termas Sole	619-0510	Rapidochas Karson	651-2983 / 651-2984
Termas a Gas Karson, Aquiana XX, y Calorex.	651-2983 651-2984 651-2985	Termas Rapidochas	6142424 Anex 239 - 231
Termas Bryant	717-5744	Termas Climatic	319-2005 / 319-2013 319-2014 / 319-2017

Llama a estos teléfonos para coordinar la instalación.

Confirmando haber leído y aceptado las condiciones de instalación detalladas en el presente documento

Firma de Cliente: [Firma] Fecha: 01-12-2014

Referencia: ACTURA CDRA. 35 Av. CAMINO DEL INCA  
DOS CUADRAS ANTES DE LLEGAR A LA POLICHERA  
BAJANDO POR CAMINOP DEL INCA  
— EJFALDA DEL INSTITUTO BRITANICO.

Servicio Técnico: 4316505 - 997943931 hta. celyn; Dr. Jose 981355338

# ECO-PERÚ

Energías Renovables

Calle Joaquín Olmendo N° 239  
Breña - Lima  
Telf.: (01) 431-6505  
Web: www.eco-peu.com  
Email: ventas@eco.peru.com

Nº 002709

Fecha: 2-12-14

## REPORTE DE ATENCION AL CLIENTE

Cliente: Quercus Energía Caceres  
 Dirección: Ciudad de los Pensamientos 234 - Dpto. Cuzco  
 Teléfono: 2823470  
 Recepcionado por: Ana Aguilas  
 Sistema instalado: Thomson eléctrica de Suhl-Kess  
 Motivo del reporte: Instalación de Thomson - Kess  
 Persona capacitada: Juan Torres

Observaciones:  
Se instala en su local  
Se recomienda mantenimiento anual  
Thomson operativa  
Costo continuo

Por Facturación: \_\_\_\_\_ Garantía \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_

Hora: 3:50pm Contacto: \_\_\_\_\_ Cargo: Técnica

Juan Torres  
 Conformidad del Cliente  
 Sello  
Edwin Torres  
 ECO - PERÚ

Nombre: ANA AGUILAS  
 D.N.I.: 42064112

# ECO-PERÚ

Nº 000333

Calle Joaquin Olmedo Nº 239  
Breña-Lima  
Telf.: (01) 431-6505

Fecha: 05.12.14

## REPORTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Cliente: RUBEN ENRIQUE CACERES ROJAS - 946587101.  
Dirección: EN LOMA DE LOS PERALMENDOS, # 239 DPTO.  
401-429 PISO. URB. PROLONGACIÓN DE LA AV. DE SONCOPIT.  
CARD. 35 DE LA AV. CARLOS DEL TOLDO & CARAS. ANTES HEGAR BOLIVAR.

Sistema Instalado: 7. 50 LITROS. + INST. INICIALICO BOTE DE LLEGAR.  
TELÉFONO: 992139782 - 84400040 - 992139782.

Motivo del Reporte: VERIFICACIÓN TERMO - TUBO, DPTO.

Observaciones: PAREDES MOJADAS PISO Y  
3 PISO TACHO Y PAREDES

Hora: \_\_\_\_\_ Contacto: ALEXANDRO OUCHE - TECNICO

Conformidad del Cliente

Nombre: ANA

D.N.I.: 42069505



13



00016

Sodimac Perú S.A.  
20389230724

AV. CIRCUNVALACION NRO. 1801 (PANAMERICANA SUR) LIMA-LIMA-SAN JUAN DE MIRAFLORES

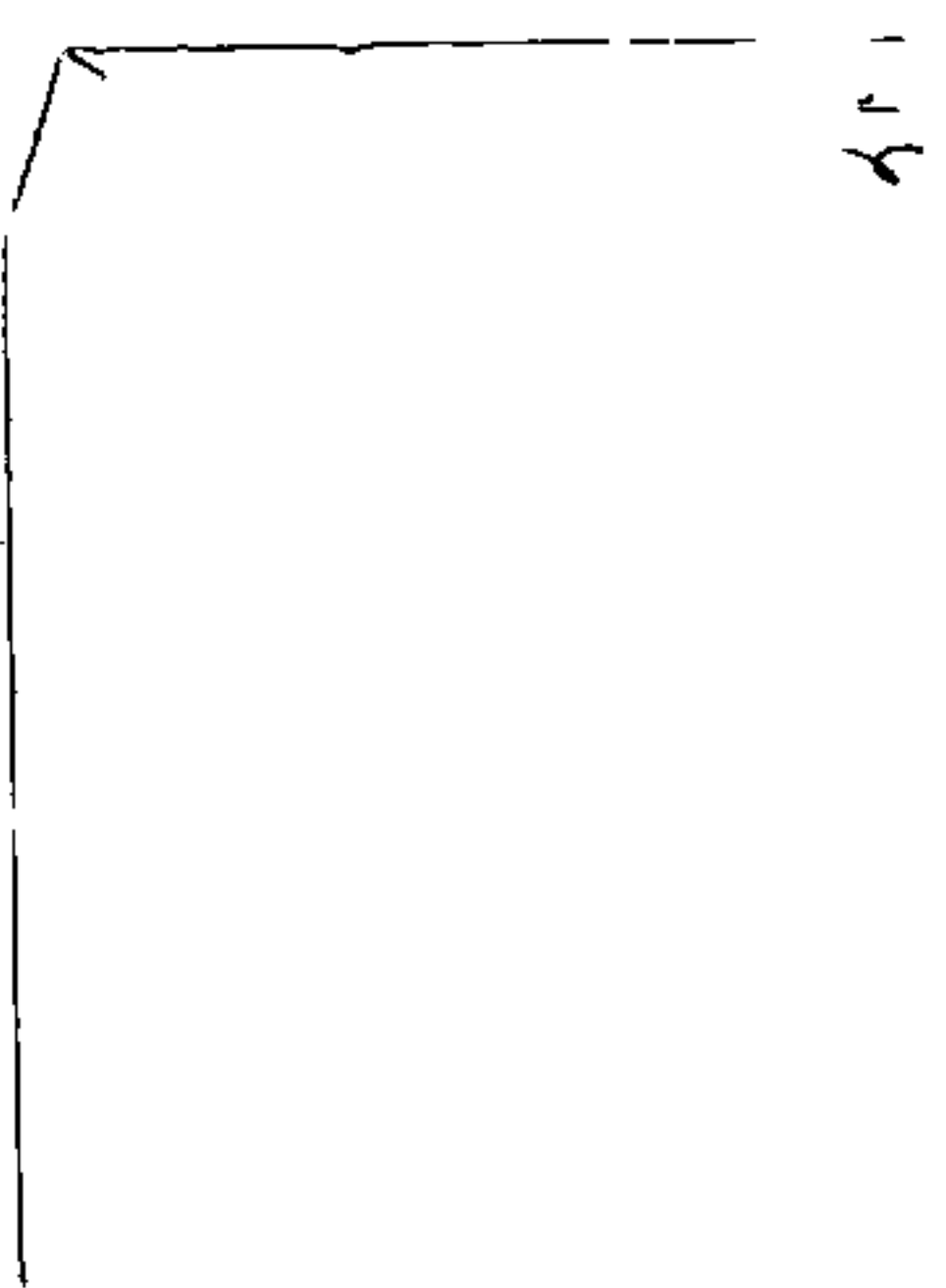
<b>Fecha :</b>	06/12/2014 07:44:40 A.M.	<b>Tienda :</b>	ATOCONGO	<b>Nro :</b>	VR006-00238
----------------	-----------------------------	-----------------	----------	--------------	-------------

<b>Nombre :</b>	RICARDO ENRIQUE	<b>Apellidos :</b>	CACERES ROJAS
<b>Mayor de edad :</b>	SI	<b>Tipo documento :</b>	DNI
<b>Nro. documento :</b>	07348480	<b>Nro de referencia :</b>	0
<b>Dirección :</b>	CALLE LOMA DE LOS PENSAMIENTOS 234, DPTO 501, URB. PROL.BENAVIDES, SURCO		
<b>Departamento :</b>	LIMA	<b>Provincia :</b>	LIMA
<b>Distrito :</b>	SANTIAGO DE SURCO	<b>Teléfono :</b>	2740040
<b>Correo electrónico :</b>	CONCILIADOREXTRAJ@HOTMAIL.COM		

<b>Tipo :</b>	RECLAMO
---------------	---------

<b>Fecha documento de compra :</b>	01/12/2014	<b>Tipo documento de compra:</b>	BOLETA
<b>Serie :</b>	00000000022911130304 10096	<b>Caja-Nro. Ticket :</b>	0034-72364
<b>Código del producto :</b>	1830538	<b>Monto del Producto :</b>	289.00 MAS INSTALACION
<b>Descripción del producto :</b>	THERMA ELÉCTRICA 50 LTS KARSON E INSTALACIÓN DEFECTUOSA		

<b>Motivo Reclamo/Queja:</b>	SERVICIO
<b>Motivos:</b>	INSTALACIONES Y ARMADOS
<b>Detalle de motivo:</b>	MAL ARMADO Y O INSTALACION



14



Sodimac Perú S.A.  
20389230724

AV. CIRCUNVALACION NRO. 1801 (PANAMERICANA SUR) LIMA-LIMA-SAN JUAN DE MIRAFLORES

**Detalle del Reclamo/Queja :**

EL DÍA 02/12/2014 SE APERSONO EL TÉCNICO EDWIN TORRES A EFECTOS DE REALIZAR LA INSTALACIÓN DE LA THERMA ADQUIRIDA, EN EL DPTO. 401 UBICADO EN LA CALLE LOMA DE LOS PENSAMIENTOS 234, URB. PROLONG. BENAVIDES, SURCO; EN PRESENCIA DE LA OCUPANTE -SRTA. ANA GONZALES SORIA- DE DICHO DEPARTAMENTO; PROCEDIENDO LUEGO DE SU INSTALACIÓN SEGÚN ÉL TERMINADA A RETIRARSE DEL DEPARTAMENTO.

EN HORAS DE LA MADRUGADA DEL DIA 04 DE DICIEMBRE ÚLTIMO, SE PRODUJO UNA INUNDACIÓN PROVENIENTE DE LOS TUBOS DE LA THERMA RECIENTEMENTE INSTALADA AFECTANDO LOS DEPARTAMENTOS 301 Y 401 DEL EDIFICIO UBICADO EN LA DIRECCIÓN ANTES INDICADA, DAÑANDO INSTALACIONES ELÉCTRICAS, BIENES MUEBLES Y ENSERES, PAREDES, PISOS Y TECHOS DE AMBOS DEPARTAMENTOS. ESE MISMO DÍA A LAS 8:00 AM. SOLICITAMOS VÍA TELEFÓNICA (EN LOS NÚMEROS PROPORCIONADOS POR SODIMAC) LA INTERVENCIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE SODIMAC, DICHIENDO QUE NO TENÍAN PERSONAL DISPONIBLE SINÓ HASTA LAS 2:00 PM DE ESE MISMO DÍA. ANTE ELLO, SE PROCEDIÓ A DEJAR CONSTANCIA EN LA COMISARÍA DEL SECTOR, ASÍ COMO ANTE EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE SURCO, QUIÉNES PROCEDIERON A CONSTATAR LOS DAÑOS OCASIONADOS E INCLUSIVE TOMANDO FOTOGRAFÍAS DE LOS DAÑOS PRODUCIDOS EN AMBOS INMUEBLES Y DEL ORIGEN DE LOS MISMOS.

EL TÉCNICO ENVIADO POR SODIMAC EN HORAS DE LA TARDE -NO OBSTANTE LA EMERGENCIA Y URGENCIA DEL RECLAMO TELEFÓNICO REALIZADO- NO DIO SOLUCIÓN ALGUNA, LIMITÁNDOSE A DEJAR CONSTANCIA DE LA EXISTENCIA DE LOS DAÑOS EN AMBOS DEPARTAMENTOS Y A CORROBORAR QUE EL ANIEGO FUE PROVOCADO POR UNA MALA Y DEFECTUOSA INSTALACIÓN DE LA THERMA.

**Pedido del Reclamo/Queja :**

SOLICITAMOS A LA EMPRESA PROCEDA CONFORME A DERECHO Y ASUMA LA RESPONSABILIDAD QUE LE ATAÑE RESPECTO DE LOS DAÑOS MATERIALES OCASIONADOS A LAS PROPIEDADES ANTES INDICADAS, Y PROCEDA ADEMÁS: (I) A EFECTUAR TODAS LAS REPARACIONES NECESARIAS POR LOS DAÑOS CAUSADOS EN LOS DEPARTAMENTOS 301 (DE PROPIEDAD DEL SEÑOR DAMIAN HAGER) Y 401 (DE PROPIEDAD DE LA SRTA. EVA XIMENA CACERES MONTEZA) DEL EDIFICIO, (II) SE PROCEDA AL RETIRO DE LA THERMA INSTALADA DE FORMA ABSOLUTAMENTE NEGLIGENTE E IRRESPONSABLE POR SU PERSONAL ASIGNADO, EL CUAL EVIDENTEMENTE NO CONTABA CON LA PREPARACIÓN TÉCNICA NECESARIA, (III) A LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR DICHO PRODUCTO (THERMA) Y (IV) A LA REPARACIÓN CIVIL POR LOS DAÑOS OCASIONADOS LOS CUALES SE ENCUENTRAN DÉBIDAMENTE ACREDITADOS, DEJANDO A SALVO NUESTRO DERECHO DE RECURRIR A LAS VÍAS COMPETENTES DE NO ATENDER NUESTRO RECLAMO.

06/12/2014  
Robinson Cervera  
Post-VENTA  
MORALES (CONTACTAR)

## CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

 Número de RUC Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad ▼

 Nombre ó Razón Social

sodimac peru

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

GINR

Refrescar código

000018

**Número de RUC:** 20389230724 - SODIMAC PERU S.A.

**Tipo Contribuyente:** SOCIEDAD ANONIMA

**Nombre Comercial:** SODIMAC PERU S.A.

**Fecha de inscripción:** 02/06/1998 **Fecha de Inicio de Actividades:**

**Estado del Contribuyente:** ACTIVO

**Condición del Contribuyente:** HABIDO

**Dirección del Domicilio Fiscal:** AV. ANGAMOS ESTE NRO. 1805 INT. 2 (OFICINA 2) LIMA - LIMA - SURQUILLO

**Sistema de Emisión de Comprobante:** MANUAL/COMPUTARIZADO **Actividad de Comercio Exterior:**

**Sistema de Contabilidad:** COMPUTARIZADO

**Actividad(es) Económica(s):** Principal - CIU 51430 - VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION. ▼

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** FACTURA ▼

**Sistema de Emisión Electrónica:** DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 26/09/2014 ▼

**Emisor electrónico desde:** 26/09/2014

**Comprobantes Electrónicos:** FACTURA (desde 26/09/2014),BOLETA (desde 26/09/2014)

**Afiliado al PLE desde:** 01/01/2013

**Padrones :** Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.091-2006) a partir del 01/08

Información Histórica

Deuda Coactiva

Omisiones Tributarias

Cantidad de Trabajadores

Representante(s) Legal(es)

Actas Probatorias

Establecimiento(s) Anexo(s)

Retomar

Version Imprimible

e-mail

enviar

Copyright © SUNAT 1997 - 2014



**COPIA CERTIFICADA**

000019

POLICIA NACIONAL DEL PERU VII RPNP-LIMA Fecha Imp : 09/12/2014 08:52 Hrs	COMISARIA PNP SAGITARIO PNP CARLOS ANTONIO BERETTA
--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

Nro de Orden : 4738501 Clave : gQkdhK6e

EL SR. CMDTE.PNP-COMISARIO DE LA SSUU DE : SAGITARIO

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	OCURRENCIA	Fecha y Hora Registro	05/12/2014 10:00:00 Hrs.
Formalidad	TRANSCRIPCION DE LIBRO	Fecha y Hora Hecho	05/12/2014 08:20:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[GP] OCURRENCIA DE CALLE Nro : 896		

**TIPIFICACION**

- HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA

**LUGAR DEL HECHO**

LIMA / LIMA / SANTIAGO DE SURCO / JIRON . LOMA DELOS PENSAMIENTOS 243 DPTO 501 URB. PROLONG. BENAVIDES

**SOLICITANTE**

- 1) EVA YOLANDA MONTEZA CRUZ DE CACERES(61), CON FECHA DE NACIMIENTO 02/02/1953 , ESTADO CIVIL : CASADO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 07439469, DIRECCION : LIMA / LIMA / SANTIAGO DE SURCO : LOMA DE LOS PENSAMIENTOS 234 DPTO 501 URB PROLONG. BENAVIDES

**CONTENIDO**

- o 01.EN EL DIA DE LA FECHA Y LA HORA ARRIBA EN MENCION EL SUSCRITO ENCONTRANDOSE DE OPERADOR DE LA MOVIL KL-11009 AL MANDO DEL SOS PNP AGUADO ZAMORA .VICTOR POR ORDEN SUPERIOR Y A SOLICITUD DELA SR. MONTEZA CRUZ DE CACERES,EVA YOLANDA (62) AÑOS CON DNI 07439469, NATURAL DE CAJAMARCA, CASADA,INDEPENDIENTE ,DOMICILIADA EN EL JR. LOMA DELOS PENSAMIENTOS 243 DPTO 501 URB. PROLONG. BENAVIDES NSANTIAGO DE SURCO,LA MISMA QUE SOLICITO AL SUSCRITO LA CONSTATACION POLICIAL POR DAÑOS ALA PROPIEDAD (MATERIALES).
- 02.NOS CONSTITUIMOS ALA DIRECCION ANTES MENCIONADA EN DONDE LA RECURRENTE MANIFIESTA QUE ES PROPIETARIA DE DOS DEPARTAMENTOS EL 501-401 LA MIMA QUE EL DIA 01DIC2014 COMPRO UNA TERMA ELECTRICA DE 50 LITROS MARCA KARSON EN SODIMAC PERU S.A. (AV. CIRCUNVALACION 1801- PANAMERICACA SUR) RUC:20389230724 POR UNA VALOR DE S/289.00 NUEVOS SOLES MAS S/35.00 NUEVOS SOLES DE INSTALACION ELMISMO QUE FUE INSTALADO EL 02DIC2014 ALAS 17:15 APROX. EN EL DPTO 401 DONDE LA RECURRENTE ALQUILA DICHO PREDIO ALA SR.TA.GONZALES SORIA,ANA (31)AÑOS CON DNI:42069008,NATURAL DE LORETO,SOLTERA,EMPRESARIA DE ROPAS PARA DAMAS LA MISMA QUE MANIFIESTA QUE EL DIA DE LA FECHA ALAS 04:00 HRS. APROX. (SE PERCATO QUE SU DOMICILIO SE ENCONTRABA INUNDADO DE AGUA ESTE HECHO PROVOCO DAÑOS ALA PROPIEDAD (MATERIALES) )EL SUSCRITO OBSERVA QUE DICHA TERMA SE ENCUENTRA INSTALADO EN EL BAÑO PRINCIPAL DEL MENCIONADO DEPARTAMENTO , SE MUESTRA EN LA PARTE POSTERIOR DE LA PARED GLOBOS DE AGUA Y MOJADO LAS PAREDES DEL BAÑO PRINCIPAL Y CUARTO PRINCIPAL ,EL PISO DE PARQUET INUNDADO DE AGUA PRODUCTO DE LA INUNDACION MUESTRA PRENDAS MOJADAS QUE SERIAN PARTE DE LA MERCADERIA DE LA PERSONA ANTES MENCIONADA 12 PANTALONES JEANS,04 POLERAS,05 MALLAS,06 SHORT TODO ESTO PRENDAS DE MUJERES VALORIZADO \$600 DOLARES AMERICANOS LOS MISMO QUE LO VENDE POR MERCADO LIBRE (DIVAS BOUTIQUE).ASIMISMO PRODUCTO DE LA INUNDACION DEL DEPARTAMENTO 401 PROVOCO DAÑOS AL DEPARTAMENTO 301 DE PROPIEDAD DEL SR. HAGER DAMIAN ANDREW (47) AÑOS CON DNI:48430649,NATURAL DE EE.UU ,OCUPACION TRADUCTOR DOMCILIADO EN EL JR.LOMA DELOS PENSAMIENTOS 234 DPTO 301 URB PROLONG. BENAVIDES NSURCO EL MISMO QUE TAMBIEN CUENTA CON DAÑOS ALA PROPIEDAD EN SU DEPARTAMENTO SE OBSERVA FILTRACION EN EL CIELO RAZO Y LAS PAREDES DE LOS AMBIENTES SIGUIENTES EN EL BAÑO PRINCIPAL,CUARTO DE FONDO,HABITACION PRINCIPAL,TRAGALUZ, POZO DE LUZ Y LAS PAREDES ADYACENTES , EL MISMO QUE REFIERES QUE EL DIA DE LA FECHA ALAS 03:00 HRS APROXIMADAMENTE SE TRATO DE COMUNICARSE CON LA INQUILINA DEL 401 DE DICHO INCIDENTE LA MISMA QUE NO SE ENCONTRABA EN EL LUGAR Y RECURRRIO ALA PROPIETARIA Y BLOQUEARON LA LLAVE PRINCIPAL DE AGUA . 03.ES TODO LO QUE SE HACE MENCION PARA LOS FINES DEL CASO.

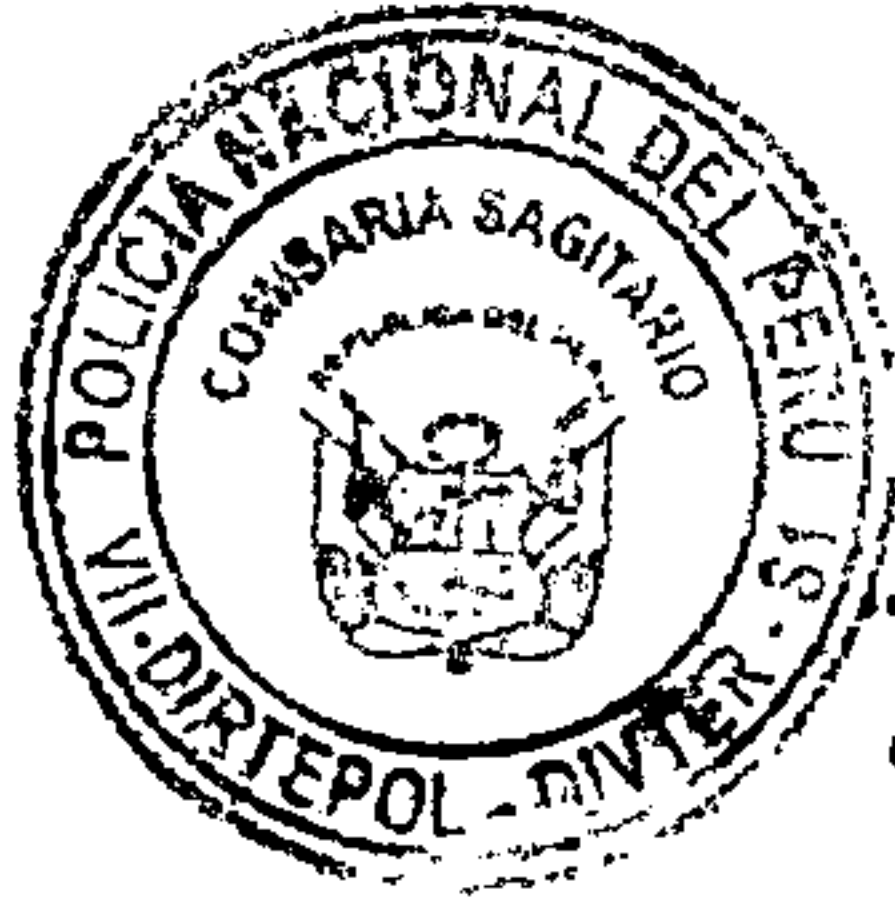
**RESOLUCION**

000020

o OBRA COMO CONSTANCIA NRO : , FECHA : 09/12/2014 , AUTORIDAD : OTROS - , OFIC. ATENCION : ,  
ASUNTO :

Fdo EL INSTRUCTOR .- Fdo EI DENUNCIANTE .- IMPRESION DIGITAL

INTERVINIENTE : SO.2DA. PNP CESAR AUGUSTO HUARCAYA MARTINEZ  
AUTENTICADOR 1 : ALFZ. PNP GERZON ERI MERCADO CARRANZA



09-333552  
GIMLER FABIN PINEDO MAS  
CMDTE. PNP.  
COMISARIO




3E  
SO - 3042351  
CARLOS A. BARRERA BENITES  
SO. SUP. PNP

18

000021

4399

 Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION

COMPROBANTE DE PAGO  
MIN. INTERIOR - P.N.F.

CODIGO : 02879

DENUNCIA POLICIAL

DOCUMENTO: 1 D.N.I. CANT.: 07439469

CANT. DOC.: 0001

MONTO S/: \*\*\*\*\*7



829642 09DIC2014 0279 0058 09:09:46

244067A

CLIENTE

2606507AK Banco de la Nación Banco de la Nación

Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla



(Sin asunto)

(Sin asunto)

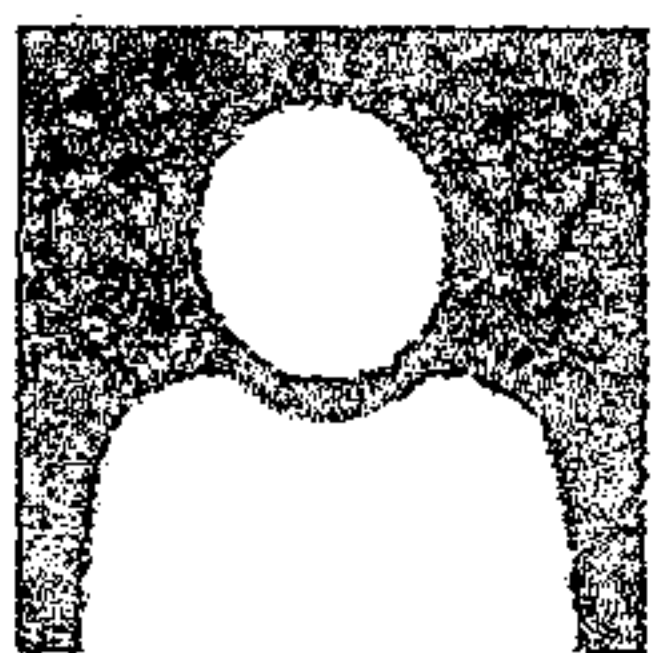
---

Acciones

Franklyn Abad

09/12/2014

Para: conciliadorextraj@hotmail.com



Buenos Dias Sr. Ricardo Caceres habiendo tomado conocimiento de los daños causados en el 3er. y 4to. piso por un mal trabajo realizado en la instalación de una terma Karson solicito a ustedes costear los daños ó en todo caso me comprometo a enviar un gasfitero particular para la reparación respectiva tenemos toda la intención de asumir nuestra responsabilidad y llegar a un buen acuerdo para la conformidad de ambas partes. a la espera de sus comentarios.



Gracias

Franklyn Abad

983444612



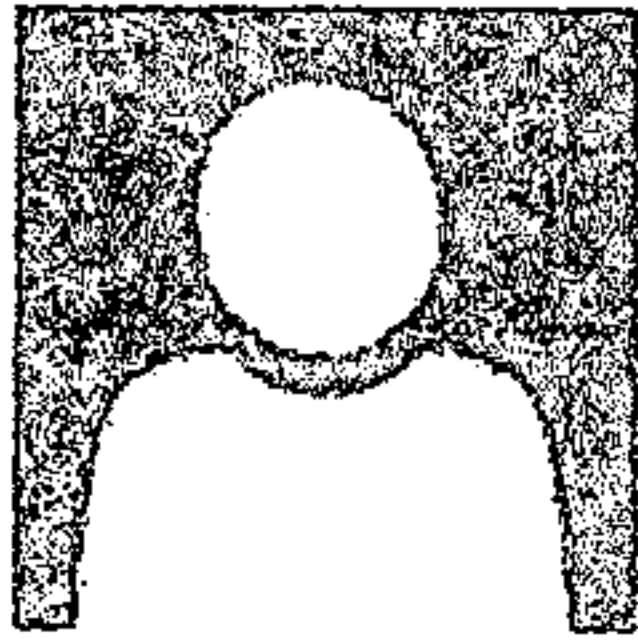
Acciones

ricardo enrique caceres rojas

09/12/2014

Para: Franklyn Abad

CC: reclamaciones@sodimacperu.pe



Señor

FRANKLIN ABAD

JEFE DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA ECO PERU

CALLE JOAQUIN OLMEDO No. 239 - BREÑA - LIMA

Presente.-

De mi especial consideración :

Acuso recibo de su atento email, luego de la conversación telefónica sostenida el día de hoy; a través del cuál Ud. expresa :

Haber tomado conocimiento del mal trabajo de instalación y/o instalación defectuosa por parte del técnico ( Edwin Torres) de la THERMA KARSON de 50 litros adquirida ante la firma SODIMAC ATOCONGO sito en Av. Circunvalación No. 1801 (Panamericana Sur) el día 01 de Diciembre del 2014. Mala Instalación, que originó que en la madrugada (03.00 a.m. aprox.) del día 05.012.2014; se produjera un aniego por la propia therma que afectó el Departamento No. 401 (donde se instaló) de propiedad de la srta. Eva Ximena Cáceres Monteza y No. 301 de propiedad del sr. Damian Andrew Hager y sra. Bibiana Rubela Rivera Loyola de Hager; ambos ubicados en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Urbanización Prolongación Benavides, distrito de Santiago de Surco.

Sobre el particular, y con la finalidad de arribar a un acuerdo satisfactorio para los propietarios afectados, agradeceré formalizar el compromiso asumido en su comunicación electrónica a través del representante legal de su empresa, con conocimiento de SODIMAC (co-responsable de lo ocurrido), de asumir como corresponde los daños ocasionados y de enviar un gasfitero particular para las reparaciones respectivas, con la finalidad de poner en conocimiento de los propietarios afectados de dicha voluntad de llegar a un acuerdo, a efectos de que éstos procedan a pronunciarse y comunicarles y/o liquidar las reparaciones necesarias en sus viviendas por los daños ocasionados por la defectuosa instalación realizada.

Quedo atento a su comunicación.

RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS.

ADMINISTRADOR GENERAL DEL EDIFICIO

Notaría C. Bazán  
CARTA NOTARIAL  
Nº 54819

CARTA NOTARIAL

NOTARIA CESAR BAZAN  
AV. PASEO DE LA CASTELLANA Nº 229  
SURCO  
06 DIC. 2014 000025  
RECIBIDO  
Hora: 12:40

Lima, 06 de Diciembre del 2014.

SEÑORES

SODIMAC PERU S.A.

Domicilio: AV. ANGAMOS ESTE No. 1805 INT. 2 (OFICINA 2) SURQUILLO -  
LIMA

Presente.-

cc. Gerente General sr. EMILIO JORGE  
ROMULO VAN OORDT MARTINEZ

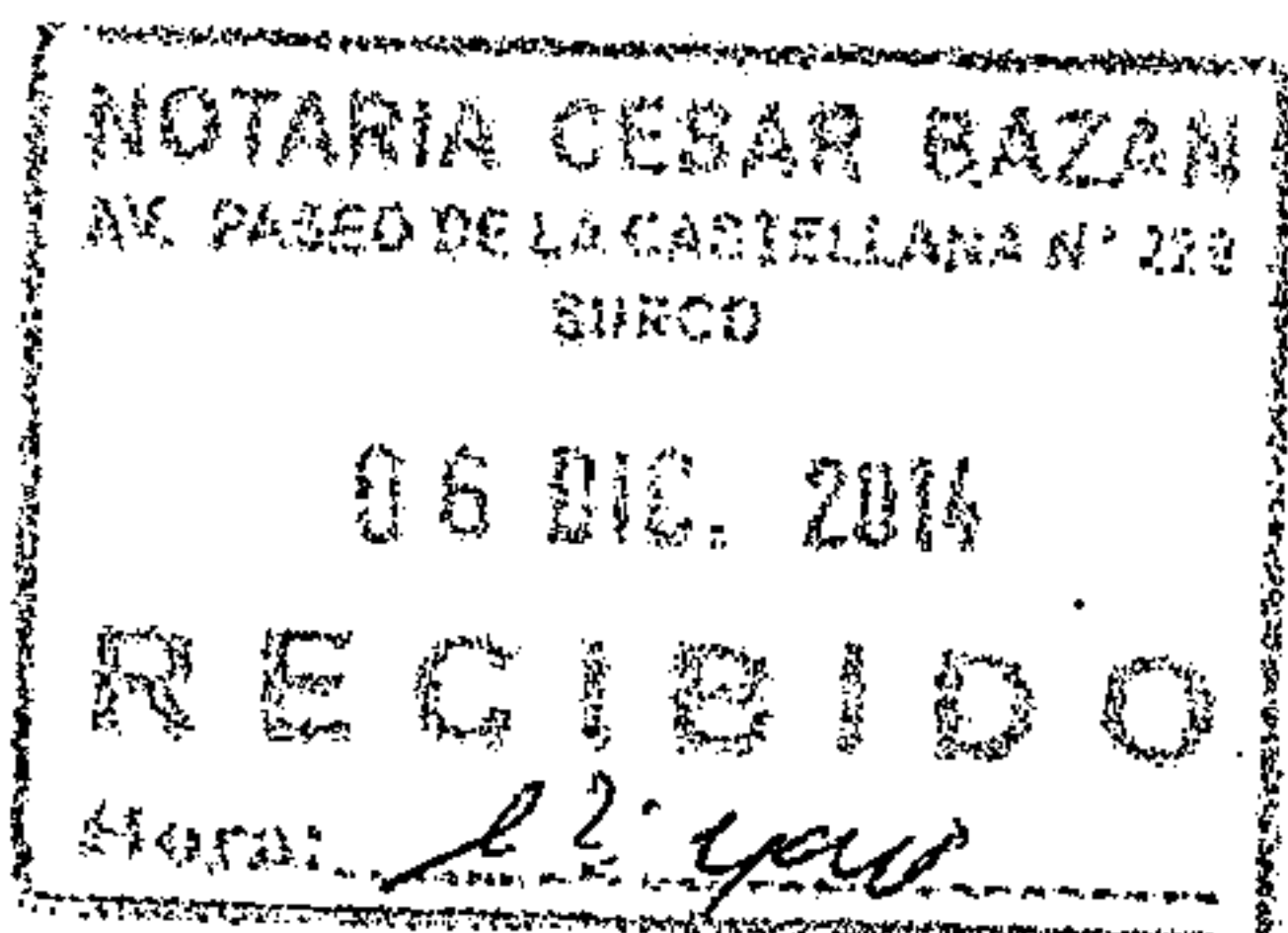
De nuestra consideración:

Con fecha 01 del presente mes, adquirimos en vuestra tienda de SODIMAC ATOCONGO sito en la Av. Circunvalación No. 1803 San Juan de Miraflores, una THERMA, marca KARSON por el valor de S/. 298.00 conforme acredito en anexo adjunto. Dicha compra incluía la INSTALACION de dicho artefacto **como parte del servicio prestado por su establecimiento por este tipo de adquisiciones realizadas por su cliente.**

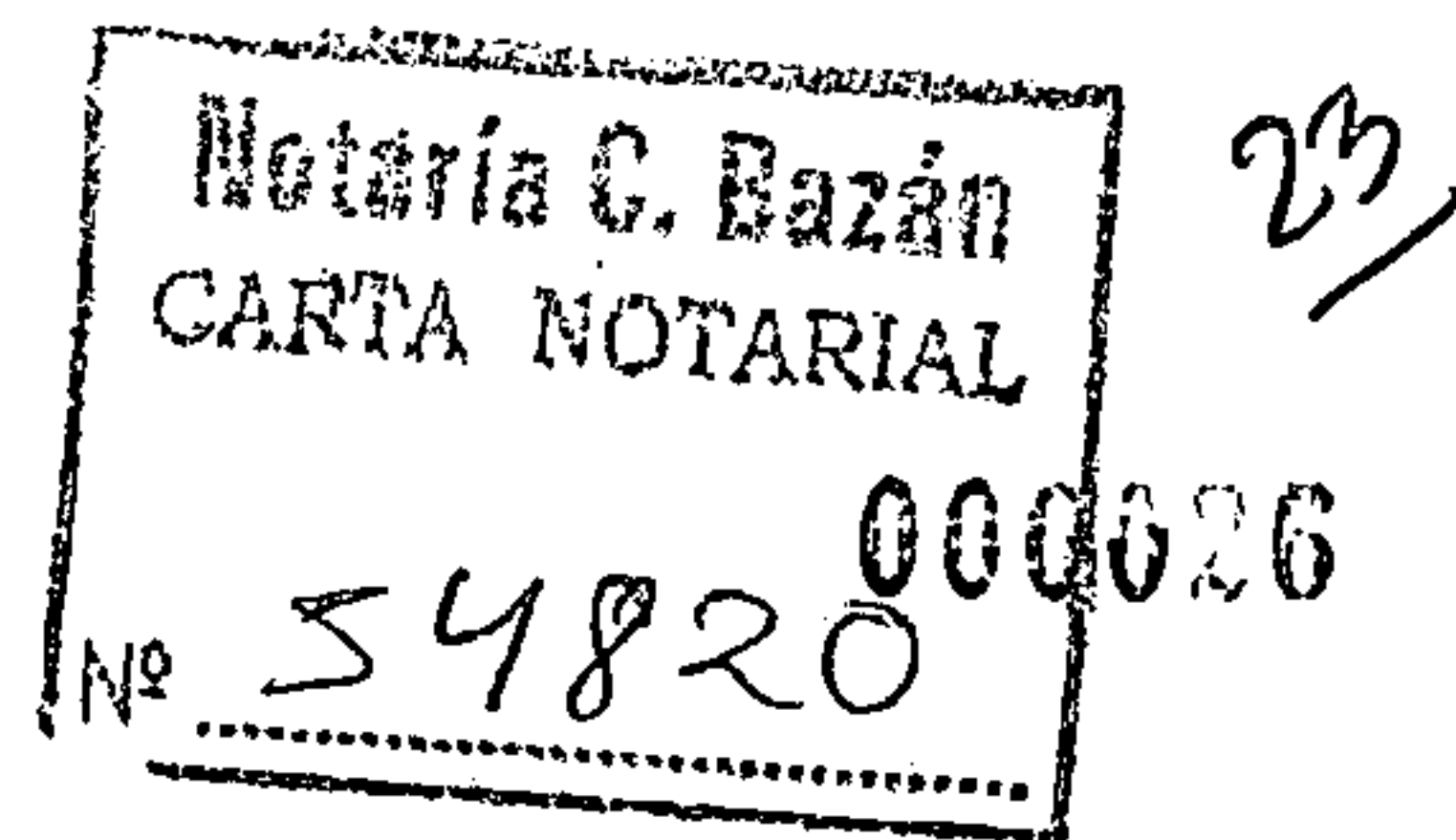
El día 02.12.2014 se apersonó el supuesto técnico identificado como Edwin Torres enviado por vuestra empresa, con la finalidad de hacer la instalación de la Therma adquirida en su establecimiento. El referido técnico cobró por ello la suma de S/. 35.00 nuevos soles.

El día 04 de diciembre del 2014, en horas de la madrugada (03.00 a.m.) se ha producido una fuga de agua a través de los tubos de la therma del Dpto. No. 301, inundando los departamentos No. 301 de propiedad del Sr. Damián Hager y No. 401 de propiedad de la srta. Eva Ximena Cáceres Monteza, afectando ambos departamentos cuyos pisos, techos y paredes respectivamente han quedado bastante deteriorados, afectando inclusive instalaciones eléctricas que pudieron causar un corto circuito, o incluso haber afectado la vida y la integridad de los agraviados y de los propios ocupantes del Edificio, conforme ha sido constatado por la Comisaria de la Jurisdicción y personal técnico de la Municipalidad de Surco, quienes además de efectuar la inspección han registrado gráficamente a través de las fotografías respectivas a efectos de dejar constancia

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
REDACTADO EN ESTA NOTARIA



**CARTA NOTARIAL**



Lima, 06 de Diciembre del 2014.

**SEÑOR**

**EMILIO JORGE ROMULO VAN OORDT MARTINEZ**

**GERENTE GENERAL DE SODIMAC PERU S.A.**

**Domicilio: AV. ANGAMOS ESTE No. 1805 INT. 2 (OFICINA 2) SURQUILLO - LIMA**

**Presente.-**

cc. Gerente General sr. **EMILIO JORGE ROMULO VAN OORDT MARTINEZ**

De nuestra consideración:

Con fecha 01 del presente mes, adquirimos en vuestra tienda de SODIMAC ATOCONGO sito en la Av. Circunvalación No. 1803 San Juan de Miraflores, una THERMA, marca KARSON por el valor de S/. 298.00 conforme acredito en anexo adjunto. Dicha compra incluía la **INSTALACION** de dicho artefacto **como parte del servicio prestado por su establecimiento por este tipo de adquisiciones realizadas por su cliente.**

El día 02.12.2014 se apersonó el supuesto técnico identificado como Edwin Torres enviado por vuestra empresa, con la finalidad de hacer la instalación de la Therma adquirida en su establecimiento. El referido técnico cobró por ello la suma de S/. 35.00 nuevos soles.

El día 04 de diciembre del 2014, en horas de la madrugada (03.00 a.m.) se ha producido una fuga de agua a través de los tubos de la therma del Dpto. No. 301, inundando los departamentos No. 301 de propiedad del Sr. Damián Hager y No. 401 de propiedad de la srta. Eva Ximena Cáceres Monteza, afectando ambos departamentos cuyos pisos, techos y paredes respectivamente han quedado bastante deteriorados, afectando inclusive instalaciones eléctricas que pudieron causar un corto circuito, o incluso haber afectado la vida y la integridad de los agraviados y de los propios ocupantes del Edificio, conforme ha sido constatado por la Comisaria de la Jurisdicción y personal técnico de la Municipalidad de Surco, quienes además de efectuar la inspección han registrado gráficamente a través de las fotografías respectivas a efectos de dejar constancia

# Sociedad

Inicio Política Elecciones 2014 Economía Sociedad Deportes Champions L Espectáculos Mundo Ed Impresa Regionales + Secciones

Noticias Perú - Sociedad Conozca qué peligros trae la terma eléctrica

## Conozca qué peligros trae la terma eléctrica

Me gusta 11 | Twittear 7 | 0 | 2 | 8+1 | Comentar

Jueves, 16 de junio de 2011 | 7:58 am

### EVITE LOS ACCIDENTES EN CASA

Implementos que deben ser revisados cada año para su mantenimiento.

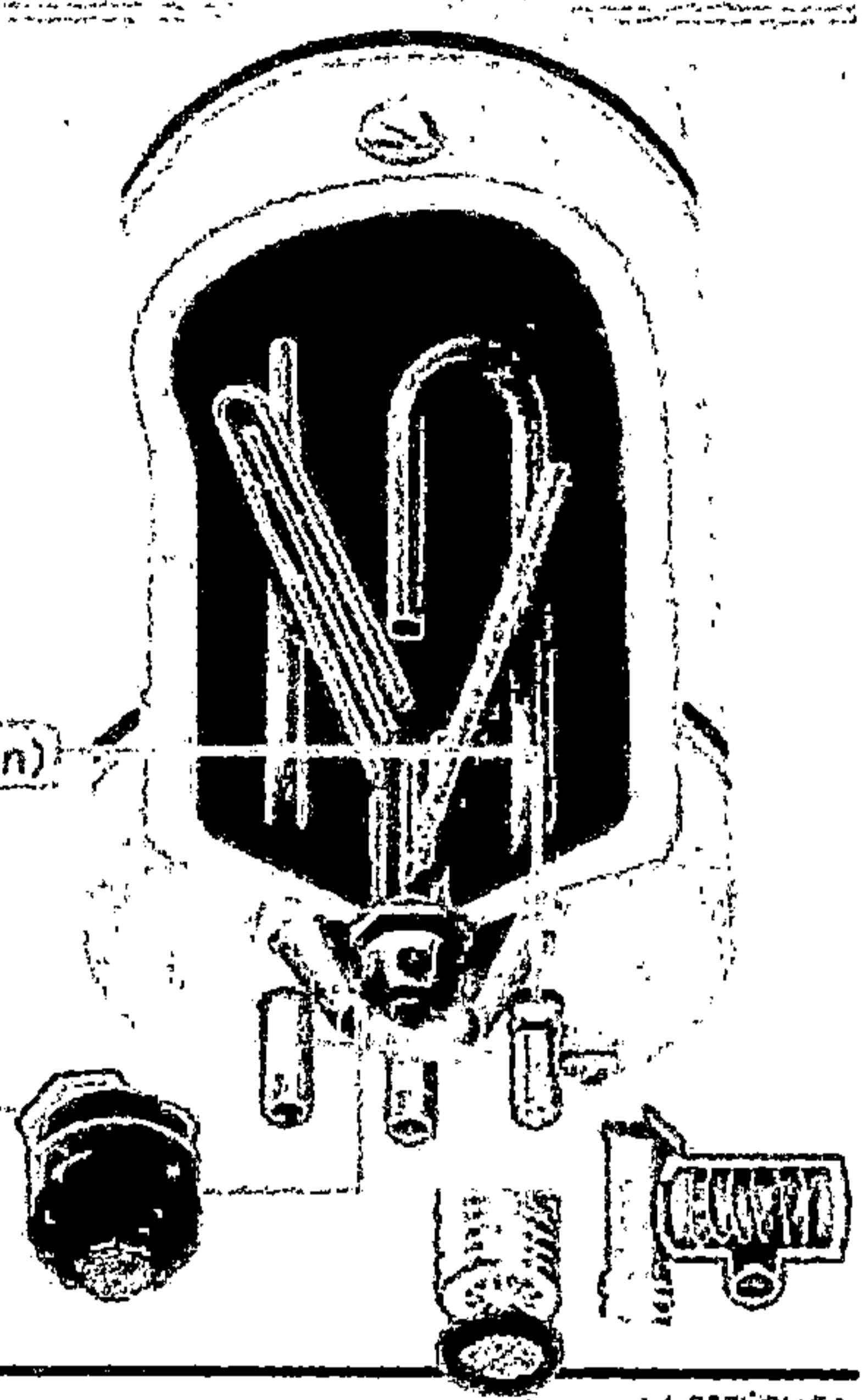
#### Su sistema de control:

Válvulas de alivio (de presión)

Evitan una explosión por exceso de presión o en caso de fallo en el termostato.

Termostato

Componente que permite regular y manejar los grados de temperatura.



Fuente: Termas Sole.

LA REPÚBLICA



Me gusta Compartir 11 | Twittear 7 | 8+1 | 0 | Comentar 2

Estos aparatos son una opción para combatir el frío, pero se debe tener cuidado. Especialistas indican que al año debe pasar por un mantenimiento para evitar accidentes como el que sucedió el domingo pasado, en un edificio de San Borja.

#### Carlos Contreras C.

Aún quedan pedazos de ladrillos, vidrios y mayólicas regados por el piso del departamento del segundo piso correspondiente al edificio de la calle Otto Müller, en San Borja. Es la residencia que la mañana del domingo último soportó la fuerte explosión de una terma eléctrica, que asustó y perjudicó a siete familias que creían que se trataba de un terremoto. La situación actual es terrible: paredes rajadas, puertas deshechas, ventanas sin lunas y vecinos enojados.

“Felizmente, no hubo víctimas que lamentar. Solo fueron daños materiales que tendremos que recuperar”, fue lo que explicó el dueño del edificio, Héctor Dyer Picón.

Sin embargo, qué sucede cuando la comodidad puede convertirse en un peligro latente que

involucra a familiares y terceros, como es el caso de poseer un aparato eléctrico que va a estar en contacto directo con el agua.

**No a las instalaciones caseras**

Sin duda, en esta época del año, las termas eléctricas son la primera opción para enfrentar el frío característico del invierno y atreverse a darse un baño en cualquier momento y sin ningún problema.

Pero sabe usted ¿qué medidas tomar antes de instalar uno de estos aparatos en casa, y cómo actuar después? Según José Obando, director de Técnicas del Cuerpo General de Bomberos del Perú, lo primordial antes de instalar este aparato eléctrico en casa es comprarlo en lugares seguros, no de dudosa procedencia. Además, la instalación deben hacerla especialistas técnicos en la materia. "No se debe realizar instalaciones caseras. Ese es un error muy común que cometen los ciudadanos", enfatizó.  
Mantenimiento cada año

Para Martín Castro, jefe de ventas de la empresa Sole, una terma eléctrica que cumple con las medidas de calidad puede funcionar continuamente sin ningún sobrecalentamiento. **"El problema consiste en que si no se realiza cada año un adecuado mantenimiento al aparato eléctrico, este puede causar una explosión por el vapor comprimido que busca una salida al exterior. Por eso es muy potente como se observó en el caso de San Borja"**, explicó.

De acuerdo al propietario del edificio, el siniestro se produjo debido a que la terma eléctrica de la marca "Vacsas" no había pasado por ningún mantenimiento. La empresa, a través de su encargado de Producción, Neptalí Chumpitaz, informó que la garantía había vencido.

**¿Cómo puede Ud. elegirirlas?**

Existen tres sistemas para el calentamiento de agua: la ducha eléctrica, rapiducha y terma eléctrica. Cada una con sus características y riesgos.

La ducha eléctrica, bien denominada tipo "Ovni", calienta el agua al instante, al paso del agua. Es más cómoda y su consumo de energía es de 5.000 watts.

Siguen las rapiduchas que también son termas instantáneas. Cuentan con un pequeño tanque en donde se calienta el agua. Su consumo es de 4.500 watts.

Y la última es la terma eléctrica que tiene un tanque de más de 20 litros. Su consumo es menor, 1.200 w.

La explosión de una terma es similar al de un balón de gas. Así que tenga cuidado al usarla.

bomberos del peru

Registrarse y/o Iniciar Sesión

Compartir

Más nuevos | Más antiguos | Comentarios Populares

Indecopi

ops 3

000030

79

013073

2015 ENE 28 11:10:52

RECIBIDO

Sumilla : Absuelven requerimiento de Carta No. 349-2014/PS3-EP - EXP. No. 1757-2014 / PS3.

SEÑORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.

EVA XIMENA CACERES MONTEZA identificada con D.N.I. No. 46408715 y RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS identificado con D.N.I. No. 07348480, ambos con domicilio real en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Dpto. No. 501 Urbanización Prolongación Benavides, distrito de Santiago de Surco. En los seguidos por nuestra denuncia contra SODIMAC PERU S.A. por presuntas infracciones a las normas de protección al Consumidor. En tiempo y debida forma decimos:

Cumplimos con absolver los requerimientos, formulados a través de vuestra atenta Carta No. 349-2014/PS3 recepcionada el día 26.01.2014.

**PRIMERO.-Indicar quien es el propietario del inmueble No. 401, departamento donde se produjo el siniestro, presentando los medios probatorios que acrediten la titularidad del bien inmueble.**

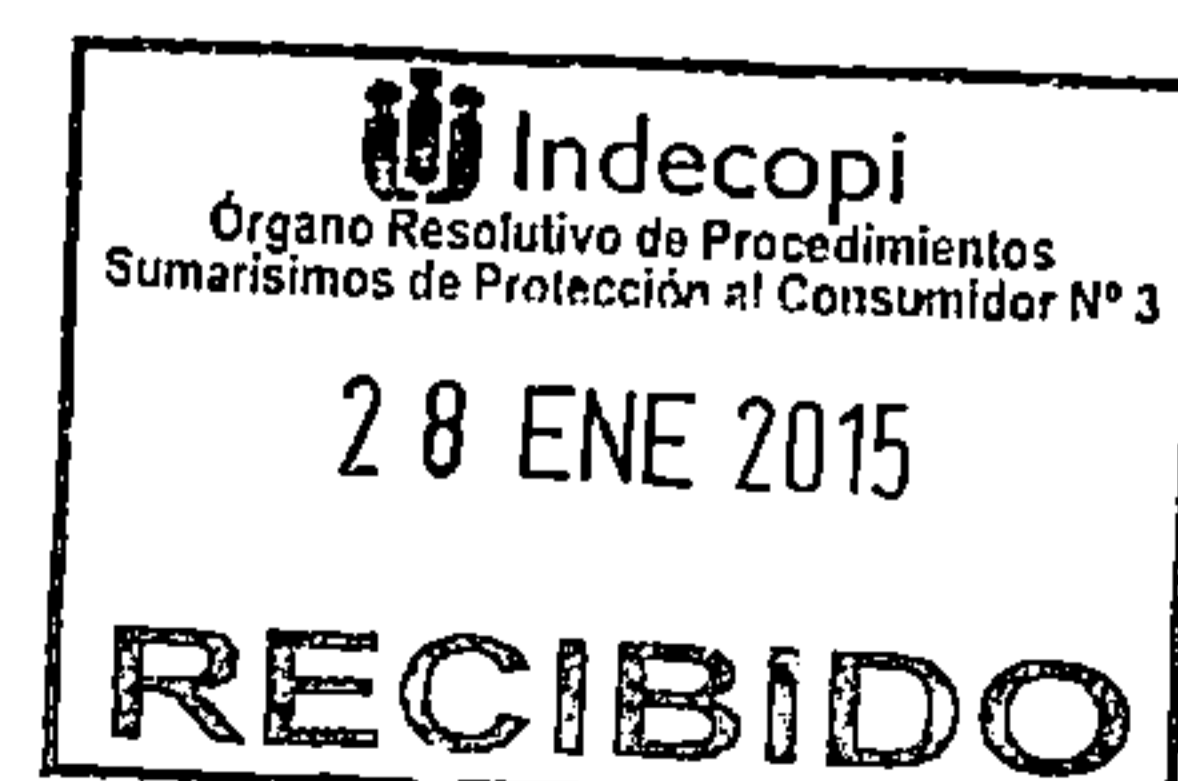
La propietaria del Departamento No. 401, es la sra. EVA XIMENA CACERES MONTEZA. Adjuntamos en anexos, una copia simple de la Partida SUNARP No. 12493583, que acredita su titularidad sobre el bien inmueble.

**SEGUNDO.-Precisar si dicho inmueble es alquilado a la sra. Ana Gonzáles Soria, de ser el caso, indicar cuales eran las condiciones de alquiler, el plazo del mismo, presentando medio probatorio que acredite lo dicho**

Dicho inmueble el 06 de Diciembre del 2014, ha sido alquilado a la srta. Ana Gonzales Soria, mediante contrato de arrendamiento suscrito con la propietaria srta. Eva Ximena Cáceres Monteza. El plazo del mismo es por un año y/o doce meses. Debido al siniestro y encontrarse arreglando el departamento; corre a partir del 01 de Febrero del 2015 hasta el 31 de Enero del 2016. Adjuntamos en anexos una copia simple del convenio, como medio probatorio de lo dicho.

**TERCERO.-Señalar si la compra de therma, era una condición del alquiler del bien inmueble.**

Si, si era una condición de alquiler del inmueble, es por ello la compra de dicha therma.



Hoy en día, en el alquiler de todo inmueble, es básico además de la therma, para uso de agua fría y caliente; contar con mobiliario necesario, como closets en los dormitorios, o reposteros altos y bajos en la cocina, etc. Sin lo cuál el precio de alquiler y la demanda, disminuye.

**CUARTO.-Precisar la actividad económica u objeto social a la que se dedican y la fecha de inicio de actividades , adjuntando la documentación que acredite lo afirmado.**

**a).-En lo referente a la srta. Eva Ximena Cáceres Monteza**

Es Bachiller en Lingüística y Literatura, egresada recientemente de la Pontificia Universidad Católica del Perú, el año 2014.

Y trabaja en dos lugares :

- 1).-El primero en la Pontificia Universidad Católica del Perú, como PRE-DOCENTE, JEFE DE PRACTICA. A partir del 01 de Marzo del 2014.
- 2).-El segundo en la empresa "Editorial Actualidad Escolar S.A.C." a partir del mes de Noviembre de 2014.

**b).-En lo referente al sr. Ricardo Enrique Cáceres Rojas**

Actualmente es JUBILADO EX EMPLEADO de la Municipalidad de La Victoria, desde el 01 de Julio del año 2007; con 35 años de servicio ininterrumpido; y percibe su pensión vitalicia, al amparo de la Ley No. 20530 .

En ambos casos; adjuntamos en Anexos, copia de las boletas de pago de respectivas.

**QUINTO.-Señalar si el titular del inmueble ostenta la calidad de micro-empresario.**

No , no es micro empresaria de ninguna actividad.

**PRIMER OTRO SI DECIMOS:** Adjuntamos en Anexos, una copia simples de cada uno de los gastos, que a la fecha, hemos venimos realizando por este siniestro sufrido en nuestro agravio, por una mercadería aparentemente defectuosa y mal instalada. **Esto, no incluye los costos administrativos que viene originando este proceso, ni honorarios abogadiles. Que en su oportunidad vamos a sustentar documentadamente.**

**SEGUNDO OTRO SI DECIMOS:** Adjuntamos en anexos, cuarenticuatro (44) fotografías que grafican la magnitud de los daños habidos.

**ANEXOS**

- 1.-Copia simple de la Partida SUNARP No. 12493583.
- 2.-Copia simple del contrato de alquiler suscrito el 06.12.2014.

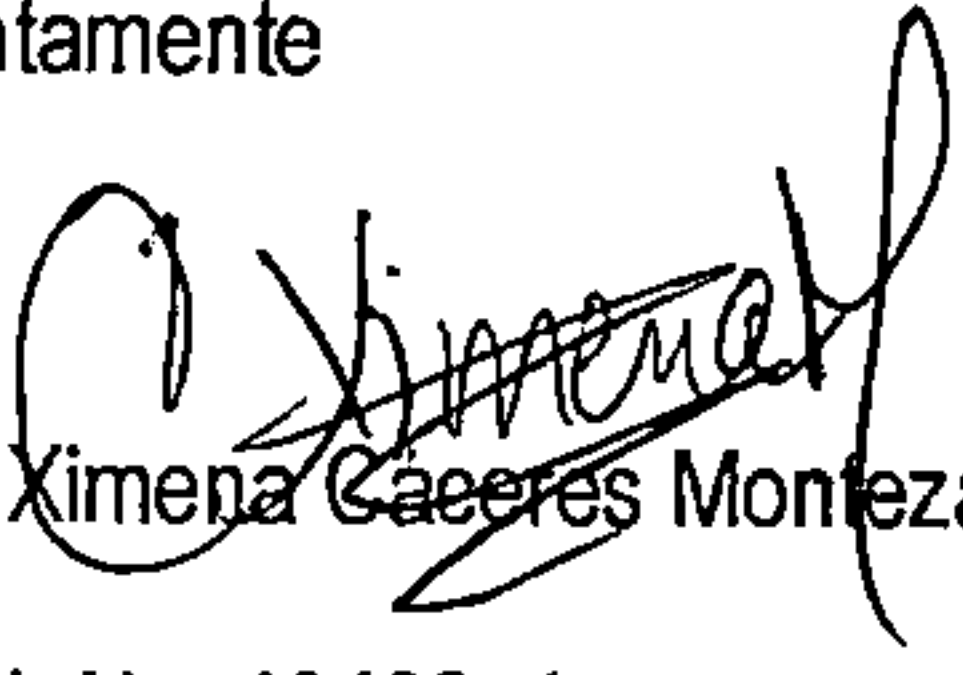


- 3.-Copia simple de las boletas de pago de la srta. Eva Ximena Cáceres Monteza.
- 4.-Copia simple de las boletas de pago de pension, del sr. Ricardo Enrique Cáceres Rojas.

---

- 5.-Copia simple de los gastos realizados a la fecha.
- 6.-Cuarenticuatro fotografías, de los daños habidos.

Atentamente

  
Eva Ximena Cáceres Monteza  
D.N.I. No. 46408715

  
Ricardo Enrique Cáceres Rojas  
D.N.I. No. 07348480



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

**CARTA Nº 349-2014/PS3-EP**

Lima, 22 de diciembre de 2014

**Expediente Nº 1757-2014/PS3**

Señores

**Ricardo Enrique Cáceres Rojas**

**Eva Ximena Cáceres Monteza**

Jr. Loma de los Pensamientos Nº 234, Dpto. Nº 501 (5º piso), Urb. Prolongación Benavides  
Santiago de Surco.-

De mi consideración:

Me dirijo a ustedes con relación a la denuncia presentada el 15 de diciembre de 2014, contra Sodimac Perú S.A., por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.

Sobre el particular, el Decreto Supremo Nº 085-2010-PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi, modificado por Decreto Supremo Nº 110-2010-PCM<sup>1</sup>, establece como requisitos para la presentación de la denuncia, (i) la expresión concreta de los hechos denunciados, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia y su valor; (ii) presentar los medios probatorios documentales que acrediten la infracción denunciada; entre otros.

En tal sentido, solicito que dentro del plazo no prorrogable de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente, cumplan con lo siguiente:

- (i) Indicar quién es el propietario del inmueble 401, departamento donde se produjo el siniestro, presentando los medios probatorios que acrediten la titularidad del bien inmueble.
- (ii) Precisar si dicho inmueble es alquilado a la señora Ana Gonzales Soria, de ser el caso, indicar cuáles eran las condiciones del alquiler el plazo del mismo, presentando medio probatorio que acredite lo dicho.
- (iii) Señalar si compra de therma era una condición del alquiler del bien inmueble.
- (iv) Precisar la actividad económica u objeto social a la que se dedican y la fecha de inicio de sus actividades, adjuntando la documentación que acredite lo afirmado.
- (v) Señalar si el titular del inmueble ostenta la calidad de microempresario. De ser el caso, presente lo siguiente:
  - 1) 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; y,

**TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPI**

Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor

La denuncia deberá consignar lo siguiente:

1. Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. (Nota 2)
2. Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto.
3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho; especificando el bien o servicio por el cual se denuncia y su valor; haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado.
4. Presentación de medios probatorios documentales que acrediten la infracción denunciada (impresos, fotografías, reproducciones de audio o video, el producto materia de denuncia; escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones). (Nota 3)
5. Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.
6. Identificación de reincidencia, si se conoce.



**Indecopi**

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

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

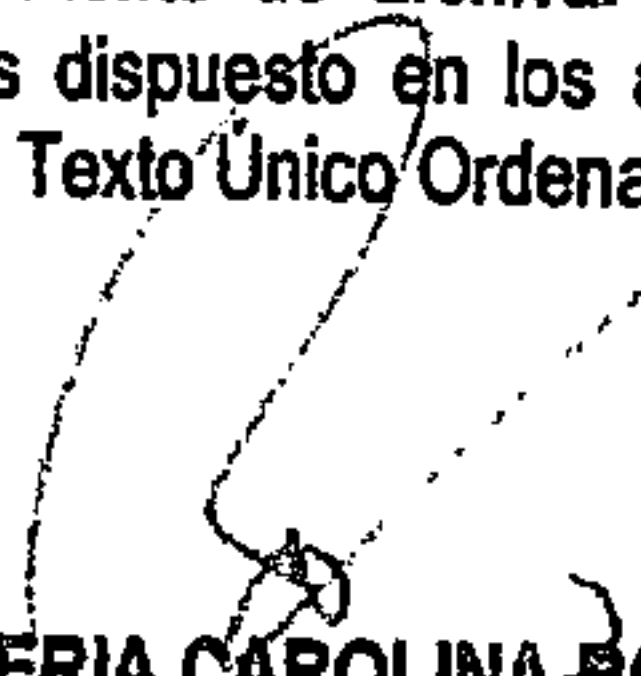
000034

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"*

- 2) Documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberá 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.

Dicho requerimiento se hace bajo apercibimiento de archivar su denuncia presentada mediante escrito del 15 de diciembre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 125.4° y 125.5° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> y el artículo 4.3.3 del Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI<sup>3</sup>.

Atentamente,

  
**VALERIA CAROLINA ROCA HEREDIA**  
Representante del Órgano Resolutivo de Procedimientos  
Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

VRH/cmg

<sup>2</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 125°.- Observaciones a documentación presentada

(...)

125.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

125.5 Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la unidad de recepción al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Administración, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en los numerales 125.3.1 y 125.3.2. De no subsanar oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 191.

En este caso no resulta aplicable la queja a que se refiere el numeral 126.2 del artículo 126, salvo que la Administración emplaze nuevamente al administrado a fin de que efectúe subsanaciones adicionales.

<sup>3</sup> DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI QUE ENTRO EN VIGENCIA A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2014, LA CUAL MODIFICA E INCORPORA Y DEROGA DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI  
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.3. Evaluación previa de la denuncia

(...)

4.3.3. En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126° del Código.

(...)



ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12493583


INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS  
DEPARTAMENTO N° 401  
SECCION N° 1 - CUARTO PISO  
JIRÓN LOMA DE LOS PENSAMIENTOS NUMERO 234  
URBANIZACIÓN PROLONGACIÓN BENAVIDES  
SANTIAGO DE SURCO

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE

RUBRO : TITULOS DE DOMINIO

C00003

**ANTICIPO DE LEGÍTIMA.-** EVA XIMENA CACERES MONTEZA, soltera, identificada con D.N.I N° 46408715, ha adquirido el presente predio en virtud del anticipo de legítima otorgado a su favor por EVA YOLANDA MONTEZA CRUZ DE CACERES, por el valor de US\$ 90,000.00 dólares americanos.- Así consta de la escritura pública de fecha 05/07/2014 otorgada ante el notario de Lima Dr. Manuel Reategui Tomatis.- El título fue presentado el 07/07/2014 a las 02:12:38 PM horas, bajo el N° 2014-00686040 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.1,698.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00022310-93 00024798-94.-LIMA, 25 de Julio de 2014.



JOSE CAMPORA, PARTIDO PRIVILEGIADO  
Superintendente Público del  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

## CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Conste por el presente documento, el contrato de arrendamiento que celebran de una parte la srta. **EVA XIMENA CACERES MONTEZA** identificada con D.N.I. No. 46408715, domiciliada en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Dpto. No. 501 (Quinto Piso) Urbanización Prolongación Benavides III Etapa "B", distrito de Santiago de Surco, a quien en adelante se le denominará **LA ARRENDADORA**; y de la otra parte la srta. **ANA GONZALES SORIA** identificada con D.N.I. No. 42069008 con domicilio en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Dpto. No. 401 (4to. Piso) Urbanización Prolongación Benavides III Etapa "B", distrito de Santiago de Surco; a quien en adelante se le denominará **LA ARRENDATARIA**; quienes convienen de mutuo acuerdo en los términos y condiciones siguientes:

### ANTECEDENTES :

#### PRIMERA:

LA ARRENDADORA es propietaria del Departamento No. 401 (4to. Piso) ubicado en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234, Urbanización Prolongación Benavides III Etapa "B", distrito de Santiago de Surco. Cuyo dominio, linderos, y medidas perimétricas se encuentran inscritos en la Partida Electrónica No. 12493583 del Registro de la Propiedad Inmueble de Lima.

El inmueble materia de alquiler consta de:

- a).- Sala - Comedor.
- b).-Cocina amoblada con reposteros de "melamine", altos y bajos.
- c).-Lavandería.
- d).-Un ½ Baño de visita en la sala.
- e).-Un baño completo con therma eléctrica; agua fría y agua caliente.
- f).-Dos dormitorios amoblados, c/u con closets completos de madera de cedro.
- g).-Un Hall o Pasadizo.

No incluye derecho de ESTACIONAMIENTO en la zona del 1er. Piso.

**SEGUNDA.**-LA ARRENDADORA deja constancia que el inmueble a que se refiere la cláusula anterior se encuentra en buen estado de conservación, por lo que LA ARRENDATARIA declara para el presente documento recibirlo a su entera satisfacción para uso exclusivo de VIVIENDA.

### OBJETO DEL CONTRATO :

**TERCERA.**-Mediante el presente contrato LA ARRENDADORA se obliga a ceder el uso del bien descrito en la cláusula primera en favor de LA ARRENDATARIA, a título de arrendamiento. Por su parte, LA ARRENDATARIA se obliga a pagar a LA

ARRENDADORA el monto de la renta pactada en la cláusula sexta y séptima, en la forma y oportunidad convenidas.

**PLAZO DEL CONTRATO :**

**CUARTA.-** Las partes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1687º del Código Civil, convienen en fijar que el plazo del presente arrendamiento será por tiempo determinado, el cual será de DOCE MESES que comenzará a regir a partir del 01 de febrero del 2015 hasta el 31 de enero del 2016, una vez culminado este plazo forzoso **LA ARRENDATARIA** está obligada a desocupar y devolver el bien arrendado.

**QUINTA.-** En caso exista común acuerdo de las partes para la renovación del presente contrato, esto deberá comunicarse con una anticipación mínima de 60 días; caso contrario se mantiene el plazo actualmente pactado.

**RENTA: FORMA Y OPORTUNIDAD DEL PAGO**

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que el monto MENSUAL de la renta que pagará LA ARRENDATARIA, en calidad de contraprestación por el alquiler del inmueble, asciende a la suma de S/. 1,550.00 (UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y 00/100 NUEVOS SOLES) MENSUALES, cantidad que será cancelada en dinero, en la forma a que se refiere la cláusula siguiente.

**SETIMA.-** La forma de pago de la renta a que se hace referencia en la cláusula anterior será estrictamente por adelantado, **EL PRIMER DIA DE CADA MES Y A LO LARGO DE TODO EL PERÍODO DEL PRESENTE CONTRATO.**

**OCTAVA.-** las partes convienen en que la renta mensual será cancelada DIRECTA Y PERSONALMENTE por LA ARRENDATARIA en el domicilio arriba expresado de LA ARRENDADORA, caso contrario mediante depósito bancario en el BANCO de CREDITO del PERU a la Cuenta de Ahorros No. 194 - 25524526 - 0 - 48 a titularidad de la sra. Eva Yolanda Monteza Cruz de Cáceres.

**DEL DEPOSITO DE GARANTIA :**

**NOVENA.-** Ambas partes dejan constancia, que LA ARRENDATARIA al momento de suscripción del presente convenio, entrega a LA ARRENDADORA la suma de S/. 4,290.00 (CUATRO MIL DOSCIENTOS NOVENTA y 00/100 NUEVOS SOLES) por concepto de GARANTIA; de :

- a).-Cumplimiento de Pago puntual y adelantado de cada uno de los 12 meses de arriendo.

*Amalia*

- b).-El absoluto cumplimiento de todas las obligaciones asumidas en virtud de este contrato.
- c).-La buena conservación de todos los bienes con que se encuentra el inmueble.

**DECIMA.-** Ambas partes acuerdan que la mencionada garantía quedará en calidad de depósito y no generará ningún tipo de interés o renta. El mencionado depósito en garantía será devuelto a **LA ARRENDATARIA**, al vencimiento del presente contrato, una vez sea desocupado y entregado el inmueble. Previa **DEDUCCION DEL MONTO EQUIVALENTE A UN MES DE ARRIENDO PARA EL PINTADO Y RESANADO POR USO DEL INMUEBLE.**

**DECIMA PRIMERA.-** En el caso que **LA ARRENDATARIA** se retire de manera voluntaria del inmueble antes de la finalización del presente contrato, el total del depósito en garantía otorgado quedará a favor de **LA ARRENDADORA** por concepto de Lucro Cesante.

**DECIMO SEGUNDA.- LA ARRENDADORA** queda autorizada para aplicar el importe de la garantía al pago de la renta mensual y cualesquiera otra obligación llámese arbitrios, pago de mantenimiento, consumo de agua y luz de servicio común; etc. si habiendo vencido los plazos convenidos **LA ARRENDATARIA** no hubiese cumplido con cancelarlos, sin perjuicio de las penalidades, acciones legales y potestades que le asisten.

**DECIMO TERCERA.-LA ARRENDATARIA**, se encuentra obligada a reponer el monto correspondiente a la **GARANTIA**, al cuarto día de vencimiento de cualquiera de las obligaciones que avalan su depósito de garantía; caso contrario, se generará una mora automática de S/. 60.00 (SESENTA Y 00/100 NUEVOS SOLES) diarios; a partir del quinto día de atraso, sin necesidad de requerimiento por parte de **LA ARRENDADORA.**

**OBLIGACIONES NO INCLUIDAS EN LA RENTA MENSUAL :**

**DECIMO CUARTA.-** Las partes dejan expresa constancia que el importe de la renta mensual de arriendo; señalada en la cláusula quinta, no cubre de ninguna manera :

- a).-El **pago de Arbitrios Municipales** del inmueble multifamiliar.
- b).-El consumo de energía eléctrica del Departamento, expresado en el Suministro No. 1358552.

*C. Ximena*

- c).-El pago de instalación y consumo de servicios, como teléfono, Internet, tv cable, etc; que LA ARRENDATARIA decida contratar a su cuenta y costo, ante las empresas correspondientes; debiendo contar previamente con la autorización de LA ARRENDADORA.
- d).-El pago prorrateado mensual de haberes al personal de limpieza del edificio
- e).-El pago prorrateado mensual de la compra de útiles e insumos de limpieza del edificio.
- f).-El pago prorrateado mensual del consumo general de agua. (Suministro No. 2888571).
- g).-El pago prorrateado mensual del consumo de energía eléctrica de los pasadizos, hall de distribución, bomba eléctrica de agua, etc. (Suministro No. 1358182)
- h).-El pago de Mantenimiento del inmueble multifamiliar, administrado por la Junta de Propietarios.

**DECIMO QUINTA.-** Conforme a lo dispuesto por la Ley No. 27157, su Reglamento y el propio Reglamento Interno del Edificio; LA ARRENDATARIA se compromete a cumplir con cualquier otro acuerdo extraordinario que determine la JUNTA DE PROPIETARIOS respecto al mantenimiento y conservación del edificio, llámese pintado general del edificio, reparación, fumigación y limpieza de la cisterna y tanque elevado, mantenimiento del sistema eléctrico, etc.; muy independientemente del pago ordinario mensual de mantenimiento acordado.

**DESTINO DEL INMUEBLE :**

**DECIMO SEXTA.-** Las partes convienen que EL INMUEBLE será destinado única y exclusivamente para uso de vivienda, bajo causal de resolución de contrato. En tal sentido LA ARRENDATARIA declara conocer el Reglamento Interno del edificio y se compromete a respetarlo en su integridad.

Asimismo, declaran estar comunicada de la prohibición de ruidos molestos, fiestas o reuniones que perturben a los demás vecinos, así como la presencia de mascotas como perros o gatos, etc.; cuya crianza afecte las normas de higiene o tranquilidad general.

Mantener los servicios de luz, agua y sus instalaciones, en constante mantenimiento; a fin de evitar filtraciones o fugas de agua; en perjuicio de terceros.

**PROHIBICION DE SUB-ARRIENDO :**

**DECIMO SETIMA.-** LA ARRENDATARIA no podrá ceder ni traspasar este contrato, ni subarrendar total o parcialmente el inmueble objeto del arrendamiento, ni otorgar a terceros, respecto del mismo, derechos de cualquier clase; BAJO CAUSAL DE

*Exmcm*

RESCISIÓN AUTOMÁTICA del presente contrato, perdiéndose la garantía a favor de LA ARRENDADORA..

**PENALIDADES :**

**DECIMO OCTAVA.**-Si LA ARRENDATARIA por cualquier factor, causa, motivo o circunstancia se retrasara en el pago ADELANTADO de la renta mensual, a partir del quinto día DE RETRASO del ABONO ADELANTADO se generará una mora **AUTOMÁTICA** de S/. 50.00 (CINCUENTA Y 00/100 NUEVOS SOLES) diarios, sin necesidad de requerimiento por parte de LA ARRENDADORA.

Sin perjuicio de la acción de desalojo INMEDIATO del departamento, es de exclusiva responsabilidad de LA ARRENDATARIA el pago de moras, intereses, costos y costas del proceso judicial.

En caso que LA ARRENDATARIA no cumpliera con desocupar y devolver el inmueble, una vez finalizado el presente contrato o perdieran ese derecho por incurrir en causal de resolución de contrato. A partir del día siguiente, éstos se obligan a pagar a LA ARRENDADORA, además de la mora establecida en el inciso "a", la suma de S/. 150.00 (CIENTO CINCUENTA Y 00/100 NUEVOS SOLES) diarios, por cada día de atraso de entrega del inmueble, sin perjuicio del pago de indemnización ascendente a la suma no menor de US \$ 10,000.00 (Diez mil dólares americanos)

**DECIMO NOVENA.**-Se conviene que los pagos indemnizatorios que efectúe LA ARRENDATARIA en ejecución de las obligaciones derivadas de este convenio, no constituirán ni deberán interpretarse como prórroga del presente contrato de arrendamiento ni como renovación del mismo.

**CAUSALES DE RESOLUCION DE CONTRATO :**

**VIGESIMA.**-Ambas partes acuerdan que LA ARRENDADORA podrá dar por resuelto el presente contrato de forma automática y de pleno derecho en los siguientes casos :

- a) Si LA ARRENDATARIA no cumpliera con efectuar los pagos correspondientes a la renta y/o mantenimiento mensual en la fecha y plazo convenido. O no repongan el depósito de garantía dentro de los plazos establecidos en el presente contrato.
- b) Si LA ARRENDATARIA fuera declarada en situación de insolvencia y/o quiebra y/o se someta voluntariamente y/o sea sometida por un tercero a un proceso concursal que determine la suspensión de pago de las obligaciones a su cargo.
- c) Si LA ARRENDATARIA otorgara al inmueble arrendado un destino diferente al pactado en el presente documento.

Chimera



d).-Si **LA ARRENDATARIA**, bajo cualquier título, cediese a terceros, el inmueble descrito en la cláusula primera del presente contrato.

e) Si **LA ARRENDATARIA** incumpliese con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

**MEJORAS :**

**VIGESIMA PRIMERA.-** **LA ARRENDATARIA** no podrá introducir mejora ni modificación alguna en el inmueble arrendado. Cualquier modificación y/o mejora que se introduzca en el inmueble arrendado sin consentimiento de **LA ARRENDADORA** quedará sujeto al pago de indemnización y su retiro inmediato, asumiendo **LA ARRENDATARIA** los gastos correspondientes, para su restablecimiento; constituyendo ello causal automática de resolución del presente contrato.

**VIGESIMO SEGUNDA.-** En el caso de que exista intención de alguna mejora dentro del inmueble, **LA ARRENDATARIA** solicitará autorización por escrito a **LA ARRENDADORA**, indicando con claridad a qué mejoras se refiere y para lo cuál requiere autorización. No pudiendo excederse en las mismas, bajo pena de ser responsable por los daños y perjuicios que ocasione. En dicho caso todas las mejoras realizadas quedarán a favor del inmueble, sin derecho a reembolso alguno.

**DE LA ENTREGA Y DEVOLUCION DEL INMUEBLE :**

**VIGESIMO TERCERA.-** **LA ARRENDATARIA** deja expresa constancia del buen estado de conservación del inmueble que recibe y de sus instalaciones, al momento de la celebración del presente contrato. De igual manera, se obliga a preservarlo y devolverlo en el mismo estado en que le es entregado.

**LA ARRENDATARIA** se compromete a cuidar del inmueble con toda diligencia como si fuera propio, haciéndose responsable de cualquier deterioro que pudieran sufrir durante la ocupación, así como efectuar por su cuenta las reparaciones que fueran necesarias en los servicios higiénicos de agua, desagüe y electricidad, para su funcionamiento y conservación.

**LA ARRENDATARIA** se compromete; al término del presente contrato y desocupado del departamento, a entregarlo puntualmente, en la fecha de vencimiento limpio y **DEBIDAMENTE PINTADO**, con todas sus instalaciones, servicios, y bienes en buen estado de conservación y funcionamiento. Para este efecto, **LA ARRENDADORA** queda autorizada a deducir del monto de garantía depositada (S/. 4,290.00), el equivalente a una mensualidad (S/. 1,550.00) para la compra de materiales de pintura, así como el pago de mano de obra y otros menesteres que requiera el inmueble.

**LA ARRENDATARIA** se compromete; en caso se haya producido otro tipo de daños adicionales; a que éstos sean cotizados por el técnico respectivo contratado por **LA ARRENDADORA**, cancelarlos, caso contrario se deduzcan del mismo monto de garantía.

**VIGESIMO CUARTA.**-Ambas partes acuerdan reunirse el 31 de Enero del 2016, para efectuar la inspección final respectiva. De no mediar ningún inconveniente se procederá a la devolución del saldo del monto de Garantía. Comprometiéndose **LA ARRENDATARIA** a exhibir y entregar los recibos de cancelación de todos los servicios pactados con terceros y obligaciones generadas durante el uso del inmueble.

**DERECHO DE INSPECCION**

**VIGESIMO QUINTA.**-**LA ARRENDADORA** se encuentra facultada para efectuar revisión de **EL INMUEBLE**, en cualquier momento; debiendo previamente cursar un aviso por cualquier medio a **LA ARRENDATARIA** con una anticipación no menor de 24 horas a la visita respectiva.

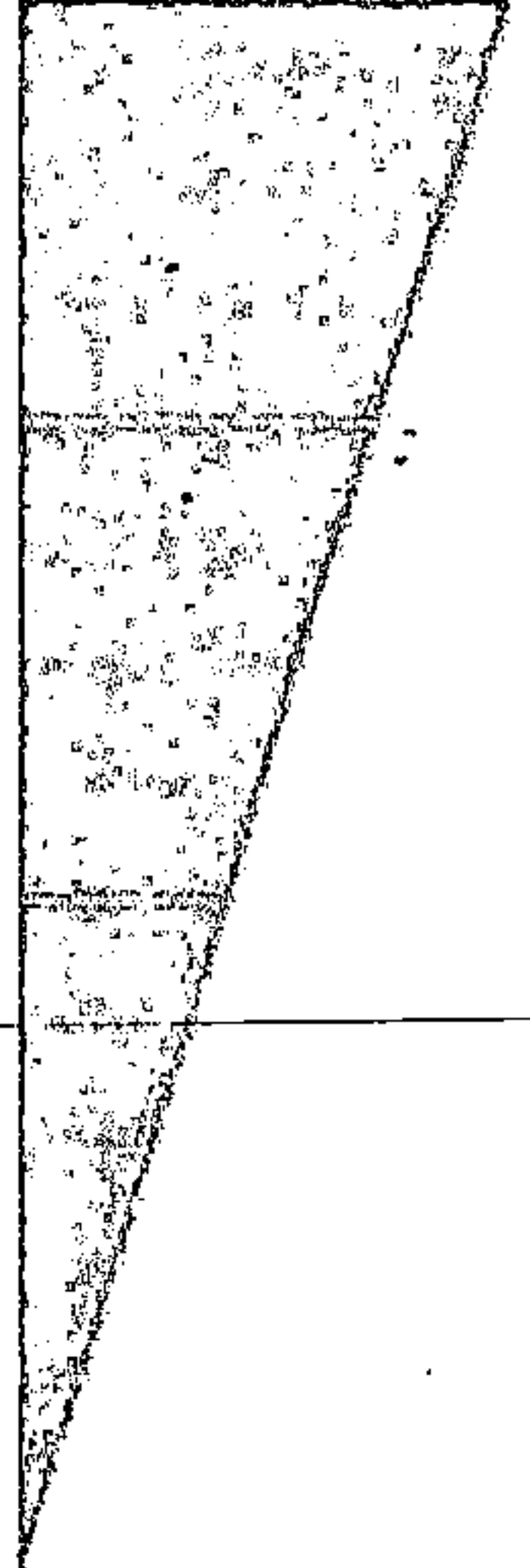
**CLAUSULA DE ALLANAMIENTO A FUTURO DE LA ARRENDATARIA**

**VIGESIMO SEXTA.**-De conformidad al art. 5º de la Ley Nº 30201 que modifica el art. 594º del Código Procesal Civil, **LA ARRENDATARIA** se allana desde ya a la demanda judicial para desocupar el inmueble por las causales de vencimiento de contrato de arrendamiento o por incumplimiento del pago de la renta de 2 meses y quince días. acuerdo a lo establecido en el art. 330º y siguientes del Código Procesal Civil.

**CLÁUSULA ARBITRAL**

**VIGÉSIMO SETIMA.**- Ambas partes acuerdan de manera voluntaria que toda desavenencia, litigio o controversia que pudiera derivarse de este contrato, convenio o acto jurídico, incluidas las de su nulidad o invalidez, serán resueltas a través del arbitraje popular, mediante fallo definitivo, de conformidad con los Reglamentos del **Centro de Arbitraje Popular "ARBITRA PERU"**, a cuya administración, reglamentos y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad, el arbitraje será de derecho y será resuelto por árbitro único, el mismo que será elegido por el **Centro de Arbitraje "Arbitra Perú"**.

El laudo arbitral deberá ser escrito y deberá ser determinante y vinculante para las partes. El laudo podrá incluir un laudo de costas, incluyendo honorarios de los abogados y desembolsos.



Handwritten scribbles and a small circle on the left margin.

Handwritten signature or scribble on the left margin.

Asimismo, las partes acuerdan conceder al árbitro las facultades para la ejecución forzosa del laudo; estas facultades comprenden hasta el último acto procesal antes del uso de la fuerza pública.


**VIGÉSIMO OCTAVA.**- Para la validez de todas las comunicaciones y notificaciones a las partes, con motivo de la ejecución del presente contrato, ambas partes señalan como sus respectivos domicilios los sindicatos en la introducción de este documento. El cambio de domicilio de cualquiera de las partes surtirá efecto desde la fecha de comunicación de dicho cambio a la otra parte, por cualquier medio escrito.

**APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY**

**VIGÉSIMO NOVENA.**- En lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por las normas del Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

En señal de conformidad, las partes suscriben este documento por duplicado en la ciudad de Lima, a los seis días del mes de Diciembre del 2014, asimismo legalizan sus firmas ante notario público de esta ciudad.

  
Ana González Soria  
D.N.I. No. 42069008  
ARRENDATARIA

  
Eva Ximena Cáceres Monteza  
D.N.I. No. 46408715  
ARRENDADORA

15

000044

CIR DEL RECIBO POR HONORARIOS ELECTRONICOS E001 - 5

RUC-y-nombre-del-emisor: 10464087155-CACERES MONTEZA EVA XIMENA  
Fecha : 05/01/2015 08:47:52  
Número de operación: 2015-13279  
Tipo y número de documento del usuario del servicio: RUC-20563099772  
Nombre o Razón Social del usuario del servicio: EDITORIAL ACTUALIDAD ESCOLAR S.A.C.  
Descripción o tipo de servicio prestado: EDICIÓN DE TEXTOS  
Observación: -  
Inciso: "A" DEL ARTICULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA  
Monto neto expresado en letras : CERO Y 00/100 NUEVOS SOLES  
Monto total de honorarios: 700.00  
Retención (8%) IR: 0.00  
Total neto recibido: 0.00 NUEVOS SOLES

Toda la información contenida en este mensaje es confidencial y su uso es exclusivo de la SUNAT.  
Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y solo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje.  
Si Ud. ha recibido este mensaje por error, por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU

000045

R.U.C. 20155945860

**BOLETA DE PAGO (D.S.N° 001-98-TR)**

ORL-Adp-4.52/Rev1

Código	Apellidos y Nombres				F. Ingreso	F. Cese
20073109	CÁCERES MONTEZA, EVA XIMENA				17/03/2014	12/07/2014
Unidad	DPTO HUMANIDADES-JEFATURA - DPTO HUMANID-SEC LING Y LITER				Mes - Año	JULIO - 2014
Tipo Doc.	F. Nacimiento	Reg. Pens.	F. Afiliación	C.U.S.P.P	Modalidad de Pago	
DNI - 46408715	19/07/1990	SPP HABITAT II	08/04/2014	330710ECMET8	BANCO DE CREDITO	

Puesto - Categoría Laboral

PREDOCENTE JEFE DE PRÁCTICA - JEFE DE PRÁCTICA - TPA - CONTRTADO

Vacaciones

INGRESOS	IMPORTE S/.	DESCUENTOS	IMPORTE S/.	APORTES	IMPORTE S/.
5371 1/6 GRATIFICACION	55.00	AFP - APORTE OBLIGATORIO	53.00	APORTE ESSALUD	67.50
5371 ASIGNACION FAMILIAR	75.00	AFP - RET. COMISION VARIABLE	2.48		
418 JEFATURA DE PRACTICA	200.00	AFP - RET. POR SEGURO DE VIDA	6.52		
5371 JEFATURA DE PRACTICA	255.00				
5371 BONIF.EXTRAORDINARIA LEY 29714	4.95				

**TOTAL** 67.50

**TOTAL** 589.95

**NETO** 527.94

Horas Trabajadas: 7

Días Trabajados: 3

N° de Horas Extras: 25-0 35-0

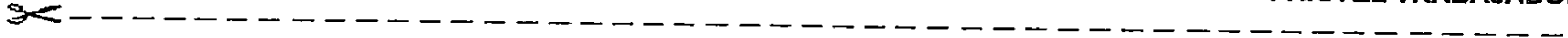
N° de Días Sub:

N° Días No Lab. y No Subs:

  
 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
 Dirección de Recursos Humanos  
 Alvaro de los Ríos O'Neill  
 Director

FIRMA Y SELLO DEL EMPLEADOR

PARA EL TRABAJADOR



000046

[Haz clic aquí si quieres habilitar las notificaciones de](#)

Correo

REDACTAR

### Envío de boleta de PAGO DE FIN DE MES del mes de JUL

Recibidos (1.205)

Destacados

Importantes

Enviados

Borradores (31)

[Imap]/sent-mail (19)

drh@pucp.edu.pe

para mí

Le comunicamos que su boleta de PAGO DE FIN DE MES correspondier

Si no pudiera tener acceso mediante el link, agradeceremos pueda ingres  
digitales.

Le recordamos que con la impresión de la boleta virtual ya no será neces  
sea generada.

Cordialmente;

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Haz clic aquí si quieres [Responder](#) o [Reenviar](#) el mensaje

0,6 GB en uso  
[Administrar](#)

©2015 Google - [Té](#)

Buscar contactos...

MARÍA ALEXAN...

a20142144@puc...

ankokutenno@g...

CALEB RIVERO...

Celeste Vallejos ...

JUAN PABLO P...

KARINA BÉLEN ...

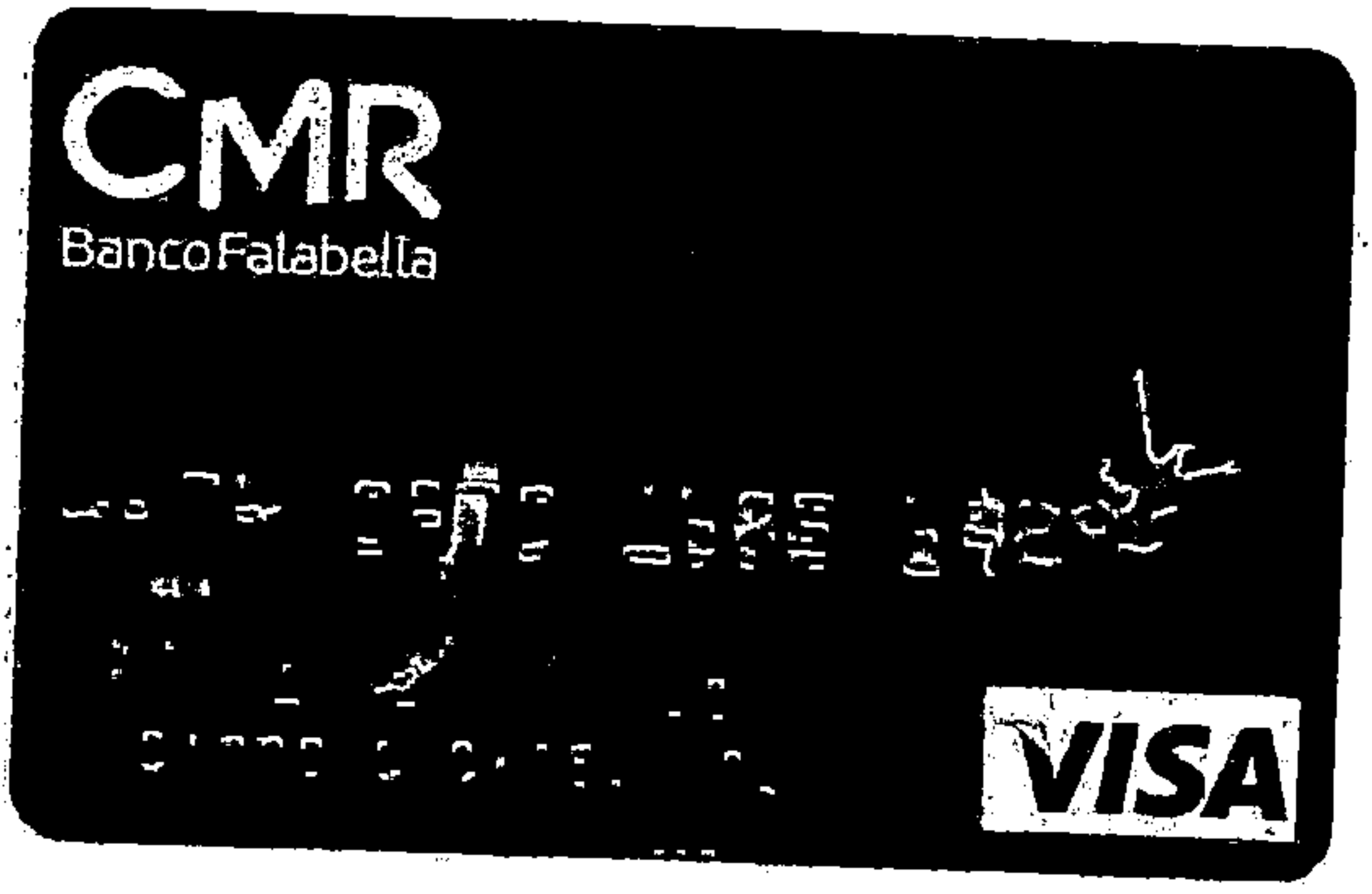
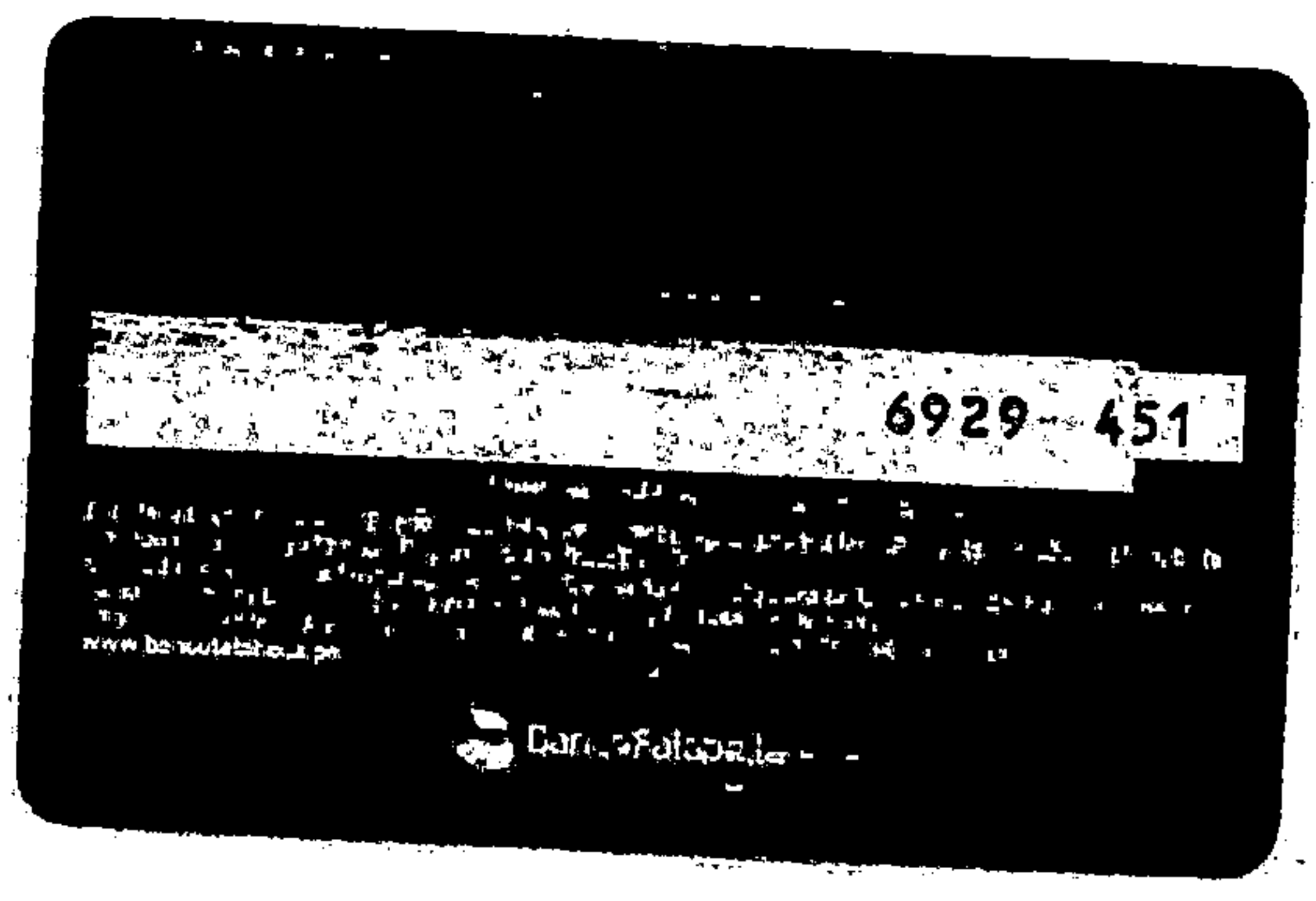
Katia Mariela Yoz...

Victor Miguel Vic...

yoza kathia









# FULL'S HOME SERVICE S.R.L.

GRIFERIA TOTAL - STOCK DE GRIFERIAS Y REPUESTOS EN GENERAL INSTALACION DE TANQUES CISTERNAS

PRINCE PFISTER - VAINSA - AMERICAN STANDARD - DELTA - SLOAN ROYAL  
HELVEX - CIM - PAVCO - MATUSITA - HOOVER LINE - DATEY - WATTS

Línea Especializada en Fluxómetros y Válvulas Temporizadas

Av. Tomás Marsano N° 710 - A - Surquillo - Lima - Lima  
Telf.: 224-3528 / 225-1326 / Nextel: 127\*9894  
E-mail: fullshomeservice@gmail.com

R.U.C. 20517299601

## BOLETA DE VENTA

001- N° 024490

Día	Mes	Año
30	12	14

Señor(es): **EVA. XIMENA. CACERES MONTEZA.**

Dirección: ..... Doc. Ident.: .....

CANT.	DESCRIPCION	P. Unitario	IMPORTE
01	Mono. DUCHA FIB. Siempre. PERNERI. 6" C/		
01	Mono. DUCHA TELEFONO. LANT. PROVER. Cromo/. PESADA.		223.-
01	Por. Porcel. BRONCE.		95.-
02	N. ples. 1/2x 1/2 P0		4.-
			2.-

INVERSIONES HURTADO S.A.C  
R.U.C. 20513518430  
Serie 001 del 24001 al 25000  
Aut. 11116711023 FI. 29-10-2014

CANCELADO  
Lima 30 de 12 del 2014

TOTAL SI. 324.-  
USUARIO

**JH REPRESENTACIONES DISTRIBUCIONES Y  
SERVICIOS GENERALES**

**CELIMA**

**SAN LORENZO**

**TREBOL**

De: *Jorge Jalme Huaman Cueto*

Calle Alejandro Dumas Mz. "W" Lte.03 Urb. Villa Victoria

(entre la 7 y 8 de la Av. Tomás Marzano) - Surquillo - Lima - Lima

Telf.: 593-5279 Nextel: (99) 416\*0767 / (99) 412\*7953

**R.U.C. 10070389822**

**BOLETA DE VENTA**

**003- N° 000293**

Señor(es): *EVA BIRMANO COCCOS MONTEZA* Lima, *30* de *12* del 20 *14*

Dirección: \_\_\_\_\_

Doc. Ident: \_\_\_\_\_

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	VALOR VENTA
<i>10</i>	<i>Pa 30+30 SONY GUINAP</i>	<i>9.00</i>	<i>90.00</i>

*Imprenta Kathy*  
 CELI 997038974  
 De: VILCHEZ VALENZUELA OSCAR JIMMY  
 R.U.C. 10416838581 - Telf.: 273-4904  
 Av. Benavides N° 4213 - SANTIAGO DE SURCO  
 Aul.: 10249818023 FL 15-10-3013  
 Serie: 003 Del 0001 Al 1.000

*[Signature]*  
**CANCELADO**

**TOTAL** *90.00*

USUARIO

000050





# FERRETERIA COMERCIAL "OLIVARES"

De: RICARDO E. OLIVARES BRAVO  
Av. Nva. Tomas Marzano N° 819 Mza. W Lt. 23  
Urb. Villa Victoria Lima - Lima - Surquillo  
Telf.: 225-7516 - Nextel: 143\*4715 / 404\*5065

ARTÍCULOS ELÉCTRICOS, CERRADURAS, PINTURAS DE TODAS LAS MARCAS:  
VENCEDOR, FAST - AMERICAN COLOR, C.P.P. TUBERIAS MATUSITA, P.V.C. - CEMENTOS Y TRANSPORTES

<b>R.U.C.</b> 10088841749	<b>BOLETA DE VENTA</b> 002- N° 157132
------------------------------	------------------------------------------

Sr.(es): ..... 

DIA	MES	AÑO
12	1	75

Dirección: ..... D.N.I.: .....

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	TOTAL
1	4 kilos extrafuerte		6.-
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

GLOBAL PRINT COLOR S.A.C.  
R.U.C.: 29553815852 Ca: . 047893253  
Serie: 0002 del 157001 al 160000  
Aut.: N° 11240509023 FA.: 26/12/2014

TOTAL S/. 6.-  
ADQUIRENTE O USUARIO

000053

CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
 AV. CANINOS DEL INCA 3355  
 SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
 TLF: 2720036

RUC: 205538782351 SERIE: FFFF250171  
 FECHA: 17/12/2014  
 VENDEDOR(S): JORGE A. HORA : 13:27:32  
 TKT-BOL: 999-0011559 MONEDA: SOLES

CODO 1/2 GALVANIZADO		
2.00 UN x 1.20		2.40
ADAPTADOR 1/2 P/R MATUSITA		
1.00 UN x 1.00		1.00
UNION 1/2 B/R MATUSITA		
1.00 UN x 1.00		1.00
TUBO 1/2 C/R MATUSITA		
1.00 MT x 4.00		4.00
ADAPTADOR 1/2 CPVC PANCA		
1.00 UN x 1.00		1.00
CINTA TEFLON ROJO		
1.00 UN x 1.00		1.00
PEGAMENTO 1/32 CPVC DATEY		
1.00 UN x 10.50		10.50
CEMENTO SOL X KILO		
3.00 KG x 1.00		3.00
ARENA FINA X KILO		
5.00 KG x 0.30		1.50

TOTAL 25.40  
 PAGADO - S/ 100.00  
 VUELTO - S/ 74.59

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
 D.N.I. :

¡GRACIAS POR SU COMPRA!  
 EN CASO DE PAGADO  
 PRESENTE ESTE CUPÓN  
 7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA



# FERRETERIA COMERCIAL OLIVARES

De: RICARDO E. OLIVARES BRAVO  
 Av. Nva. Tomás Marsano 819 Mz. W Lte. 23  
 Urb. Villa Victoria Lima - Lima - Surquillo  
 Telf. 225-7516 - Nextel: 143\*4715 / 404\*5065  
 ARTÍCULOS ELÉCTRICOS, CERRADURAS, PINTURAS DE TODAS LAS MARCAS:  
 VENCEDOR, FAST - AMERICAN COLOR, C.P.P. TUBERÍAS MATUSITA, P.V.C. - CEMENTOS Y TRANSPORTES

**R.U.C:** 10088841749 **BOLETA DE VENTA**  
**002- N° 156663**

DIA	MES	AÑO
20	12	14

Sr.(es): ..... D.N.I.: .....

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	TOTAL
1	1 bolsa fina		3.50
2	12 kilos cemento		9.60
3	1 boga cemento		10.00
4	1 filo guarda		6.50
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

**FERRETERIA COMERCIAL OLIVARES**  
**CANCELADO**  
 Fecha: .....  
 Teléfono: 225-7516

GLOBAL PRINT COLOR S.A.C.  
 R.U.C. 20553815852 Cel.: 947893253  
 Serie: 0002 del 154001 al 157000  
 Aut. N° 11108671023 F.I. 27-10-2014

TOTAL S/ 29.60  
 ADQUIRENTE O USUARIO

000054

**PAGADO**

CORPORACION FERRETERIA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 26/12/2014  
VENDEDOR(a): JORGE A. HORA : 13:18:58  
TKT-BOL: 999-0012266 MONEDA: SOLES

CODO 1/2 S/R MATUSITA	6.00 UN x 1.20	7.20
TUBO 1/2 C/R MATUSITA	1.00 UN x 13.00	13.00
CODO 1/2 GALVANIZADO	4.00 UN x 1.20	4.80
TEE 1/2 S/R MATUSITA	3.00 UN x 1.50	4.50
ADAPTADOR 1/2 P/R MATUSITA	3.00 UN x 1.00	3.00
TAPON NACHO 1/2 GALVANIZADO	4.00 UN x 1.20	4.80
UNION 1/2 S/R MATUSITA	1.00 UN x 1.00	1.00
ADAPTADOR 1/2 CPVC FAVCO	1.00 UN x 1.00	1.00
CODO 1/2 CPVC FAVCO	1.00 UN x 1.00	1.00
CINTA TEFLON ROJO	2.00 UN x 1.00	2.00
SUMIDERO 2 CROMADO	1.00 UN x 5.00	5.00
TUBO ABASTO 1/2 METUSA	1.00 UN x 10.50	10.50
TUBO ABASTO 7/8 METUSA	1.00 UN x 10.50	10.50
ENPAQUE TUBO ABASTO	2.00 UN x 0.25	0.50

TOTAL 68.80  
PAGADO - S/ 68.82  
VUELTO - S/ 0.00

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

**PAGADO**

CORPORACION FERRETERIA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 27/12/2014  
VENDEDOR(a): EDGAR F. HORA : 14:53:12  
TKT-BOL: 999-0012357 MONEDA: SOLES

TUBO 1/2 CPVC FAVCO	1.00 UN x 19.00	19.00
TOTAL		19.00
PAGADO - S/		19.00
VUELTO - S/		0.00

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

**PAGADO**

CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 23/12/2014

VENDEDOR(a): JORGE A. HORA : 10:50:45  
TKT-BOL: 999-0012095 MONEDA: SOLES

=====		
ESFERICA 1/2 CIH-VAL PESADA		
1.00 UN x 22.50		22.50
ADAPTADOR 1/2 P/R MATUSITA		
2.00 UN x 1.00		2.00
UNION 1/2 S/R MATUSITA		
1.00 UN x 1.00		1.00
PEGAMENTO 1/32 DATEY AZUL		
1.00 UN x 8.00		8.00
=====		
TOTAL		33.50
PAGADO - S/.		33.51
VUELTO - S/.		0.00
=====		

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

**PAGADO**

000055

CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 06/01/2015

VENDEDOR(a): JORGE A. HORA : 07:53:24  
TKT-BOL: 999-0012082 MONEDA: SOLES

=====		
SILICONA CHISO TRANSP KNAUFF		
1.00 CH x 4.00		4.00
MOISTEK 1LT		
1.00 LI x 22.00		22.00
MINCHA 5MT		
1.00 UN x 6.50		6.50
=====		
TOTAL		32.50
PAGADO - S/.		32.50
VUELTO - S/.		0.00
=====		

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 23/12/2014

VENDEDOR(a): ENRIQUE L. HORA : 08:29:56  
TKT-BOL: 999-0012063 MONEDA: SOLES

=====		
BOLSA PARA DESMONTE		
5.00 UN x 0.80		4.00
=====		
TOTAL		4.00
PAGADO - S/.		4.00
VUELTO - S/.		0.00
=====		

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

**PAGADO**

CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 30/12/2014

VENDEDOR(a): ALEJANDRO HORA : 11:48:59  
TKT-BOL: 999-0012545 MONEDA: SOLES

=====		
SUNIDERO 2 CROMADO		
1.00 UN x 5.00		5.00
=====		
TOTAL		5.00
PAGADO - S/.		5.00
VUELTO - S/.		0.00
=====		

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

000056

# JH Representaciones y Servicios Generales

De: Jorge Jaime Huaman C.

Surquillo, 12 de 01 de 20 15

S/.  
**RECIBO - CONTRATO**  
Nº 000336

Recibí del Sr. (a) (es) \_\_\_\_\_

La Cantidad de 06 pa 30+30 Guindo.

Por TOTAL \$4.00 Nueva S/.

Telf: 593-5279 / Next:51\*416\*0767 / Cel: 994160767

jjhijosnet@hotmail.com

*[Firma]*  
Firma

**PAGADO**  
CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA : 29/12/2014  
VENDEDOR(a): EDGAR F. HORA : 09:14:26  
TKT-BOL: 999-0012396 MONEDA: SOLES

TUBO 1/2 C/R MATUSITA	
1.00 MT x 4.00	4.00
ADAPTADOR 1/2 P/R MATUSITA	
1.00 UN x 1.00	1.00
TAPON NACHO 1/2 GALVANIZADO	
1.00 UN x 1.20	1.20
<b>TOTAL</b>	<b>6.20</b>
PAGADO - S/.	6.21
VUELTO - S/.	0.00

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA

**PAGADO**  
CORPORACION FERRETERA BENAVIDES SAC  
AV. CAMINOS DEL INCA 3355  
SANTIAGO DE SURCO, LIMA  
TLF: 2780036

RUC: 20556782351 SERIE : FFFF250171  
FECHA: 23/12/2014  
VENDEDOR(a): ENRIQUE L. HORA : 08:29:56  
TKT-BOL: 999-0012063 MONEDA: SOLES

BOLSA PARA DESMONTE	
5.00 UN x 0.80	4.00
<b>TOTAL</b>	<b>4.00</b>
PAGADO - S/.	4.00
VUELTO - S/.	0.00

CLIENTE : CLIENTES VARIOS  
D.N.I. :

!GRACIAS POR SU COMPRA!  
EN CASO DE RECLAMO O CAMBIO  
PRESENTE ESTE DOCUMENTO DENTRO DE LOS  
7 DIAS DE LA FECHA DE COMPRA



# CONTRATO DE MANO DE OBRA DE GASFITERIA

Conste por el presente documento, que celebran de una parte, don AMANCIO CRISOSTOMO OSCCO identificado con D.N.I. No. 08945394 domiciliado en Sector 6 Grupo BA Mz. N lote No. 21, distrito de Villa El Salvador; de profesión GASFITERO

Y de la otra parte la srta. EVA XIMENA CACERES MONTEZA identificada con D.N.I. No. 46408715 domiciliada en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Urbanización Prolongación Benavides, distrito de Santiago de Surco; quienes convienen de mutuo acuerdo en los términos y condiciones siguientes :

### ANTECEDENTES :

La srta. Eva Ximena Cáceres Monteza contrata los servicios como TECNICO – GASFITERO del sr. Amancio Crisostomo Oscoco, a fin de que efectúe una evaluación de los posibles daños habidos en el Cuarto de Baño principal de su Departamento No. 401 sito en el Jr. Loma de Los Pensamientos No. 234 Urbanización Prolongación Benavides, distrito de Santiago de Surco; DEBIDO A UNA FUGA DE AGUA DE PROPORCIONES, por efectos de la mala instalación de una THERMA ELECTRICA marca KARSON de 50 litros, efectuada el 05.12.2014 por técnicos de SODIMAC.

### DIAGNOSTICO:

A).-El TECNICO GASFITERO sr. Amancio Crisóstomo, luego de la evaluación respectiva; PICANDO LA PARED CON TUBUERIA EXPUESTA concluye que los daños producidos en el Cuarto de Baño principal del Departamento (No. 401) por la mala instalación de la Therma Eléctrica KARSON de 50 litros; ha provocado un recalentamiento excesivo y chamuscado EN VARIOS SECTORES, el sistema de tuberías de agua fría y caliente y algunos tramos de los tubos del sistema eléctrico que alimenta a dicha therma.

B).-Siendo necesario un CAMBIO TOTAL Y GENERAL de todo el sistema de la red de agua fría y caliente de agua fría, en piso y paredes del cuarto de baño principal.

### TRABAJOS A REALIZAR :

A).-Picado general de piso y pared, incluido mayólicas donde se ubican las tuberías de agua fría y caliente a fin de proceder al retiro de la tubería dañada y re-emplazo de las mismas, por nuevas tuberías; codo y accesorios.

B).-Retiro de lavatorio, ducha, inodoros (WC) grifería de agua fría y caliente.

- C).-Instalación nuevas tuberías de agua fría y caliente, y de energía eléctrica remplazo el sistema anterior de redes.
- D).-Evaluación General del estado del conjunto de las tuberías de agua fría y caliente, durante 24 horas, a fin de constatar otras posibles fugas.
- E).-Tarrajeo y nivelado de piso y paredes con cemento de todas las aberturas picadas donde se instalaron las nuevas tuberías.
- F).-Colocación de Mayólicas, con pegamento de cerámico.
- G).-Instalación de toda la grifería y accesorios; lavatorio, ducha, inodoro, etc.

**RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES :**

A).-La srta. Eva Ximena Cáceres Monteza, se hace responsable de proporcionar todos los accesorios, materiales necesarios:

- Cemento, arena fina.
- Tubería, codos, adaptadores, tubos de abastos, etc. de agua fría y caliente.
- Mayólicas de piso y pared.
- Grifería.
- Otros materiales que solicite el Gasfitero para dicho trabajo.


B).-Abonar el costo pactado de común acuerdo por los servicios de mano de obra del GASFITERO, cotizado en la suma total de S/. 1,850.00 (Un mil ochocientos cincuenta y 00/100 Nuevos Soles). De lo cuál al momento de firmar el presente convenio recibe de parte de la srta. EVA XIMENA CACERES MONTEZA la suma de S/. 1,450.00 sin otro recibo que su firma en el presente contrato.

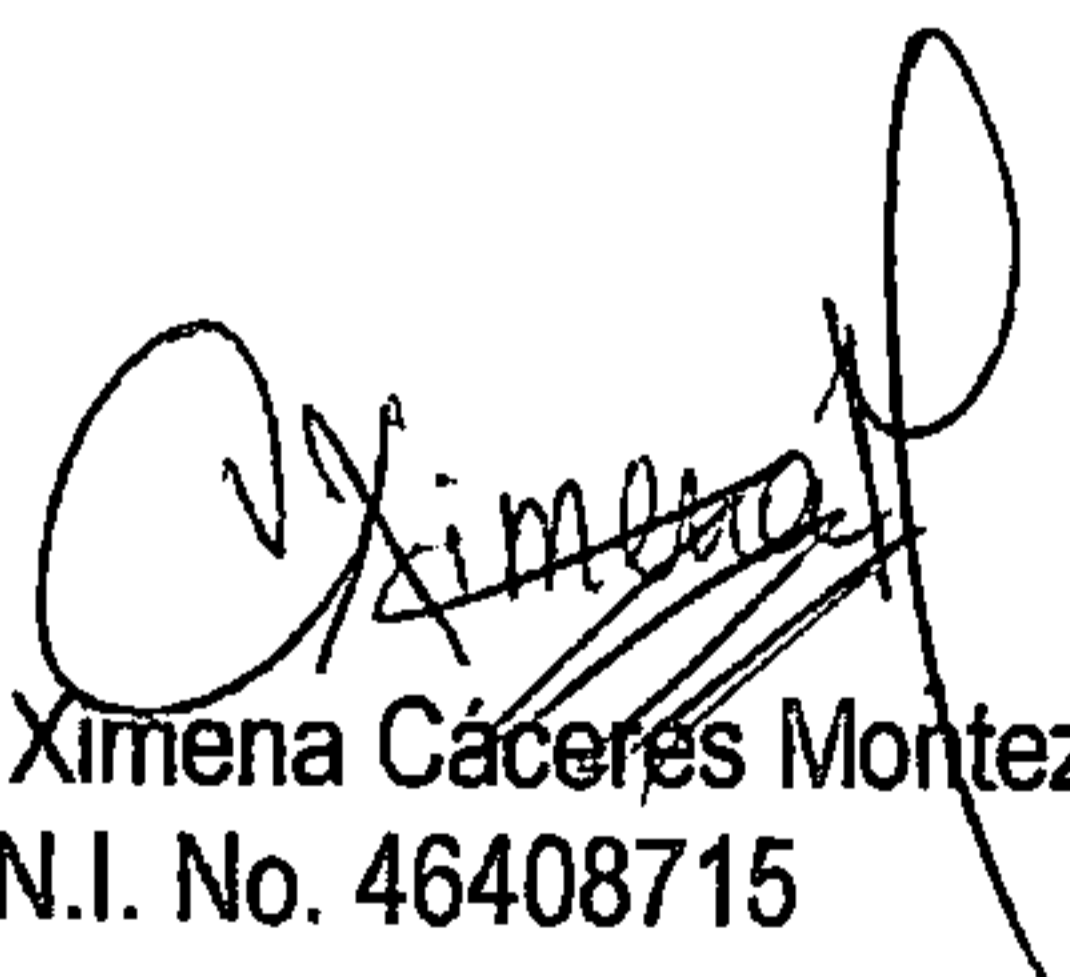
C).-EL GASFITERO, se compromete a ofrecer un buen expedito para la instalación de la nueva therma.

**CRONOGRAMA DEL TRABAJO :**

El trabajo tendrá una duración aproximada de TRES semanas.

Lima, 18 de Diciembre del 2014

  
 Amancio Crisostomo Oscoco  
 D.N.I. No. 08945394

  
 Eva Ximena Cáceres Monteza  
 D.N.I. No. 46408715

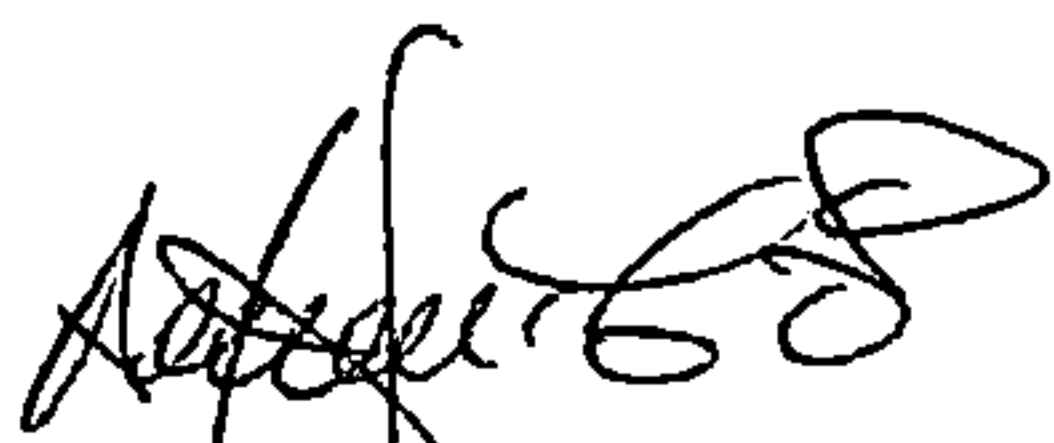


000060

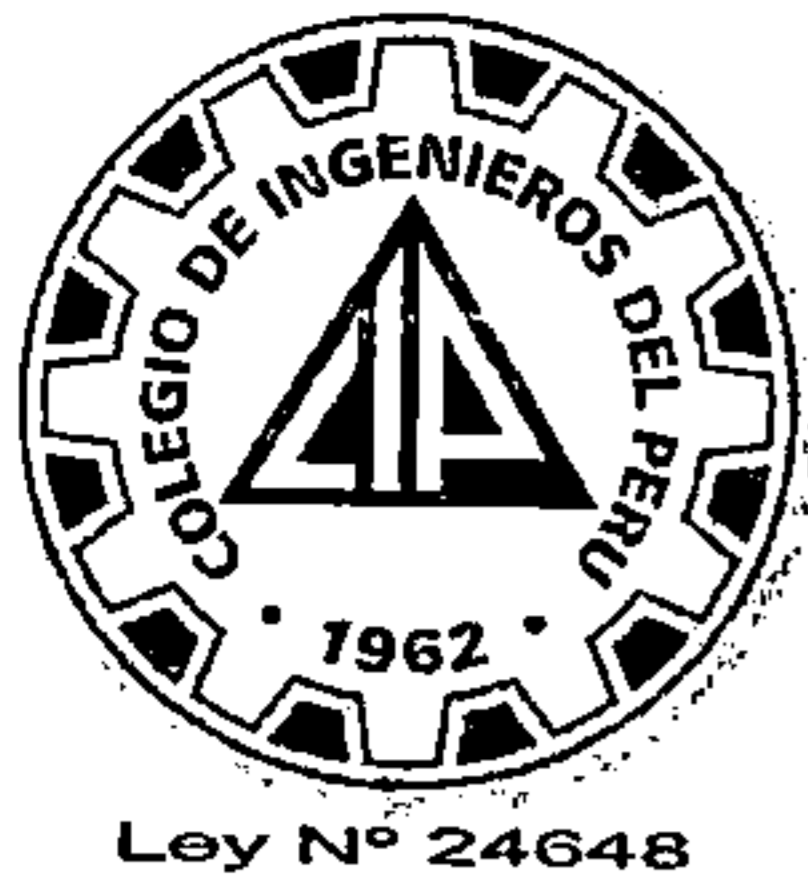
**RECIBO**

RECIBI DE LA SRTA. EVA XIMENA CAGERES MONTEZA, LA SUMA DE S/. 400.00 (CUATROCIENTOS NUEVOS SOLES) por CONCEPTO DE CANCELACION DE CONTRATO DE MANO DE OBRA DE GASFITERIA, REALIZADO EN EL CUARTO DE BAÑO PRINCIPAL DE SU DEPARTAMENTO No. 401 (4TO. PISO) sito en el JR. LOMA DE LOS PENSAMIENTOS No. 234, URBANIZACION PROLONGACION BENAVIDES, SANTIAGO DE SURCO.

LIMA, 07 DE ENERO DEL 2014.



AMANCIO CRISOSTOMO OSCCO  
D.N.I. No. 08945398



32

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ  
CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA  
**CENTRO DE PERITAJE** 000081  
"GUILLERMO VAUDENAY REYES"

**CARTA N° 2588-A-2014/CP/CDL/CIP**

San Isidro, 22 de diciembre de 2014

Señorita

**EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA**

Jirón Loma de Los Pensamientos N° 234, Dpto. 501  
Urbanización Prolongación Benavides  
Santiago Surco.-

**Asunto : Dictamen Pericial Técnico:**

Misión pericial para evaluar los daños causados por la mala instalación de una Therma Eléctrica, al inmueble ubicado en Jirón Loma de Los Pensamientos N° 234, departamento 401, Urbanización Prolongación Benavides en el distrito.Surco.

**Ref. : Carta s/n, recibida el 15.12.2014**

**De mi consideración:**

Es grato dirigirme a Usted por encargo del Directorio del Centro de Peritaje del Consejo Departamental de Lima del Colegio de Ingenieros del Perú, para comunicarle que en atención a lo solicitado en vuestro documento de la referencia, hemos designado un Ingeniero Perito, quien coordinará los alcances de la pericia con la finalidad de formular la Propuesta Técnica y Económica.

Los datos del Ingeniero Perito, son los siguientes:

CIP	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONOS	E-mail
37846	GILBERTO ESTÉBAN LEÓN RUÍZ	252-9802, 252-9802 999-303-149	<a href="mailto:construcsoft@gmail.com">construcsoft@gmail.com</a>

En cumplimiento al procedimiento del Centro de Peritaje, hemos designado como **Supervisor** al Ingeniero **HUGO EFRAÍN GALARZA ROCA**, con Registro CIP 9316, quien realizará coordinaciones con el Perito para el desarrollo de la Misión Pericial.

Agradeciendo la atención que se sirva dispensar a la presente, hago propicia la oportunidad para saludarla.

Atentamente,



**ING. CIP LUIS MANUEL ZELAYA ARTEAGA**  
Presidente del Directorio  
Centro de Peritaje del CDL-CIP

LPL/cma.



Ley N° 24648

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ  
CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA  
CENTRO DE PERITAJE 000082  
"GUILLERMO VAUDENAY REYES"

33

1.3 ALCANCES DE LA PERICIA

- a) Determinación de los daños.
- b) Evaluación del costo de reparación.
- c) Inspección en el sitio para verificar los daños.
- d) Análisis de la información.

1.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- a) Recopilación de información.
- b) Levantamiento de información in situ.
- c) Análisis y evaluación de resultados.
- d) Elaboración del Dictamen Pericial.

1.5 REQUERIMIENTOS

- a) Documentos que acrediten la compra de la therma.
- b) Certificado de garantía.
- c) Documento de instalación de la therma.
- d) Toda documentación adicional que sea útil para los fines del Dictamen Pericial.

2.0 PROPUESTA ECONÓMICA

2.1 MONTO

El monto total asciende a la suma de **S/5,108.00** (Cinco Mil Ciento Ocho con 00/100 Nuevos Soles), incluido los impuestos de Ley.

2.2 FORMA DE PAGO

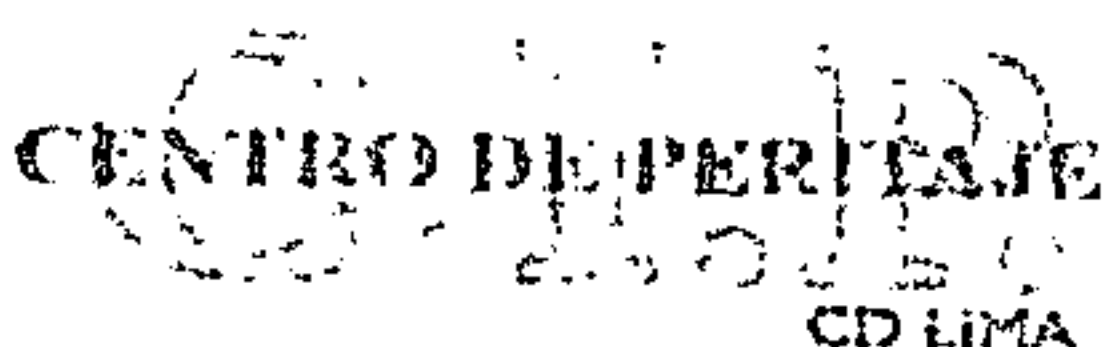
Monto Total	Pagos a realizar	Distribución de Pagos			
		A nombre de	%	Monto	Comprobante
S/5,108.00 100%	Primer Pago (1) S/3,575.60 70%	Caja CDL-CIP (*)	25%	S/1,277.00	Factura (incluye 18% IGV)
		Perito (**)	40%	S/2,043.20	Recibo Honorarios (inc. 10% IR)
		Supervisor (***)	5%	S/255.40	Recibo Honorarios (inc. 10% IR)
	Segundo Pago (2) S/1,532.40 30%	Perito (**)	25%	S/1,277.00	Recibo Honorarios (inc. 10% IR)
		Supervisor (***)	5%	S/255.40	Recibo Honorarios (inc. 10% IR)

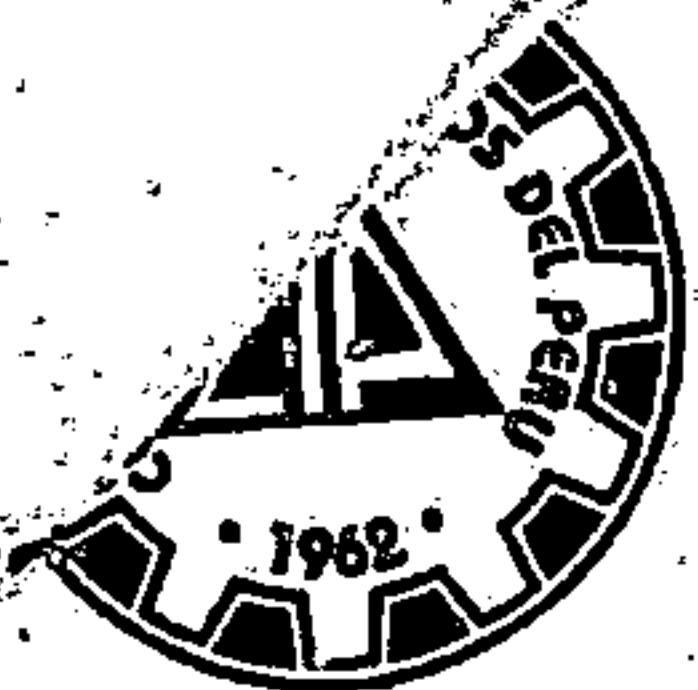
(1) Abono a realizarse al inicio de la labor pericial, con la Firma del Acta de Acuerdo.

(2) Abono a realizarse a la firma del Acta de Entrega del Dictamen Pericial.

(\*) **CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA - CIP**, Pago con Cheque Depósito Bancario, de acuerdo a lo siguiente:

- 1.- Banco de La Nación: Dedución 10% (*Factura*)  
Tabla N° 01 Código 022 y Tabla N° 02 Código 01
  - Cuenta Corriente N° 00-000-433217





Ley Nº 24648

# CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU

CALLE MARCONI 210 - SAN ISIDRO - LIMA - LIMA - PERU  
CENTRAL: 202-5000 FAX: 441-9182

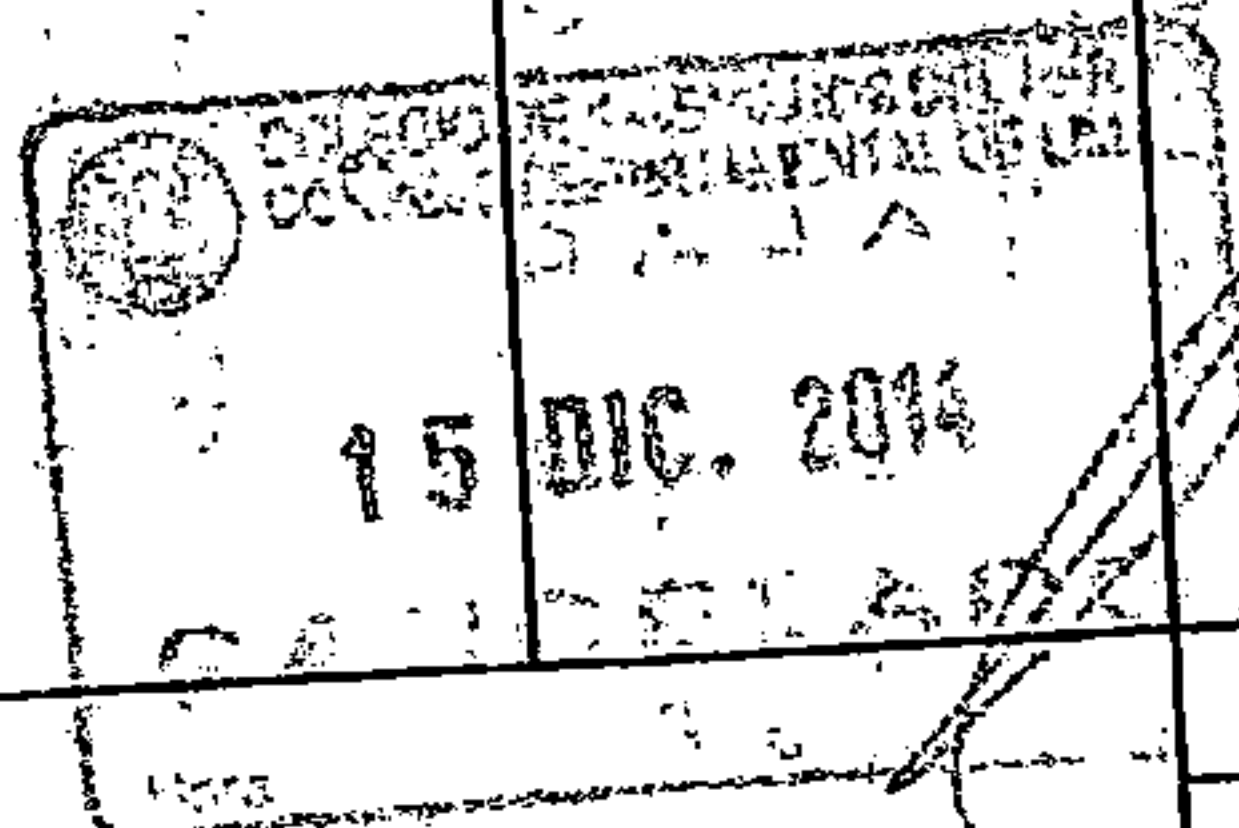
**R.U.C. Nº 20173173181**  
**BOLETA DE VENTA**  
**Nº 023 - 0067965**

BOL 023-0067965 01118495

LIMA 15 DE DICIEMBRE DE 2014

SEÑORES: D.N.I. 46408715 CACERES MONTIZABA  
DIRECCION:

CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
7340103	SOLICITIO PERICIAL PERSONA NATURAL	100.00	100.00
			<b>TOTAL</b>
		S/.	100.00



Imp. en papel: APPLERON - USA

FORMATOS TECNICOS Y DERIVADOS S.A. "FORTESA"  
Av. Nicolás Arriola 310 Urb. Sta. Catalina - La Victoria - Lima - Lima  
R.U.C.: 20101602608 - CENTRAL: 224-7773  
FI: 04/09/2014 AUT. Nº 0382626021  
Serie 023 del 0065001 al 0070000  
www.fortesa.pe ventas@fortesa.pe

**CANCELADO.**  
CIENTO Y 00/100 NUEVOS SOLES  
LIMA 15 DE DICIEMBRE DE 2014

BOL 023-0067965 01118495  
2014-12-15 15:24:04  
CAJAS - AANTAY

ADQUIRENTE O USUARIO

Completar a una linterna

000663

34

387

000084



ESTUDIO  
CASTIGLIONI GHIGLINO &  
ABOGADOS

Teléfonos 471-0234  
471-1256  
471-1280  
RPC: 941-394-956  
www.estudiocastiglioniabogados.com  
castiglioniighiglino@yahoo.com

Emilio Althaus 380 - Lince - Lima

**RECIBO  
PROVISIONAL**  
N° 001 - N° 000824

Señores: Ricardo Cáceres Rojas Fecha: 20-01-15

R.U.C. \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Por concepto de:

DESCRIPCION	IMPORTE	
Consulta	S/. 300.00	
}	}	
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 300.00</b>	

\* Este recibo será canjeado a su presentación.



ESTUDIO CASTIGLIONI GHIGLINO &  
ABOGADOS

Teléfono: 471-0234 / 471-1256 / 471-1280  
RPM: #945-492-242 / RPC: 941-394-956  
www.estudiocastiglioniabogados.com  
E-mail: castiglioniighiglino@yahoo.com



ANEXO 6

36

000085

FOTO 1

37

000066

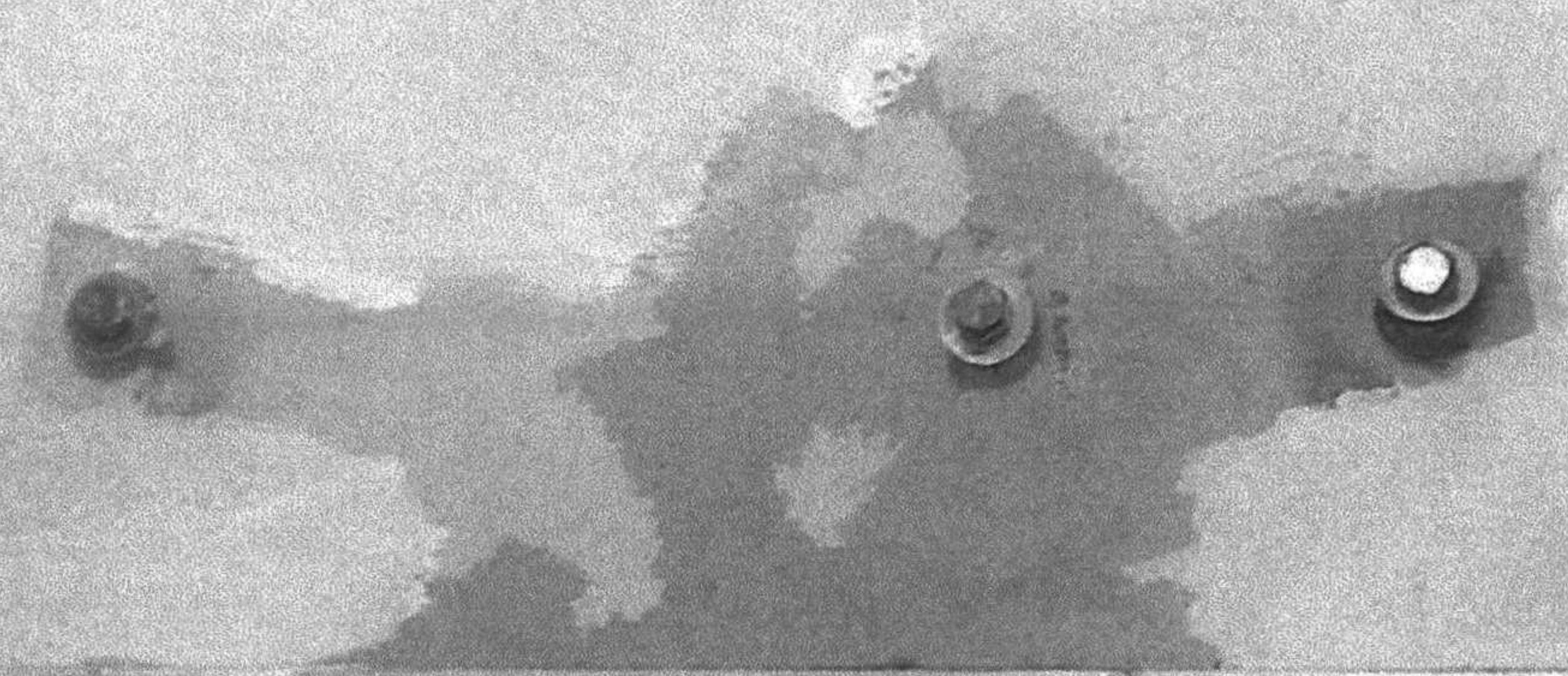


FOTO 2

38

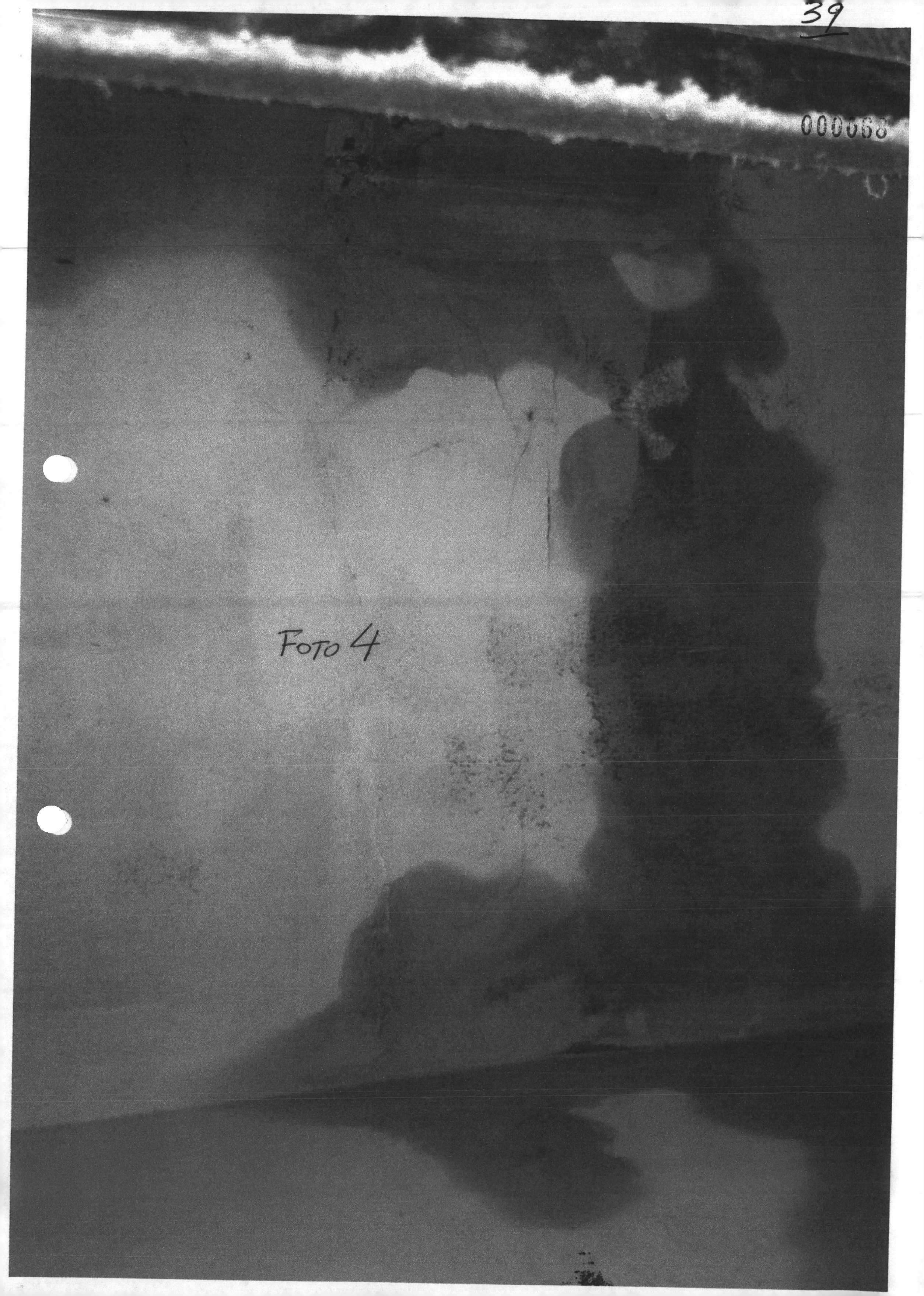
000667

FOTO 3

39

000068

FOTO 4



40

000069

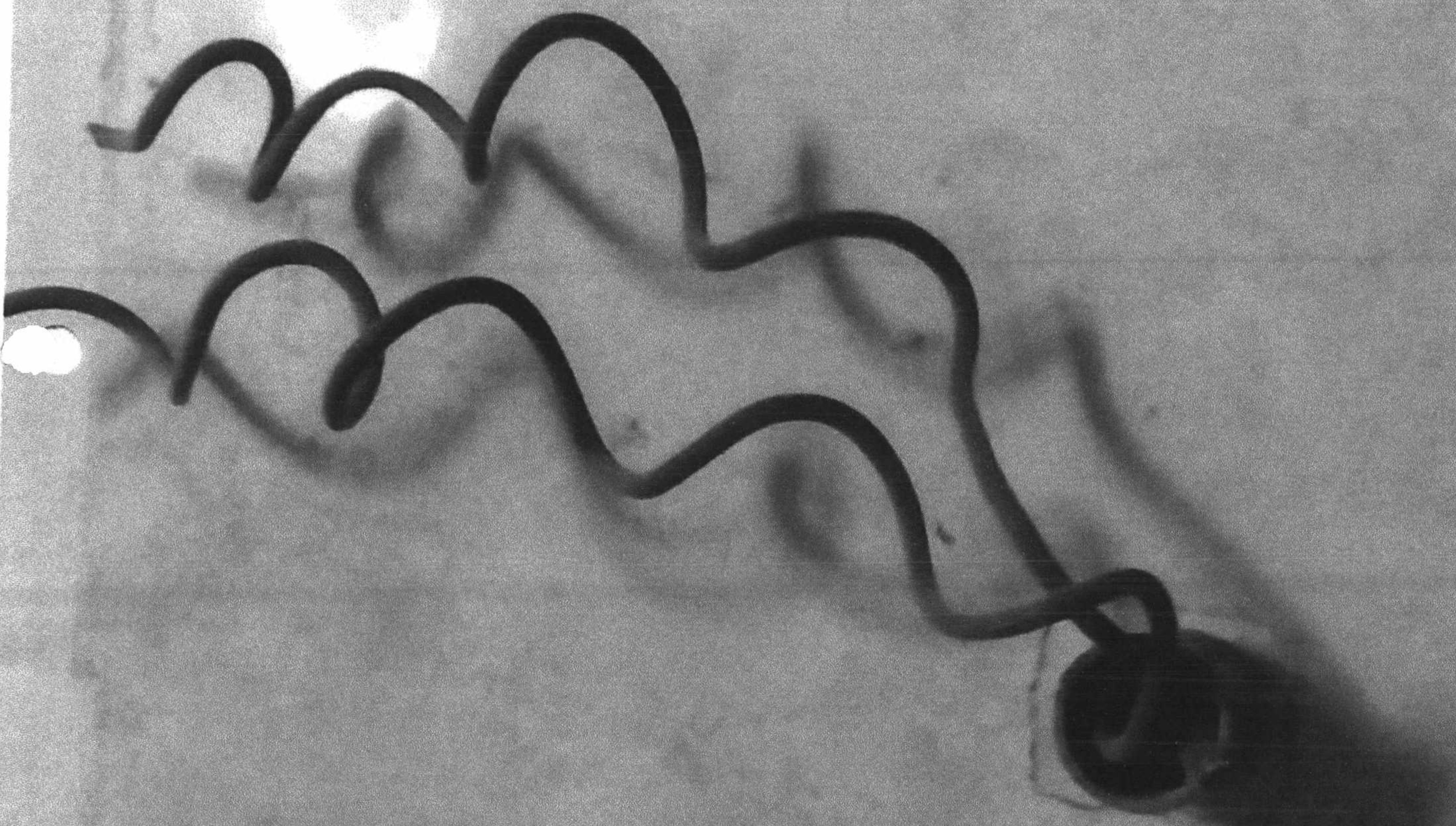
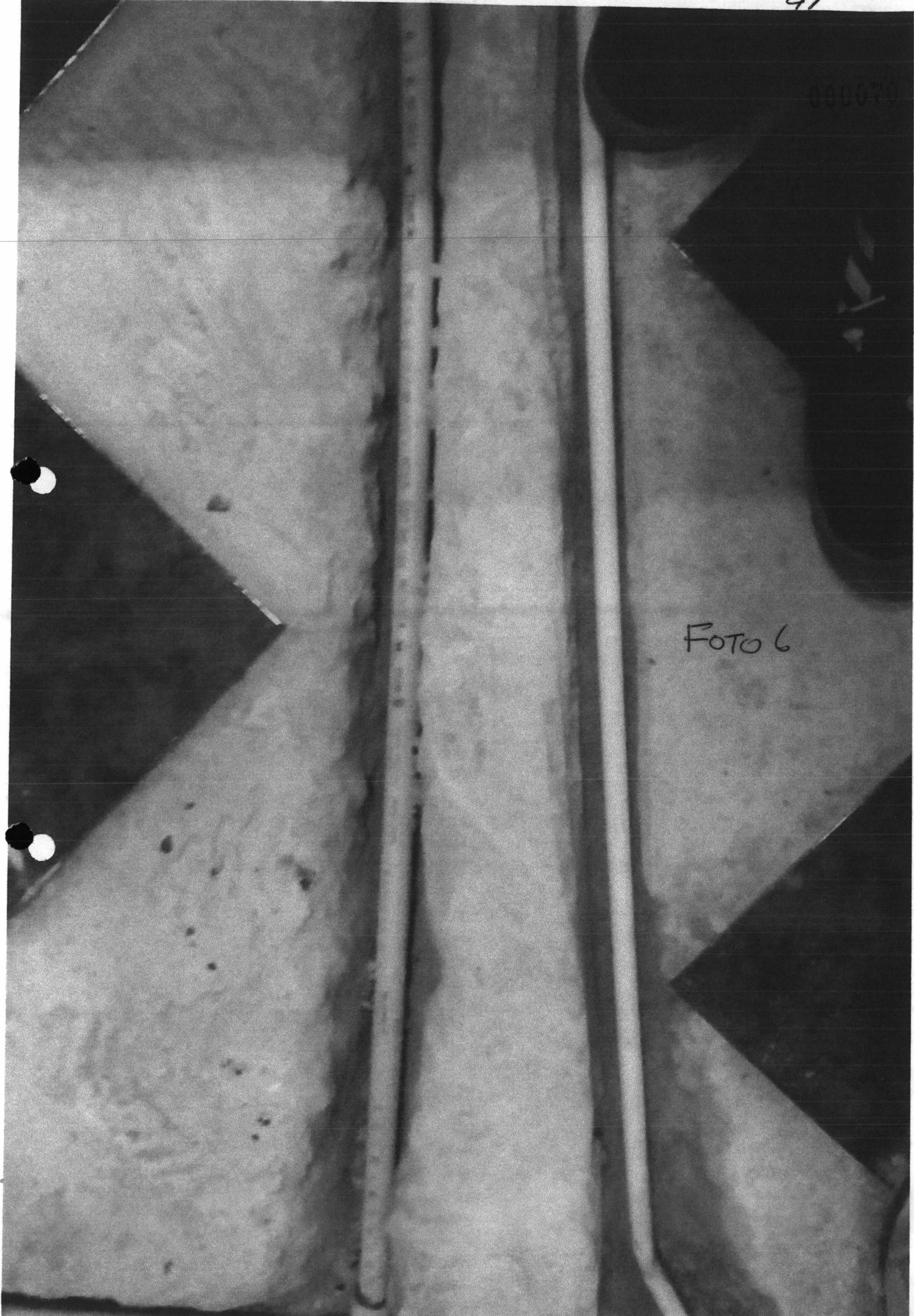


Foto 5

41

000070

FOTO 6



42

000071

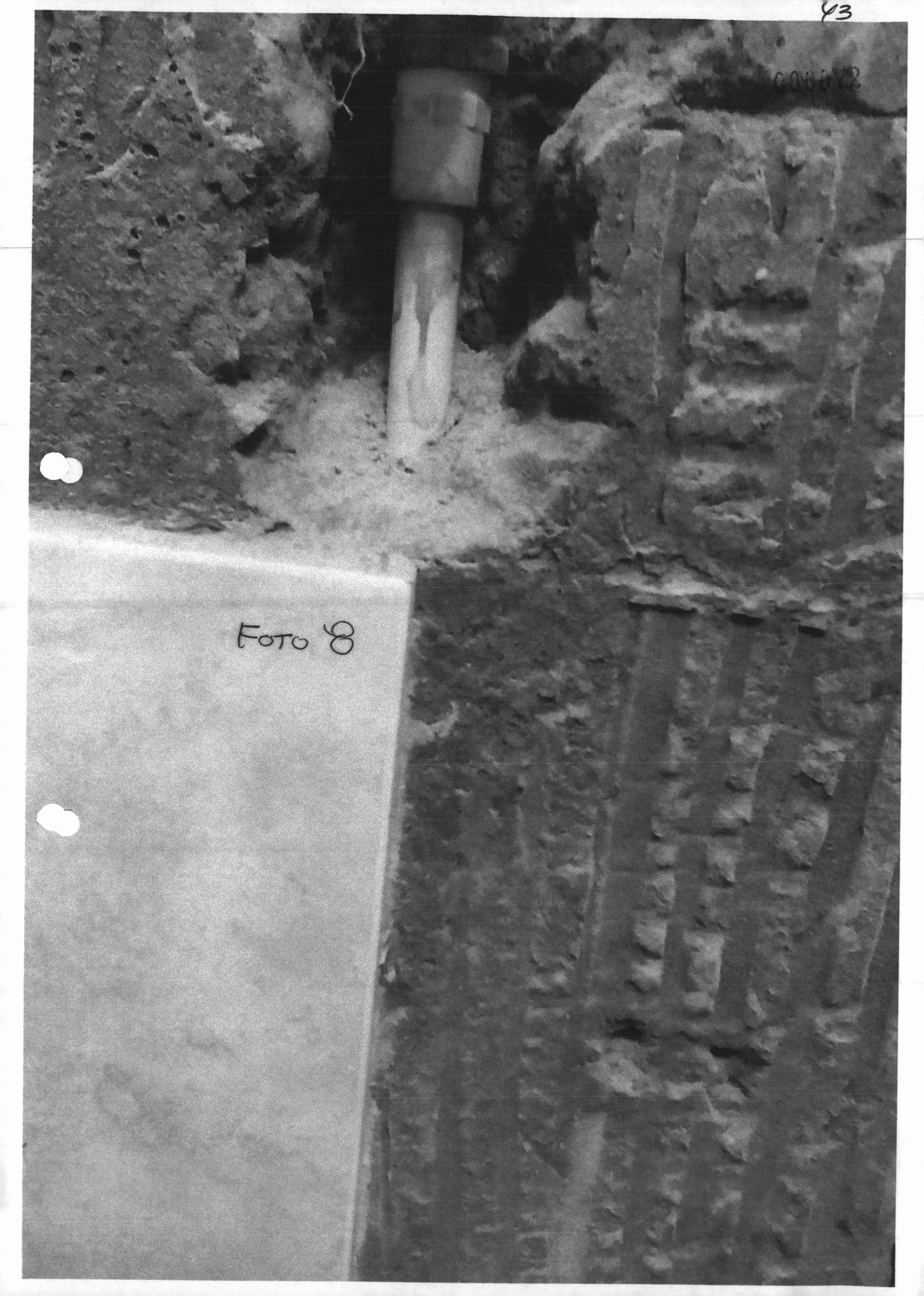
Foto 7



43

000072

FOTO 8





44

000073



FOTO 9

1941 1111

85

000074

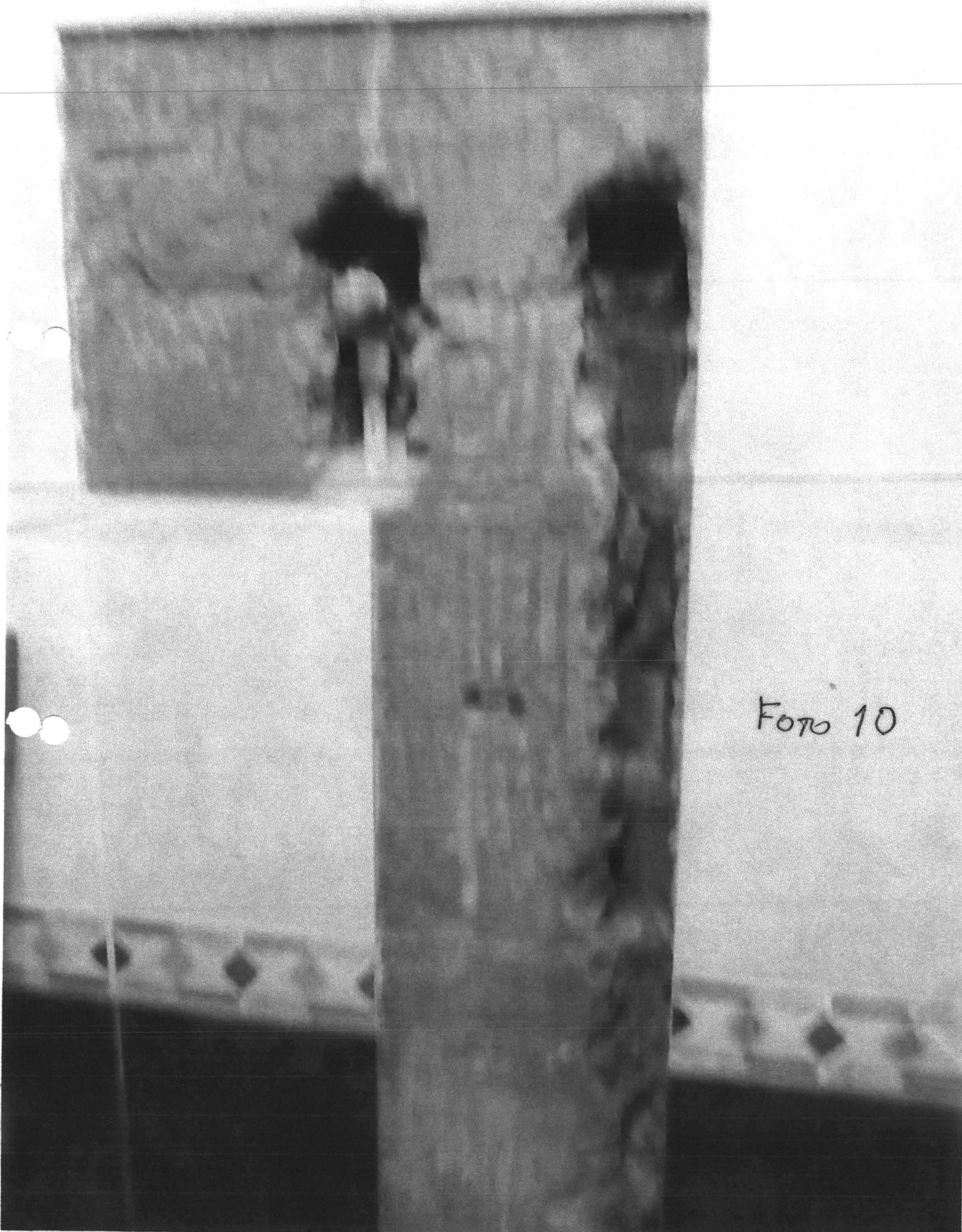


Foto 10

46  
1

000075

FOTO 11



00070

Foto 12



0007

Foto 13

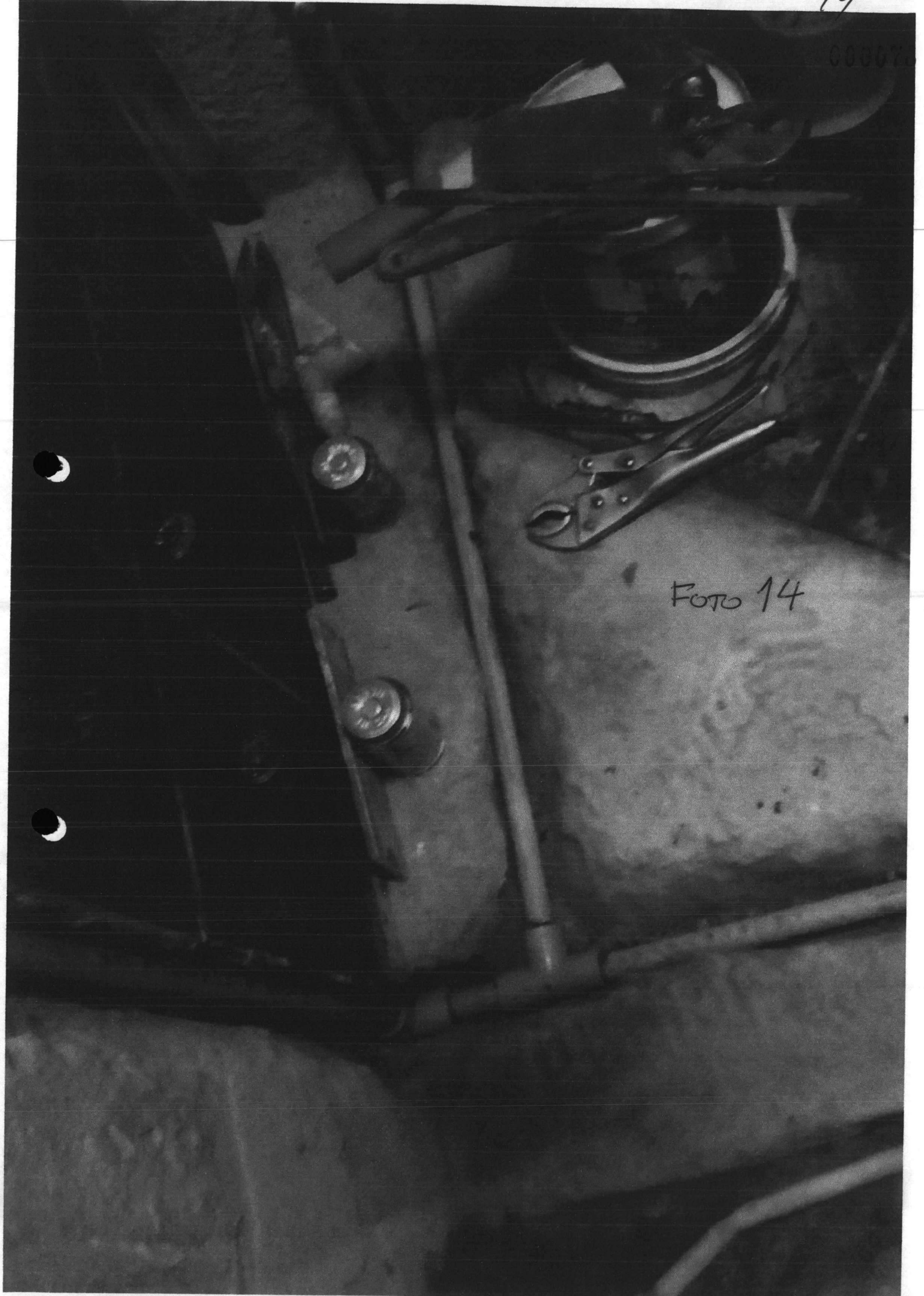


49

00007



FOTO 14



000079

FOTO 15



57

000030

Foto 16

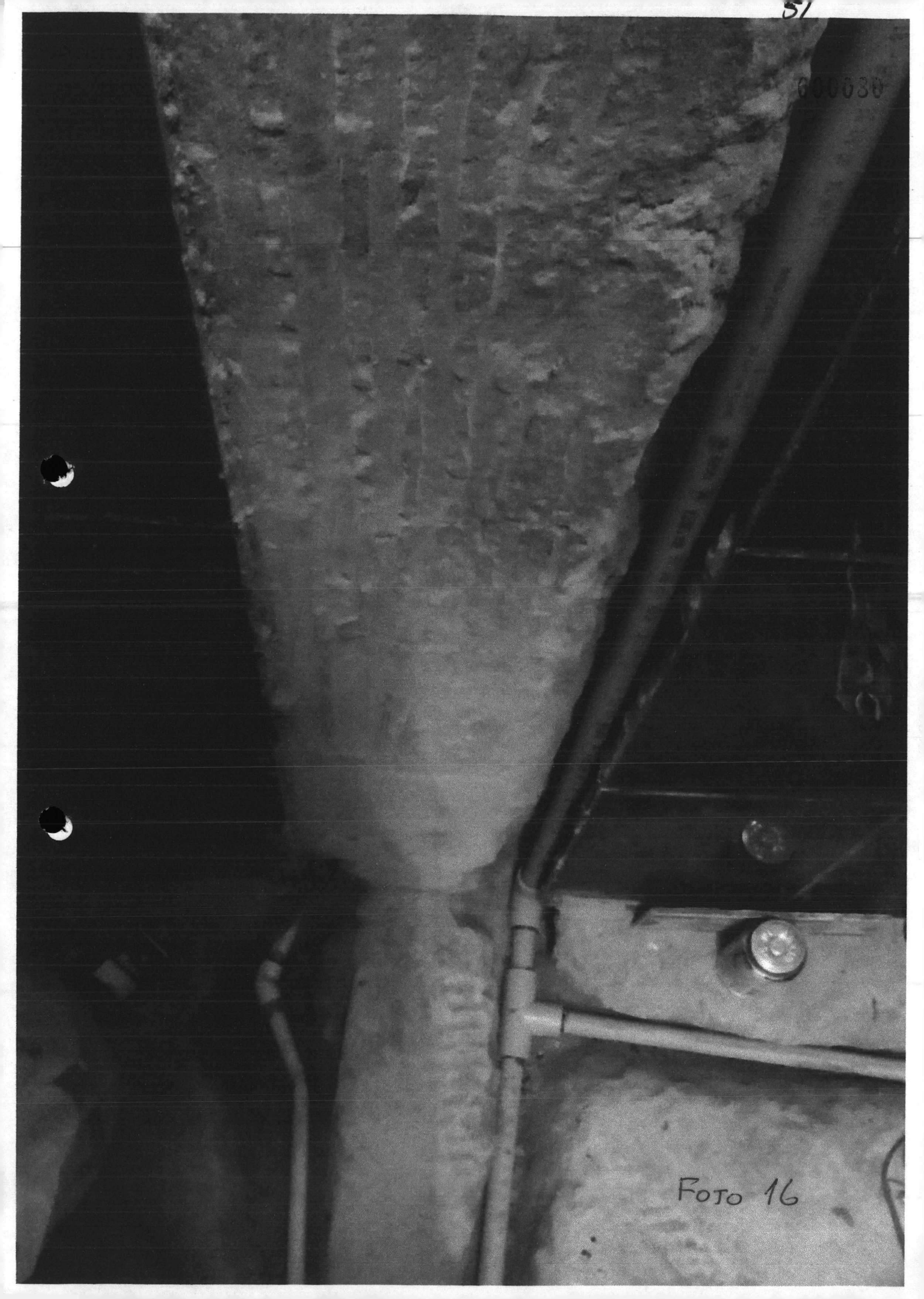




Foto 17

00002



FOTO 18

000082



54

000683

FOTO 19



FOTO 20

SS  
17

000684



56

FOTO  
21

000035



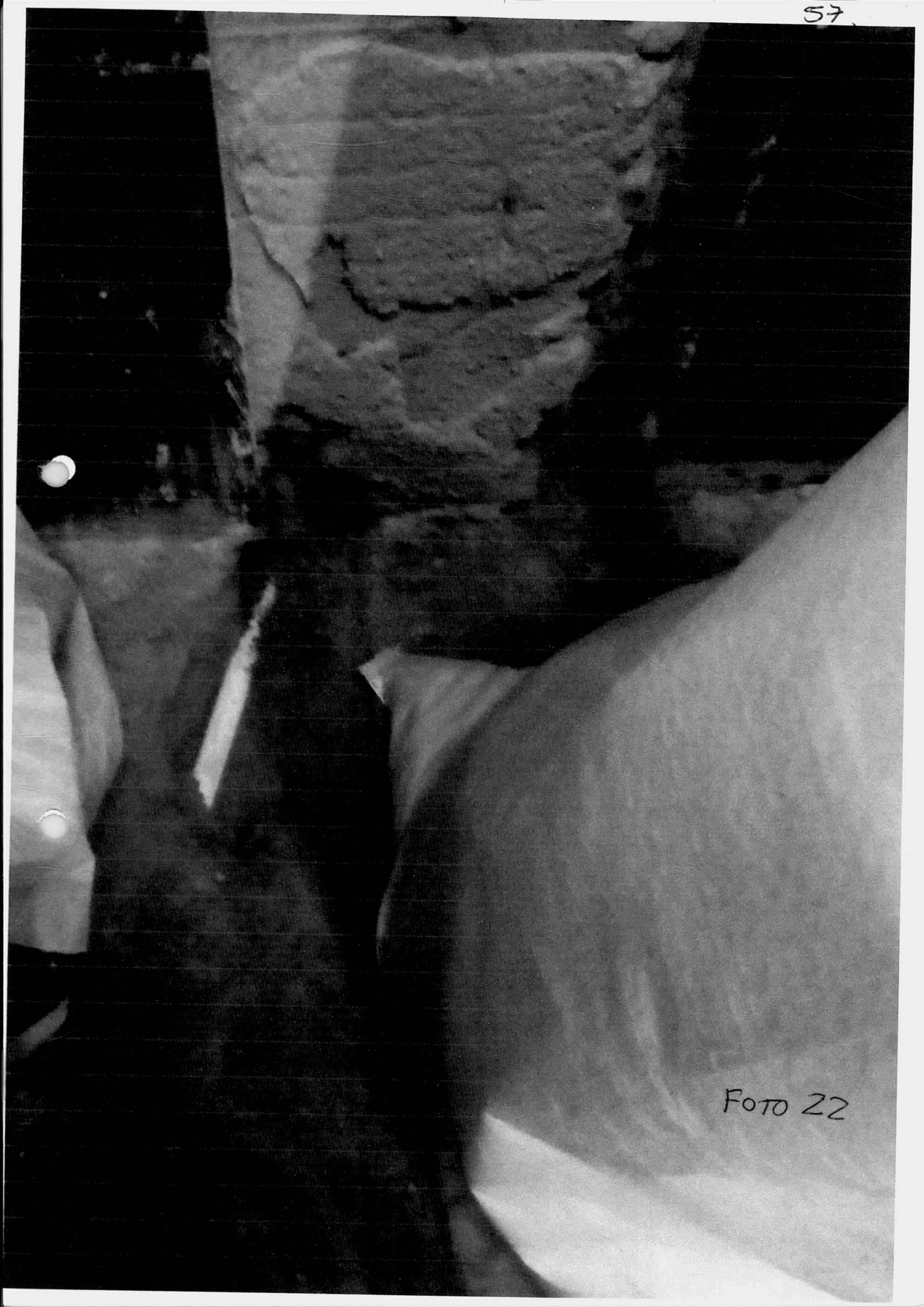


FOTO 22



Foto 23

000087

58



FOTO  
24



60

000039

FOTO  
25



000030

FOTO  
26



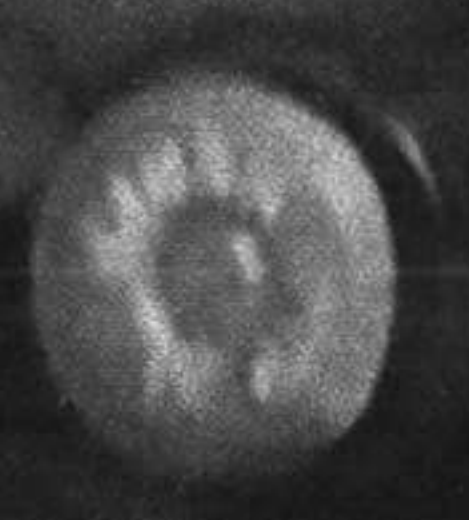
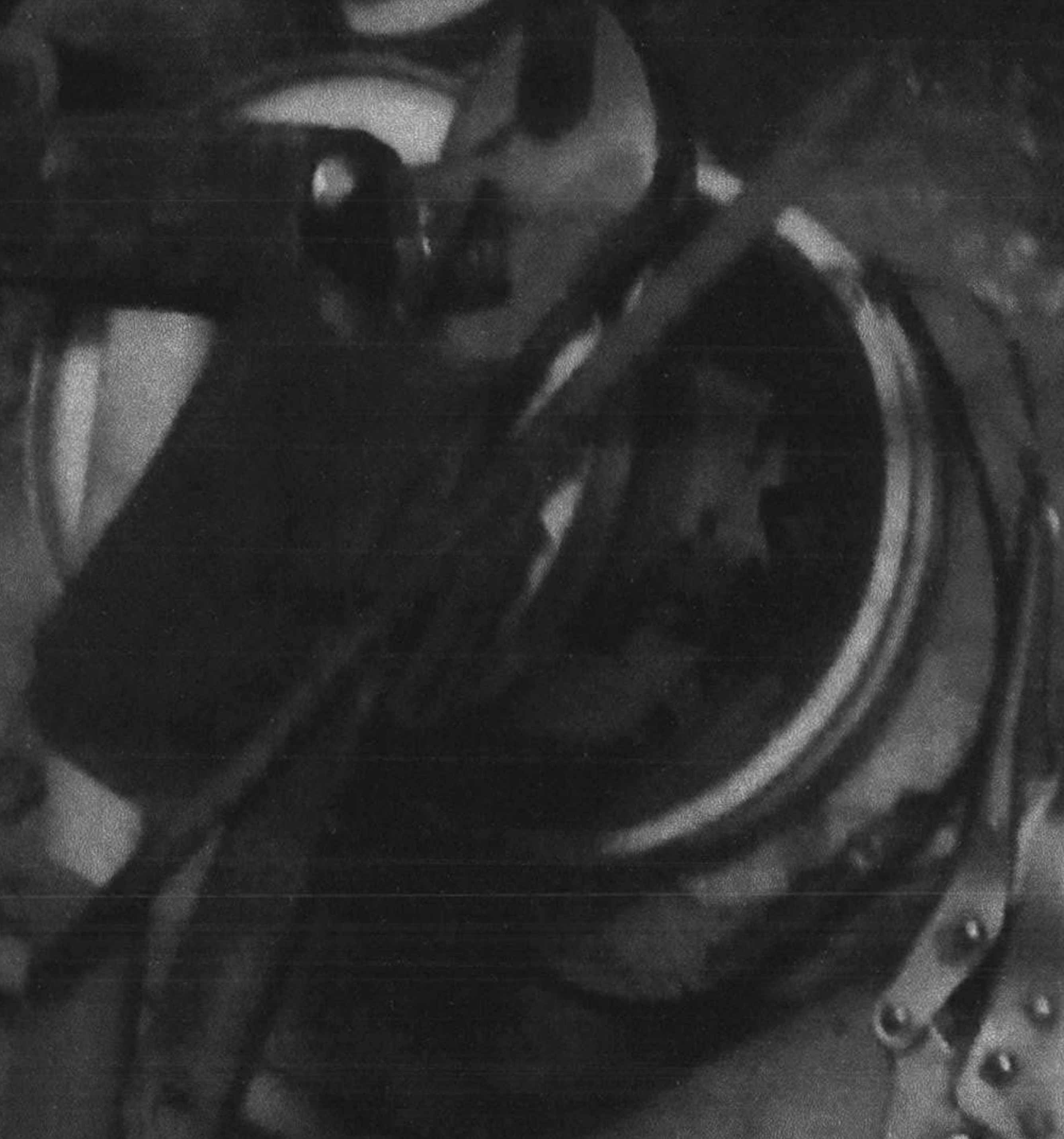
62

000091

FOTO  
27

000052

FOTO 20



64

000000

Foto  
29



65

000094

FOTO 30



66

000095  
Foto 31





PHOTO  
32

000056





Foto  
33

000007

Foto 34



07

00003

Foto  
35



31

000100

Foto  
36



72

000101

FOTO  
37



73

000102

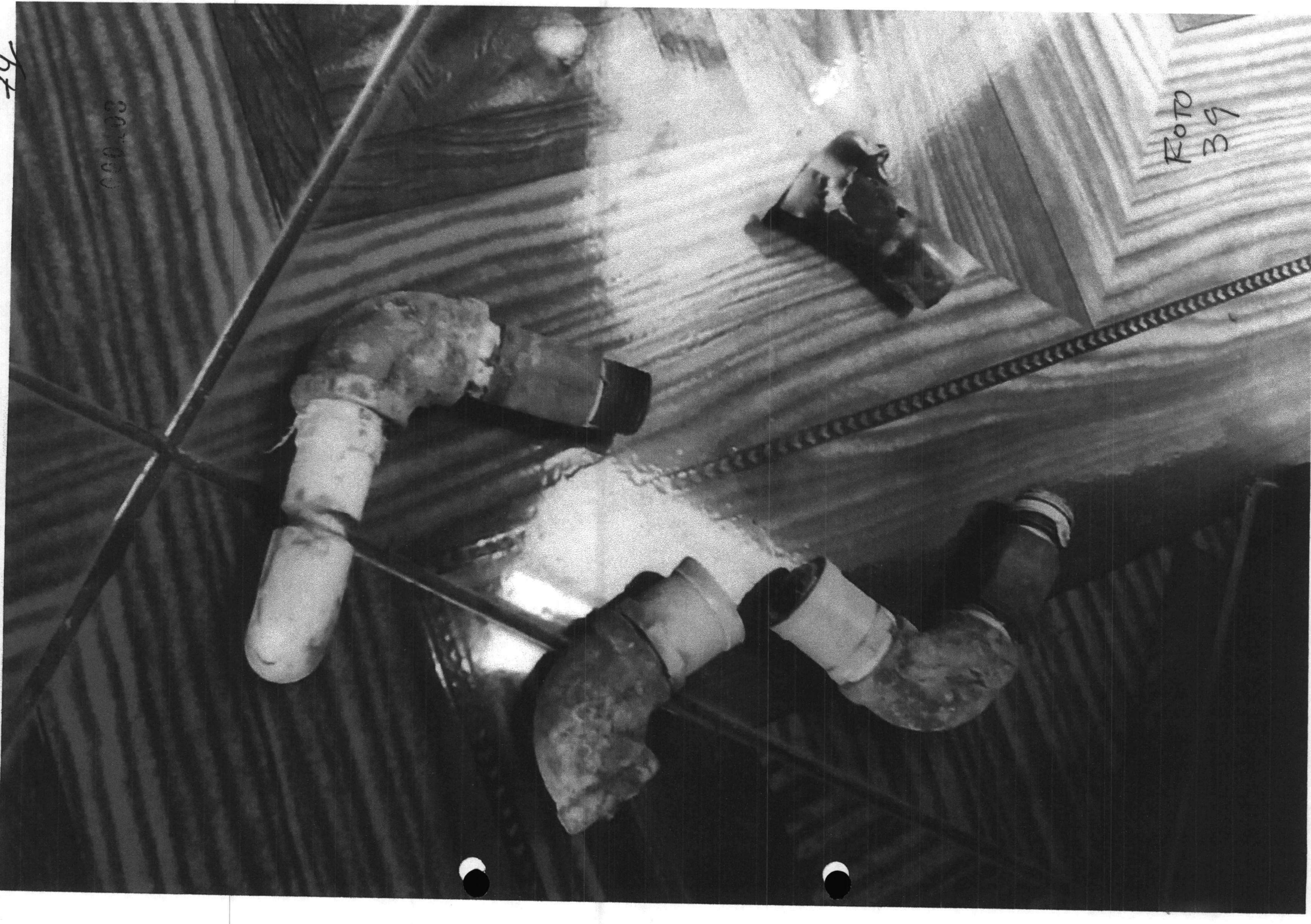


Foto  
38

74

000103

ROTO  
39



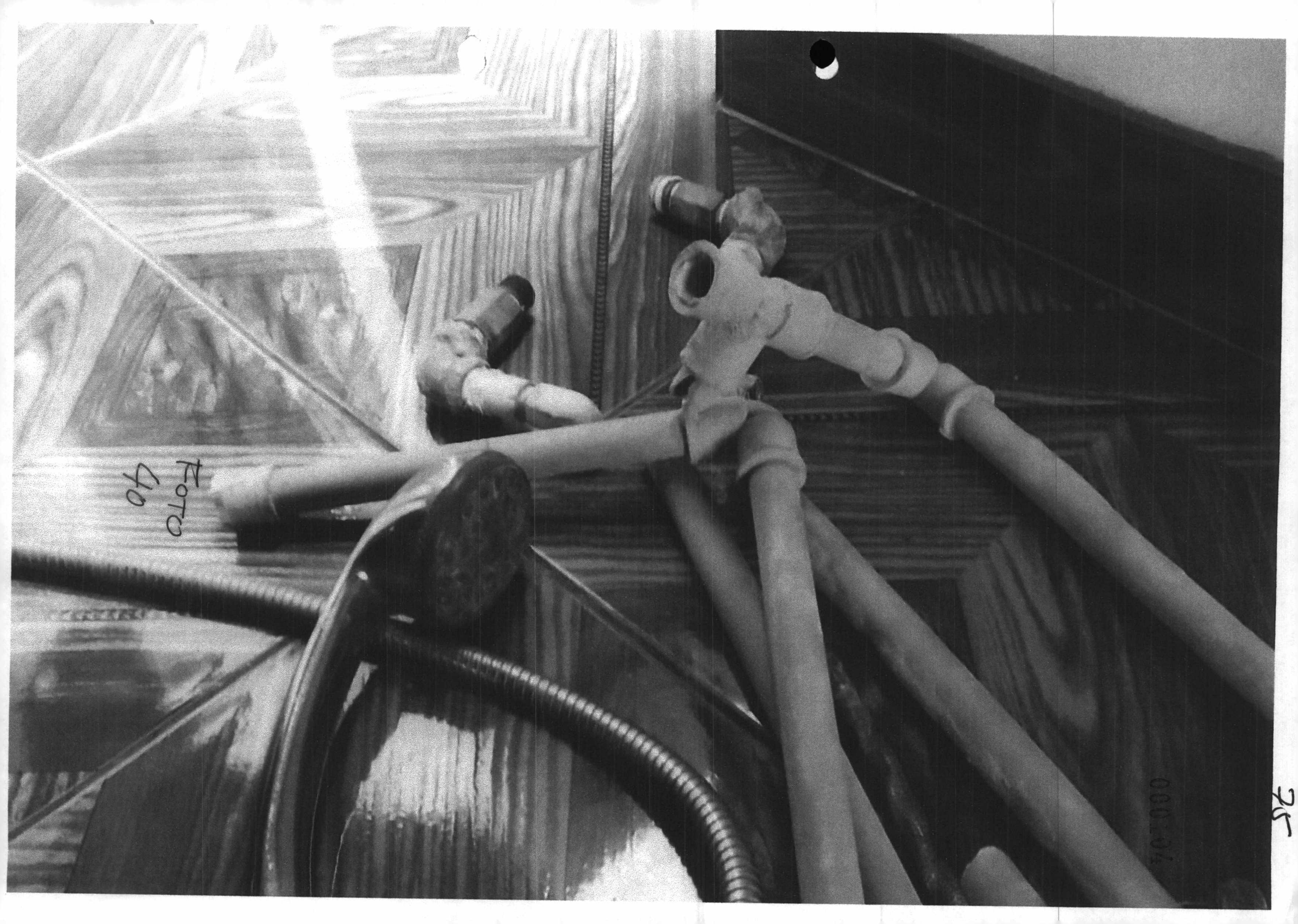


Foto  
40

000100

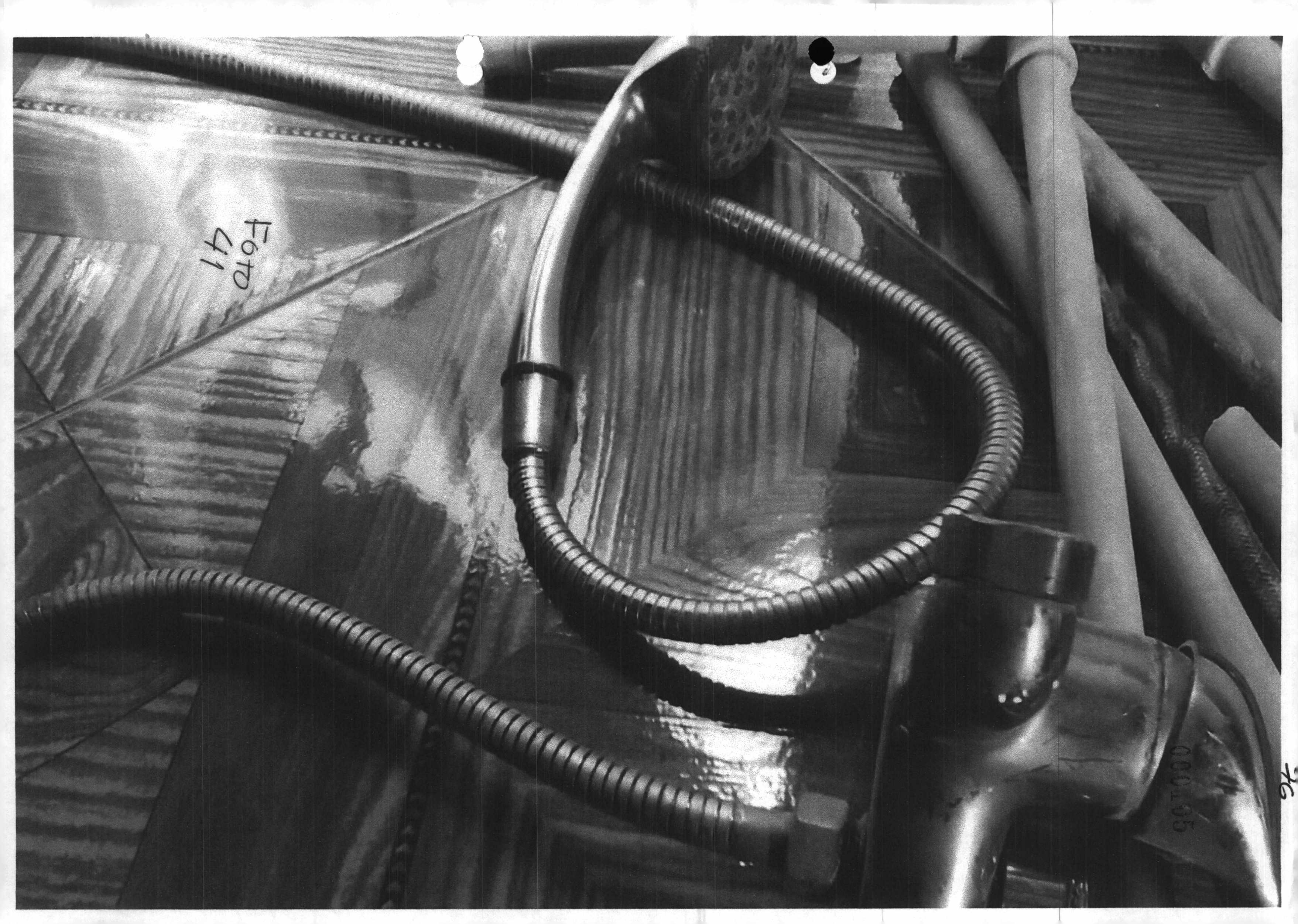
25



Foto  
41

000135

76



45



901008

T2 M. TIGRE

Foto 42

78

000107

FOTO  
43



66

000000

Foto  
44

TRA HA TIGRE





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

110

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

## RESOLUCIÓN FINAL N° 194-2015/PS3

EXPEDIENTE : 1757-2014/PS3  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)  
 ADMINISTRADOS : EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA  
 (LA SEÑORA EVA CÁCERES)  
 RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS  
 (EL SEÑOR RICARDO CÁCERES)  
 DENUNCIADA : SODIMAC PERÚ S.A.<sup>1</sup> (SODIMAC)  
 MATERIA : IMPROCEDENCIA DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTÍCULOS DE FERRETERIA Y EQUIPOS Y MATERIALES

Lima, 5 de marzo de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 15 de diciembre de 2014, los señores Cáceres denunciaron a Sodimac por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 1 de diciembre de 2014, el señor Ricardo Cáceres compró una terma eléctrica de 50 litros, marca Karson, pagando a Sodimac la suma de S/. 289,00. Dicho monto incluía el valor del bien y su instalación.
  - (ii) Al día siguiente, la terma eléctrica fue instalada en el inmueble de propiedad de la señora Eva Cáceres; sin embargo, tres días después, se produjo una inundación en dicho inmueble a causa de la instalación defectuosa, ocasionado perjuicios en los departamentos números 301 y 401.
  - (iii) Ante dicha situación, Sodimac no les brindó una solución adecuada; motivo por el cual, remitieron dos cartas notariales; sin embargo, el proveedor no ha atendido dichos reclamos.
2. Los interesados solicitaron en calidad de medida correctiva: (i) una sanción para la denunciada así como para quienes resulten co-responsables, (ii) la reparación de los daños ocasionados en los inmuebles, (iii) una indemnización, (iv) el retiro de la terma adquirida; y, (v) la devolución del dinero que se pagó por la terma. Asimismo, solicitaron el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Carta N° 349-2014/PS3-EP del 22 de diciembre de 2014, este Órgano Resolutivo requirió a los administrados que cumplan, entre otros, con precisar quién era el titular del inmueble siniestrado (departamento N° 401), que informen si el inmueble era alquilado y si la compra de la terma era una condición de dicho alquiler.

<sup>1</sup> RUC 20389230724.

M-OPS-02/1A

**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: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

RESOLUCIÓN  
FINAL

110



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

411

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

4. El 28 de enero de 2015, los señores Cáceres señalaron que la propietaria del inmueble es la señora Eva Cáceres; el bien sí se encontraba alquilado a la señora Ana Gonzales Soria; y, que la compra de la terma sí era una condición de alquiler del inmueble.

#### ANÁLISIS

5. El numeral 1 del artículo IV del Código, define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios, y que por ende, puedan acceder al nivel de protección especial que brinda el normativa de protección al consumidor<sup>2</sup>.
6. La norma señalada establece que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio.
7. De acuerdo al esquema que el legislador peruano ha previsto a partir del Código, y conforme lo ha establecido la Comisión de Protección al Consumidor, se considera que, a efectos de evaluar la calidad de consumidor de la parte solicitante, debe seguirse el siguiente esquema:

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

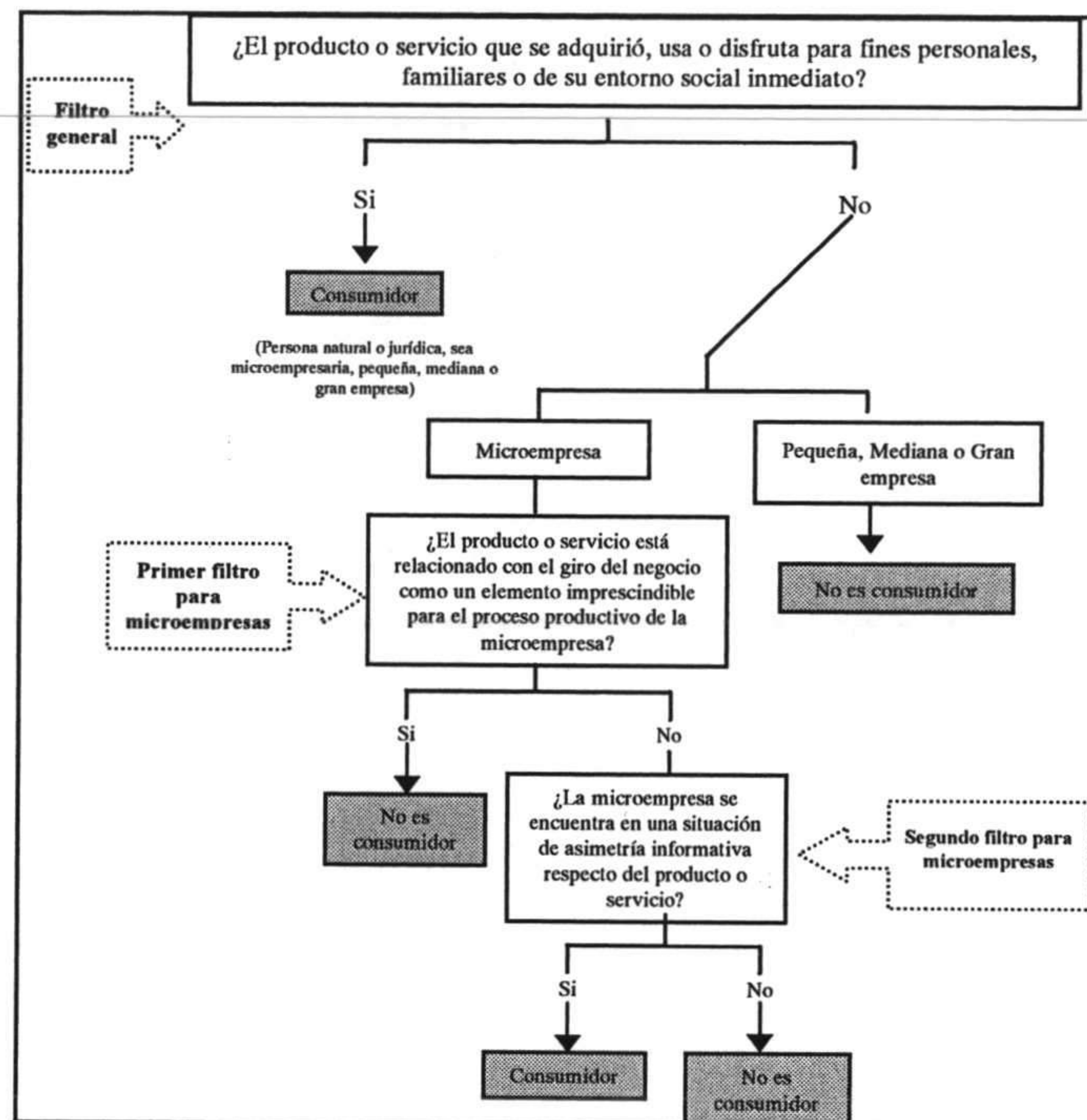
**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

**1. Consumidores o usuarios**

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (...)

M-OPS-02/1A



8. En atención a ello, existe un filtro general que la presente instancia debe evaluar a efectos de determinar si la parte accionante posee la calidad de consumidor. Este filtro consiste en analizar si la adquisición, uso o disfrute que la parte solicitante realiza sobre el producto o servicio materia de controversia está vinculado a un fin personal, familiar o de su entorno social inmediato, en cuyo caso la persona natural o jurídica encajará en la noción de consumidor. Cabe precisar que en este filtro es irrelevante si la persona natural o jurídica posee calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.
9. En principio, la normativa señala que, frente a la denuncia de una persona natural o jurídica que adquiere, usa o disfruta un producto o servicio para fines distintos a los personales, familiares o de entorno social inmediato, el OPS no podría considerar a dicha accionante como consumidor; sin embargo, el propio Código establece un supuesto de excepción para las microempresas que se encuentren en una situación de asimetría informativa respecto de los productos que no son imprescindibles para su proceso productivo.
10. En este punto, el análisis de procedencia se sujetará a los siguientes parámetros:
- (i) Para determinar si nos encontramos frente a una microempresa, el OPS determinará si la parte denunciante encaja en la noción de microempresario prevista en la Ley N° 30056, Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, ley MYPE<sup>3</sup>, norma aplicable a la fecha de interposición de la denuncia.

<sup>3</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, LEY MYPE

Artículo 11°.- Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

113

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº3

EXPEDIENTE Nº 1757-2014/PS3

- (ii) Una vez acreditado el carácter de microempresario, deberá analizarse si el producto o servicio denunciado está relacionado con el giro del negocio<sup>4</sup>, como un elemento imprescindible para el proceso productivo que realiza la unidad productiva. En este punto, si se comprueba que el bien materia de cuestionamiento forma parte esencial del proceso productivo, se deberá declarar la improcedencia del procedimiento administrativo sancionador.
- (iii) Finalmente, para el caso de las microempresas cuyo producto o servicio no está relacionado con el giro propio del negocio como un elemento imprescindible del proceso productivo, deberá analizarse si respecto de dicho bien la persona natural o jurídica se encuentra en situación de asimetría informativa<sup>5</sup>.
11. De verificarse la existencia de la asimetría informativa en el caso concreto, la parte denunciante encajará en la noción de consumidor. Por el contrario, si se acredita que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría informativa respecto del producto o servicio controvertido, se deberá declarar la improcedencia del procedimiento administrativo sancionador.

➤ **Aplicación al caso concreto**

12. En este punto, corresponde analizar si los señores Cáceres, en virtud del artículo 1º del Código, califican como consumidores y, de ese modo, acoger su denuncia en el presente procedimiento.
- (i) *Filtro general*
13. Los señores Cáceres denunciaron a Sodimac, debido a que el señor Ricardo Cáceres contrató la adquisición e instalación de una terma que produjo una inundación en el inmueble de propiedad de la señora Eva Cáceres (departamento N° 401); sin brindarles una solución adecuada ante lo ocurrido.
14. Cabe señalar que, tanto el señor Ricardo Cáceres - en su condición de comprador de la terma materia de denuncia- quien indicó ser el administrador general del inmueble, como la señora Eva Cáceres - en su condición de beneficiaria- , ya que dicho bien estaba destinado a contribuir con mejorar las condiciones de su inmueble, han visto afectados sus intereses, por lo que ambos tienen legitimidad para interponer la presente denuncia.

<sup>4</sup> Este órgano resolutorio entiende por "giro propio del negocio" aquellas actividades esenciales del proceso productivo, es decir, aquellas actividades imprescindibles sin las cuales el negocio no puede desarrollarse. De esta manera, las actividades que no forman parte del proceso productivo y respecto de las cuales cabe, en principio, la tutela administrativa del OPS3, son aquellas de apoyo al proceso productivo.

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

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

**7. Asimetría informativa.-** Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

M-OPS-02/1A





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

114

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº3

EXPEDIENTE Nº 1757-2014/PS3

15. Del escrito presentado por los interesados el 28 de enero de 2015, se advierte que el bien materia de denuncia no tenía un uso personal o familiar, sino que, por el contrario, estaba relacionado al desarrollo de las actividades comerciales de los señores Cáceres, puesto que la instalación de la referida terma estaba destinada a mejorar las condiciones del departamento 401; es decir, resulta evidente que se trataba de una mejora útil, ya que una de las condiciones del contrato de alquiler era que el mismo contase con una terma eléctrica; sin embargo, el presunto incumplimiento al deber de idoneidad incurrido por Sodimac afectó la generación inmediata de renta, ya que debido al siniestro y al encontrarse restaurando el inmueble por los daños ocasionados, el contrato de arrendamiento se modificó para no perjudicar a los inquilinos.
16. En atención a ello, se advierte que el producto materia de denuncia fue adquirido para el desarrollo de una actividad comercial.
- (ii) *Sobre la condición de microempresario*
17. Pese a que el señor Ricardo Cáceres adquirió el producto materia de denuncia para contribuir con el desarrollo de la actividad comercial de la señora Eva Cáceres y no en el marco de un ámbito personal, familiar o social, aquellos podrían alcanzar tutela bajo el sistema de protección al consumidor, de manera excepcional, siempre que se verifique su calidad de microempresarios; y, a su vez, acreditasen que el bien o servicio no forma parte del giro propio del negocio y la existencia de una situación de asimetría informativa frente a su proveedor.
18. En el presente caso, los interesados han señalado que no poseen la calidad de microempresarios en ninguna actividad; sin embargo, atendiendo a los hechos materia de denuncia, este Órgano Resolutivo considera que, así la condición de microempresarios hubiera quedado acreditada, el bien materia de denuncia forma parte del giro del negocio de la señora Cáceres, es decir, resulta un bien necesario para el alquiler del referido inmueble, conforme se analizará a continuación.
- (iii) *Sobre el giro del negocio*
19. En efecto, de lo señalado por los interesados se advierte que la compra e instalación de la terma materia de denuncia tenía como objeto mejorar las condiciones del inmueble, departamento Nº 401, por cuando era una condición necesaria estipulada en el contrato de arrendamiento celebrado con un tercero.
20. Por ello, considerando que el bien materia de denuncia, terma eléctrica, resulta imprescindible para el cumplimiento de las obligaciones de la parte interesada en su calidad de arrendadora, este Órgano advierte que dicho producto configura un bien necesario utilizado para el desarrollo de su actividad comercial.
21. Por lo expuesto, el OPS3 considera que los interesados no califican como consumidores de acuerdo con lo contemplado por el artículo IV del Título Preliminar, numeral 1.1º del Código, por lo que la denuncia debe declararse improcedente.
22. Finalmente, es pertinente señalar que, si bien los interesados no pueden acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no lo deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro

M-OPS-02/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos contra Sodimac, de considerarlo pertinente.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por los señores Eva Ximena Cáceres Monteza y Ricardo Enrique Cáceres Rojas en contra de Sodimac Perú S.A.

**SEGUNDO:** Informar a la parte interesada 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 por el numeral 3.3 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación<sup>6</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>7</sup>; caso contrario, la resolución quedará consentida.

**MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ**

Jefe

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

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

**3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo**

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

**4.6. Plazos de tramitación**

(...)

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000153

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1260-2015/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
DENUNCIANTE : RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS (EL SEÑOR  
CÁCERES ROJAS)  
EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA (LA SEÑORA CÁCERES  
MONTEZA)  
DENUNCIADO : SODIMAC PERÚ S.A. (SODIMAC)  
MATERIA : NOCIÓN DE CONSUMIDOR  
PROCEDENCIA DE LA DENUNCIA  
ACTIVIDAD : VENTA DE BIENES AL POR MENOR

Lima, 30 de julio de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 15 de diciembre de 2014, complementado con el escrito de fecha 28 de enero de 2015, la señora Cáceres Monteza y el señor Cáceres Rojas denunciaron a Sodimac<sup>1</sup> ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:
  - (i) El 1 de diciembre de 2014, el señor Cáceres Rojas adquirió de Sodimac, una terma eléctrica marca Karson, con 50 litros de capacidad, a ser instalada en el departamento N° 401 de su Edificio, el cual es de propiedad de su hija, la señora Cáceres Monteza;
  - (ii) pagó por dicho artefacto, y por su instalación, la suma de S/. 289,00;
  - (iii) el 2 de diciembre de 2014, un trabajador de la denunciada se apersonó al domicilio de la señora Cáceres Monteza para efectuar la instalación de la terma, cobrándoles por dicho servicio el monto de S/. 35,00;
  - (iv) el 5 de diciembre de 2014, debido a la inadecuada instalación de la terma, se produjo una fuga de agua que afectó el departamento de la señora Cáceres Monteza y del departamento 301 de su Edificio;
  - (v) en dicha fecha, solicitó la intervención del personal policial a fin de que constaten los daños ocasionados a los dos departamentos;
  - (vi) a las 13:00 horas del 5 de diciembre de 2014, se presentó un trabajador de Sodimac, quien retiró la terma, colocó un tapón en el tubo de ingreso del agua, y les comunicó que no abran las llaves de agua del departamento;
  - (vii) el 6 de diciembre de 2014, se apersonó al departamento de la denunciante, el personal técnico de la Municipalidad e Santiago de Surco, quienes constataron

<sup>1</sup> RUC N° 20503758114



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000150

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

los daños ocasionados a los dos departamentos, y la inadecuada instalación de la terma; y,  
(viii) cursó a la denunciada las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820, sin embargo, a la fecha de interposición de la presente denuncia, Sodimac no ha atendido dichos reclamos.

2. Mediante Resolución Final N° 194-2015/PS3 de fecha 5 de marzo de 2015, el OPS resolvió declarar improcedente la denuncia presentada por los señores Cáceres Rojas y Cáceres Monteza contra Sodimac al considerar que los denunciados no ostentaban la calidad de consumidores.
3. Con fecha 13 de abril de 2015, los denunciados apelaron la referida resolución, señalando lo siguiente:
  - (i) La terma fue adquirida a fin de efectuar una mejora en el departamento de propiedad de la señora Cáceres Monteza;
  - (ii) no desarrollan una actividad empresarial, y,
  - (iii) no ostentan la calidad de empresarios ni de proveedores.

## ANÁLISIS

### Sobre la procedencia de la denuncia

4. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>2</sup>.
5. A fin de decretar la aplicación de las disposiciones contenidas en el Código, es preciso determinar previamente quienes serán considerados consumidores a la luz dicha normativa. A tal efecto, el artículo IV define a los consumidores en los siguientes términos:

*"Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

*1. Consumidores o usuarios*

*1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor*

<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.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1.- Contenido.** El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000163

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

*para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

*1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

*1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta".*

6. La regla general es que son consumidores o usuarios todas las personas naturales que en la adquisición, uso o disfrute de un bien o en la contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, pues es evidente que estas personas son el último eslabón de la cadena de producción-consumo; esto es, son consumidores finales. Sin embargo, y con carácter de excepcional, la norma incorpora en la definición de consumidor a los microempresarios que, respecto a los productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio, evidencien una situación de asimetría informativa.
7. Atendiendo a ello, en caso el denunciante hubiere adquirido los productos materia de denuncia en el ámbito de una actividad empresarial, corresponde analizar si esta califica como consumidor protegido en virtud de la excepción establecida por el artículo 1° numeral 1.2. del Código. Es importante tener en cuenta que para tal efecto, deben verificarse los siguientes requisitos: (i) la calidad de microempresario del denunciante; (ii) que el bien o servicio no forme parte del giro propio del negocio; y, (iii) la asimetría informativa respecto de dichos bienes o servicios.
8. Las empresas (pequeñas, medianas y grandes) pueden sostener que también se encuentran en una situación de asimetría informativa ante el proveedor que les ha proporcionado un producto o servicio, dado que este último es quien conoce las características y limitaciones del producto o servicio que coloca al mercado. No obstante, por su tamaño, capacidad económica, organización y estructura interna, se debe presumir que dichas empresas están en la posibilidad de generar, desde su interior, mecanismos para superar la situación de asimetría informativa en la que se puedan encontrar frente a sus proveedores. Ello no deja desamparados a dichos agentes económicos, sino que la vía por la cual podrán hacer valer sus derechos es el Poder Judicial.
9. Lo expuesto justifica un tratamiento diferenciado entre empresas, por el cual aquellas pertenecientes a la categoría de microempresarios podrán gozar de la protección que brindan las normas de protección al consumidor, siempre y cuando acrediten que no era previsible que contarán con un nivel de especialización y conocimiento necesario para hacer frente a la información que, sobre el producto o servicio, les proporcionen sus proveedores, pues solamente en esos casos sería necesario equilibrar su situación de asimetría informativa. Ello se hará evidente únicamente en la adquisición de productos o servicios que no guarden relación con el giro propio de su negocio.
10. En atención a lo anterior, cuando un microempresario adquiere un producto o servicio y solicita la tutela administrativa otorgada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión deberá efectuar un análisis del caso en concreto a fin de establecer si dicho microempresario se encuentra o no dentro del ámbito de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000161

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

protección de la norma. A dichos efectos resultará necesario verificar, los siguientes aspectos:

- (i) Si nos encontramos ante un microempresario; y,
- (ii) De encontrarnos frente a un microempresario, si el producto o servicio está relacionado con el giro propio del negocio y si se encuentra en una situación de asimetría informativa.

### **Sobre la calidad de consumidor de los denunciantes**

11. En atención a lo señalado, existe un filtro general que la presente instancia debe evaluar a efectos de determinar si la parte accionante posee la calidad de consumidor. Consiste en analizar si la adquisición, uso o disfrute que la parte denunciante realiza sobre el producto o servicio materia de controversia está vinculado a un fin personal, familiar o de su entorno social inmediato, en cuyo caso la persona natural o jurídica encajará en la noción de consumidor. Cabe precisar que en este estado resulta irrelevante si la persona natural o jurídica posee la calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.

#### *Filtro General*

12. En el presente caso, los señores Cáceres Monteza y Cáceres Rojas denunciaron a Sodimac por la prestación no idónea de un servicio de instalación de terma, y por la falta de atención a sus reclamos.
13. Durante la tramitación del presente procedimiento, la señora Cáceres Monteza se identificó como propietaria del departamento N° 401, y el señor Cáceres Rojas se identificó como adquirente de la terma materia de denuncia, administrador del Edificio en el que se encuentra el referido departamento, y padre de la denunciante.
14. Además, en su escrito de fecha 28 de enero de 2015, los denunciantes reconocieron que la terma materia de denuncia fue instalada en el departamento de la señora Cáceres Monteza, con la finalidad de arrendar dicho predio a una tercera persona.
15. Mediante Resolución Final N° 194-2015/PS3 de fecha 5 de marzo de 2015, el OPS resolvió declarar improcedente la denuncia presentada por los señores Cáceres Rojas y Cáceres Monteza contra Sodimac al considerar que la terma materia de denuncia forma parte del giro del negocio de la denunciante (alquiler de inmuebles), y que por tanto, no ostenta la calidad de consumidora.
16. En su apelación, los denunciantes señalaron que adquirieron la terma con la finalidad de mejorar el departamento de la señora Cáceres Monteza, que no desarrollan actividad empresarial, y que no ostentan la calidad de empresarios ni de proveedores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000162

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

17. Sobre ello, de la revisión del contrato de arrendamiento de fecha 6 de diciembre de 2014<sup>3</sup>, se aprecia que la señora Cáceres Monteza alquiló a la señora Ana Gonzáles Soria, el departamento N° 401 antes referido, estableciéndose en la cláusula primera de dicho documento, lo siguiente: *"El inmueble materia de alquiler consta de: (...) (e) Un baño completo con therma eléctrica, agua fría y agua caliente"*.
18. En ese sentido, se aprecia que la terma materia de denuncia fue adquirida e instalada en el departamento de la denunciante, con la finalidad de que éste sea arrendado a una tercera persona.
19. De conformidad con el artículo IV del Código, son consumidores o usuarios todas las personas naturales que en la adquisición, uso o disfrute de un bien o en la contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. En tal sentido, el artículo mencionado excluye del sistema de protección al consumidor a aquellas personas naturales que adquieran un bien dentro del ejercicio de sus actividades empresariales o profesionales.
20. El objetivo de dicha norma es no amparar a quienes actúen como agentes económicos en el marco de relaciones de intercambio de bienes y servicios en términos equiparables a cualquier empresa privada, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto en el mercado captando la preferencia de los consumidores.
21. Por ello, a criterio de este Colegiado, en el presente caso corresponde determinar si los denunciados ostentan la calidad de consumidores, evaluando para ello, si éstos desarrollan o no una actividad empresarial.
22. De acuerdo con el artículo 1° del Código de Comercio<sup>4</sup>, los empresarios son aquéllas personas naturales y jurídicas que se dedican habitualmente a desarrollar actividad empresarial, y que cuenta con capacidad para ello<sup>5</sup>.
23. El artículo IV, numeral 8, del Código, define como habitual a aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado.
24. De la revisión de la Consulta RUC de la señora Cáceres Monteza, en el portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, se aprecia que ésta es una persona natural sin negocio. Asimismo, de la verificación de la Consulta RUC del

<sup>3</sup> Obrante a fojas 36 a la 43 del expediente.

<sup>4</sup> **Código de Comercio**

Artículo 1.- Comerciantes

Son comerciantes, para los efectos de este Código:

1) Los que, teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedican a él habitualmente.  
2) Las compañías mercantiles o industriales que se constituyeren con arreglo a este Código.

<sup>5</sup> Personas naturales mayores de edad, o emancipados legalmente; y, personas jurídicas, constituidas a dichos efectos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000163

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

señor Cáceres Rojas, se aprecia que si bien éste es una persona natural con negocio, no desarrolla actividades vinculadas al arrendamiento de bienes inmuebles.

25. Además, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, únicamente se advierte que la señora Cáceres Monteza arrendó un departamento, motivo por el cual, no se podría considerar que se dedica común y reiteradamente al arrendamiento de bienes inmuebles.
26. Por lo señalado, a criterio de esta Comisión, no ha quedado acreditado que los denunciados se dediquen habitualmente al arrendamiento de bienes inmuebles, por lo que, éstos no desarrollan una actividad empresarial vinculada a dicha actividad.
27. Atendiendo a que la prestación del servicio de instalación de la terma materia de denuncia no se realizó en un ámbito empresarial, esto es; en el marco del desarrollo de actividades económicas por parte de los denunciados, este Colegiado considera que los denunciados califican como consumidores de acuerdo con lo contemplado por el artículo IV, Título Preliminar del Código.
28. Por las consideraciones antes expuestas, corresponde revocar la Resolución N° 194-2015/PS3 emitida por el OPS a través de la cual se declaró la improcedencia de la denuncia presentada por la señora Cáceres Monteza y por el señor Cáceres Rojas; y reformándola, corresponde declarar su procedencia.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final N° 194-2015/PS3 de fecha 5 de marzo de 2015, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que declaró improcedente la denuncia presentada por los señores Eva Ximena Cáceres Monteza y Ricardo Enrique Cáceres Rojas contra Sodimac Perú S.A.; y reformándola, corresponde declarar su procedencia en tanto se ha verificado que dichos denunciados ostentan la calidad de consumidores en los términos señalados en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. No obstante, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>6</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>7</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión.

<sup>6</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- (...) 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 N° 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 no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>7</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES A PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000164

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 290-2015/CC2-APELACIÓN)

Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>8</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.**

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI  
Presidenta

#### V. APELACIÓN Y REVISIÓN

##### 5.3. Recurso de Revisión

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

8

**LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme**

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

2016 JAN 26 PM 1:26

Exp: 1757-2014/PS3  
Sum: Descagos

**RECIBIDO**  
MESA DE PARTES

**SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS N° 3 DEL INDECOPI**

**SODIMAC PERÚ S.A.**, con RUC N° 20389230724, señalando domicilio procesal para los efectos en **Avenida Angamos Este N° 1805, oficina 2, Surquillo, Lima**, debidamente representada por el señor **Johan Estrada Gonzales** en los seguidos por los señores **RICARDO ENRIQUE CACERES ROJAS Y EVA XIMENA CACERES MONTEZA** (en adelante **Los Denunciantes y/o Los señores Cáceres**), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a usted atentamente decimos:


Que habiendo sido notificados con la Resolución N° 1 el 12 de enero de 2016 mediante la cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 nos otorga un plazo de siete (7) días hábiles para hacer conocer nuestra posición respecto a la Denuncia interpuesta por los señores Cáceres, dentro del plazo legal otorgado, procedemos a manifestar lo siguiente:

**I. SOBRE LA IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA AL NO OSTENTAR LOS DENUNCIANTES LA CONDICIÓN DE CONSUMIDORES FINALES**

Para poder determinar en el presente caso si los Denunciantes ostentan la calidad de consumidores finales, debemos tener en cuenta lo señalado en el artículo IV.1 del Título Preliminar del Código, en relación a qué entiende un consumidor de acuerdo a lo siguiente:

***“Artículo IV.- Definiciones***

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

 **Indecopi**  
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3  
27 ENE 2016  
**RECIBIDO**

## 1. Consumidores o usuarios

1.1 *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. **No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor***

1.2 *Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

1.3 *En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.*

*(el subrayado es nuestro)*

De este modo, advertimos que el artículo IV.1 del Título Preliminar del Código señala que, en un primer nivel de análisis serán consideradas consumidores las personas naturales o jurídicas que utilicen o disfruten como destinatarios finales productos en beneficio propio, en una esfera ajena a su actividad empresarial. Es por ello que no debe ser considerado consumidor quien adquiera un producto que esté normalmente destinado al ejercicio de sus actividades como proveedor.

Así, mediante Resolución 3205-2011/SC2- INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (Hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor) señaló lo siguiente”

*“El Código tutela de manera expresa dentro del primer supuesto de su artículo IV a las personas jurídicas que adquieren bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.*

*(...)”*

Es preciso indicar que en el presente caso, hemos verificado que los Denunciantes ~~no superan este primer nivel de análisis a fin de ser considerados consumidores.~~ En efecto, de la revisión del Contrato de Arrendamiento suscrito entre la señora Cáceres y la señora Ana González Soria (en adelante, la señora González) se advierte que la primera cláusula contiene lo siguiente:

**"ANTECEDENTES:**

**PRIMERA:** LA ARRENDADORA es propietaria del Departamento N° 401 (4to Piso) ubicado en el Jr. Loma de los Pensamiento N° 234, Urbanización Prolongación Benavides III Etapa "B", distrito de Santiago de Surco. Cuyo dominio linero y medidas perimétricos se encuentran inscritos en la Partida Electrónica N° 12493582 del Registro de Propiedad Inmueble de Lima.

El inmueble materia de alquiler consta de:

- A) Sala-Comedor
- B) Cocina amoblada con reposteros de melamine, altos y bajos.
- C) Lavandería
- D) Un ½ baño de visita en la Sala
- E) Un baño completo con therma eléctrica, agua fría y agua caliente

(...)

(el subrayado es nuestro)

Como se verifica del Contrato de Arrendamiento, el arrendamiento del departamento N° 204 a la señora González contemplaba necesariamente la instalación de una therma eléctrica. Por tanto, es evidente que la adquisición de la therma Karson en nuestra tienda de Atocongo fue realizada con la finalidad de destinarla al ejercicio de su actividad empresarial (arrendamiento de departamentos) y no para un beneficio personal de los Denunciantes o su entorno familiar o social. Por el contrario, advertimos que la persona que resulta directamente

beneficiada y da uso a la therma sería la inquilina del Departamento N° 204, la señora Gonzáles.

Más aún, los propios Denunciantes reconocen en su escrito del 28 de enero de 2015, que la therma era necesaria para ejercer su actividad empresarial de arrendamiento del departamento N° 204 a la señora Gonzales:

(...)

*“Si, si era una condición de alquiler del inmueble, es por ello la compra de dicha therma. Hoy en día en alquiler de todo inmueble, es básico además de la therma, para uso de agua fría y caliente, contar con mobiliario necesario, como closets en los dormitorios, o reposteros altos y bajos en la cocina, etc. Sin lo cual el precio del alquiler y la demanda disminuye”*

Queda de este modo acreditado que los Denunciantes no adquirieron la therma materia de denuncia a fin de obtener un beneficio propio o de su entorno familiar o social, sino para ejercer su actividad comercial como arrendadores del departamento N° 401 y poder cumplir con lo pactado en el contrato de arrendamiento suscrito con la señora Gonzáles. Por tanto, al no haber superado el primer nivel de análisis se evidencia que los Denunciantes no califican como consumidores en los términos dispuestos en el Código.

Sin embargo, como hemos señalado anteriormente, el artículo IV.1 del Título Preliminar del Código prevé también el caso especial de los microempresarios, que pese a no haber superado este primer nivel de análisis (que el producto adquirido no sea utilizado con fines comerciales) pueden ser considerados consumidores siempre y cuando (i) el producto adquirido no se encuentre directamente relacionado con el giro propio del negocio y (ii) exista asimetría informativa.

En el caso materia de denuncia los propios Denunciantes han reconocido en su escrito del 28 de enero de 2015 que **no son microempresarios**. Por ello, carece de objeto en el presente procedimiento evaluar si la therma adquirida era

indispensable para el giro de su negocio (arrendamiento departamentos) o la asimetría informativo en tanto los señores Cáceres **no tienen la calidad de microempresario.**

---

Así, conforme a lo expuesto, al no ser los Denunciantes microempresarios, a efectos de evaluar su condición de consumidores, únicamente corresponde analizar si el bien fue adquirido en un ámbito ajeno a su actividad empresarial. Tal como hemos manifestado a lo largo del presente escrito, ello no sucedió en el presente caso, en tanto la terma fue adquirida para ejercer sus actividades comerciales de arrendamiento de departamentos y cumplir lo dispuesto en el contrato suscrito con su inquilina.

Por lo expuesto, solicitamos a vuestro Órgano Resolutivo declare improcedente la denuncia en todos sus extremos.

## II. **SOBRE LA IMPROCEDENCIA DE LA IMPUTACIÓN REFERIDA A SUPUESTA FALTA DE IDONEIDAD EN LA INSTALACIÓN DE LA TERMA**

En este punto **corresponde también declarar la Improcedencia de la Denuncia** dado que SODIMAC no es responsable por la falta de idoneidad en la instalación de la terma, toda vez que únicamente se encuentra a cargo de la venta del producto más no de la instalación del mismo.

En efecto, de la boleta de venta que adjuntaron los Denunciantes a su escrito de Denuncia (Ver folio 8), podemos observar que se consigna **como único concepto una Terma Eléctrica 50 Litros por el monto de S/. 289.00.** Como puede verse, no se encuentra incluido pago o concepto alguno a nombre de SODIMAC por la instalación de la misma **ni se menciona que el precio pagado incluya la instalación del producto.**

Es así que, como puede advertirse de la lectura de los Reportes de Atención al Cliente del 2 y 5 de diciembre de 2014, la instalación se encuentra a cargo de la empresa ECO PERÚ – Energías Renovables, cuyo técnico fue quien realizó la instalación de la terma Karson adquirida por el cliente.

Lo que es más, cuando el cliente manifestó tener inconvenientes con la instalación dirigió su reclamo a la empresa ECO PERU, y su Jefe de Mantenimiento, señor Franklyn Abad, quien se comprometió mediante correo electrónico del 9.12.14 a asumir la responsabilidad por los supuestos daños al departamento de los Denunciantes (ver folio 23 de la Denuncia) con la posterior aceptación de los Denunciantes y su intención de llegar a un acuerdo mediante carta dirigida al señor Abad el 9.12.14 (ver folio 24 de la Denuncia). Es por ello que nos sorprende que los Denunciantes quieran ahora imputar dicha responsabilidad a nuestra empresa.

Por lo expuesto solicitamos se declare improcedente la Denuncia en este extremo toda vez que la idoneidad de la terma no puede ser imputable a SODIMAC.

**III. SOBRE LA SUPUESTA FALTA DE ATENCIÓN, EN EL PLAZO DE 30 DÍAS CALENDARIO, AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL SEÑOR RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS EL 6 DE DICIEMBRE DE 2014 EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES.**

Respecto a la imputación de no haber cumplido con responder el reclamo del Libro de Reclamaciones dentro del plazo legal. Es importante precisar que SODIMAC pone a disposición de los clientes en todas nuestras tiendas, el Libro Virtual de Reclamaciones.

Una vez ingresado el reclamo, se procede a realizar las verificaciones y análisis del caso para poder brindar al cliente una respuesta según lo solicitado.

En el presente caso; el cliente consignó sus datos en nuestra plataforma virtual el día 06 de diciembre del 2014, conforme se muestra a continuación:



Sodimac Perú S.A.

20380230724

AV. CIRCUNVALACION NRO. 1801 (PANAMERICANA SUR) LIMA-LIMA-SAN JUAN DE MIRAFLORES

Fecha :	06/12/2014 07:44:40 A.M.	Tienda :	ATOCONGO	Nro :	VR006-00238
Nombre :	RICARDO ENRIQUE	Apellidos :	CACERES ROJAS	Mayor de edad :	SÍ
Nro. documento :	07348480	Tipo documento :	DNI	Nro de referencia :	0
Dirección :	CALLE LOMA DE LOS PENSAMIENTOS 234, DPTO 501, URB. PROL.BENAVIDES, SURCO				
Referencia Domiciliaria:					
Departamento :	LIMA	Provincia :	LIMA	Distrito :	SANTIAGO DE SURCO
Correo electrónico :	CONCILIADOREXTRAJ@HOTMAIL.COM				
Tipo :	RECLAMO				

Conforme a lo antes mencionado, se procedió a dar respuesta al cliente por medio del correo electrónico: CONCILIADOREXTRAJ@HOTMAIL.COM (correo consignado por el propio cliente), el día 06 de enero del 2015, según queda registrado en nuestro sistema y mostramos a continuación.




Inicio > Reclamo/Queja > Consultar Reclamo/Queja >

Historial de Respuesta y Acciones a Tomar

---

Historial de Respuesta y Acciones a Tomar

Imprimir    Cancelar

<p>Lista de Historial</p> <p>VR006-00238 2015-01-06 07:23 a.m.</p>	<p>Ver Respuesta y Acciones a Tomar</p> <p>Respuesta</p>  <p>San Juan De Miraflores, 16/12/2014</p> <p>Señoría</p> <p>Ricardo Enrique , Cáceres Rojas ,</p> <p>Calle Loma de los Pensamientos 234, Dpto. 501, Urb. Pról. Benavides, Surco</p>
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En ese sentido, queda acreditado que se ha cumplido con dar respuesta la cliente a su reclamo VR006- 00238, dentro del plazo legal, por lo que solicitamos a vuestro despacho declare Infundada la Denuncia en este extremo.

**IV. SOBRE QUE SODIMAC NO HABRÍA ATENDIDO LAS CARTAS NOTARIALES N° 54819 Y N° 54820 REMITIDAS POR LOS SEÑORES CÁCERES EL 6 DE DICIEMBRE DEL 2014.**


En relación a las cartas mencionadas, cabe precisar que se ha realizado la verificación exhaustiva de los documentos recepcionados en el mes de diciembre del año 2014 inclusive se ha revisado los documentos de meses anteriores y posteriores; sin embargo, no se ha encontrado las cartas referidas por los denunciantes.

Por ello, solicitamos que los denunciantes cumplan con acreditar que las cartas han sido recepcionadas en SODIMAC, tal como ha sido requerido a los señores Cáceres por vuestro Órgano Resolutivo mediante Resolución N° 1 del 31 de diciembre de 2015.

**OTROSÍ-DECIMOS:** Adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- Poderes de representación inscritos
- DNI de nuestro representante

Lima, 21 de enero de 2016

  
**JOHAN P. ESTRADA GONZALES**  
Analista Legal  
**SODIMAC PERU S.A.**







SERIE B Nº 4766660

52060

275

RAMON EDUARDO PONCE DE LEON A.M.B.I.  
 FIRME EL DÍA: 14-08-15



P. SODIMAC PERU S.A.

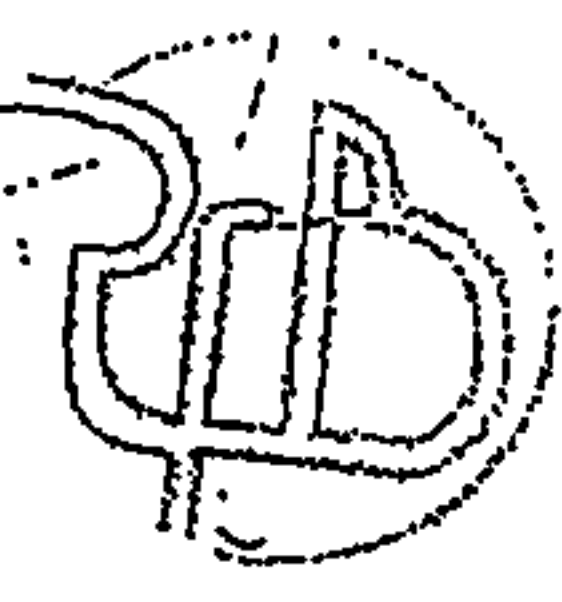
CHRISTIAN EDUARDO SANTOS ARAYA.  
 FIRME EL DÍA: 03-08-15



CONCLUYE EL PROCESO DE FIRMAS EL: CATORCE DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL QUINCE.

NOTARIO DE LIMA

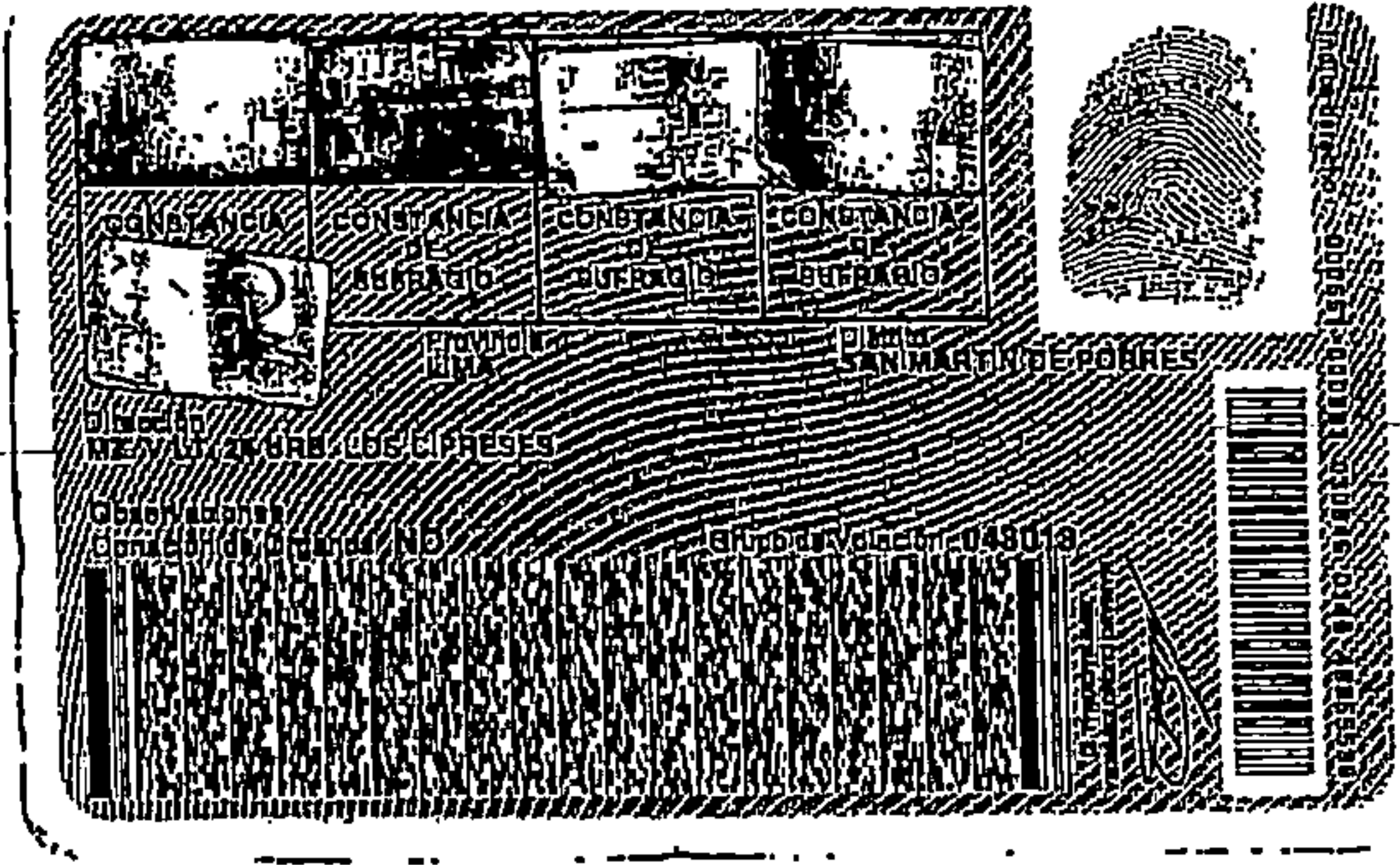
Es copia Fotostática de la Escritura Pública que corre en mi Registro con fecha 31 de Julio del 2015 a fojas 52058 y a solicitud de parte interesada expido el presente TESTIMONIO de acuerdo a Ley el que rubrico en cada una de sus hojas, sello, signo y firmo.  
 En Lima: 14 AGO. 2015



Ricardo Fernandini Baredo  
 Notario de Lima

Colegio de Notarios de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima  
 Ricardo Fernandini Baredo  
 Notario de Lima

Colegio de Notarios de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima Colegiado de Lima  
 Ricardo Fernandini Baredo  
 Notario de Lima





## RESOLUCIÓN FINAL N° 0151-2016/PS3

EXPEDIENTE : 1757-2014/PS3  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS3)  
 INTERESADOS : EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA  
 (LA SEÑORA CÁCERES MONTEZA)  
 RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS  
 (EL SEÑOR CÁCERES ROJAS)  
 DENUNCIADA : SODIMAC PERÚ S.A.<sup>1</sup>  
 (SODIMAC)  
 MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 LIBRO DE RECLAMACIONES  
 DEBER DE IDONEIDAD  
 MEDIDA CORRECTIVA  
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
 COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO  
 ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE  
 CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, EQUIPO Y  
 MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN

RESOLUCIÓN  
FINAL

### SANCIONES:

- Una (1) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no habría brindado un servicio de instalación de la terma eléctrica de 50 litros "Karson" de manera idónea, toda vez que el 5 de diciembre de 2014 se produjo una inundación en el departamento de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios en el mismo (N° 401) y en el departamento (N° 301).
- Una (1) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no habría cumplido con atender en el plazo de 30 días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014.

Lima, 23 de febrero de 2016

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 31 de diciembre de 2015, el OPS3 inició un procedimiento administrativo sancionador en contra Sodimac por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando como hechos denunciados los siguientes:

"PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

<sup>1</sup> RUC N° 20389230724.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

283

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

- (i) No habría brindado un servicio de instalación de la terma eléctrica de 50 litros "Karson" de manera idónea, toda vez que el 5 de diciembre de 2014 produjo una inundación en el departamento de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios en el mismo (N° 401) y en el departamento de abajo (N° 301)."

**"SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- (i) No habría cumplido con atender, en el plazo de 30 días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014 en el Libro de Reclamaciones."

**"TERCERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que:

- (i) No habría atendido las Cartas Notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas por los señores Ricardo Enrique Cáceres Rojas y Eva Ximena Cáceres Monteza el 6 de diciembre de 2014."

2. El 19 de enero de 2016, la señora Cáceres Monteza y el señor Cáceres Rojas, presentaron un escrito manifestando lo siguiente:

- (i) El 4 de marzo de 2014, presentaron una denuncia ante el representante de la Notaría Bazán Naveda, por la falta de entrega de los cargos originales de las cartas notariales N°54819 y N°54820 enviadas al Gerente General de la empresa Sodimac, el señor Jorge Rómulo Van Oordt Martínez y a Sodimac.
- (ii) El 10 de julio y 7 de setiembre de 2015, Sodimac confirmó la recepción de las cartas notariales.

3. El 26 de enero de 2016, Sodimac presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) La señora Gonzáles indicó ser la arrendadora del departamento, servicio que incluía una terma eléctrica, por lo que la adquisición de la misma fue para ejercer su actividad empresarial de arrendamiento de departamentos y no para un beneficio personal.
- (ii) Del servicio de instalación no obra documento que sustente la relación con Sodimac, el cual según Reportes de Atención al Cliente, estuvo a cargo de ECO PERÚ, quienes realizaron la instalación de la terma adquirida. Por lo que solicitó se declare improcedente la responsabilidad de SODIMAC.
- (iii) Indicó haber dado respuesta al reclamo del 6 de diciembre de 2014, conforme lo indicó su sistema.
- (iv) No se encontró las cartas notariales que se indicaron fueron enviados en el mes de diciembre de 2014.

4. Por Resolución Final N° 194-2015/PS3 del 5 de marzo de 2015, este Órgano Resolutivo resolvió declarar improcedente el inicio del procedimiento administrativo sancionador, en virtud de que la compra e instalación de la terma materia de denuncia tenía como objeto mejorar las condiciones del inmueble, departamento N° 401, la cual era una condición necesaria estipulada





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

284

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

en el contrato de arrendamiento celebrado con un tercero, configurando como un bien necesario utilizado para el desarrollo de su actividad comercial.

5. El 13 de abril de 2015, la señora Eva Cáceres y el señor Ricardo Cáceres presentaron un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 194-2015/PS3. En atención a ello, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución Final N° 1260-2015/CC2 del 30 de julio de 2015, que revocó la Resolución N° 194-2015/PS3 del 5 de marzo de 2015 emitida por el OPS3 y reformándola, declaró procedente la misma, al considerar que los interesados ostentan la calidad de consumidores en los términos señalados en el Código, toda vez que según revisión de la Consulta RUC de la señora Cáceres Monteza en el portal de SUNAT.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Cuestión previa: sobre la calidad de consumidor del interesado

6. Sodimac manifestó que la señora González habría indicado ser arrendadora del departamento, servicio que incluía una terma eléctrica, por lo que la adquisición de la misma fue para ejercer su actividad empresarial de arrendamiento de departamento y no para beneficio personal.
7. Al respecto, el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados "consumidores o usuarios"; es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa sobre protección al consumidor<sup>2</sup>.
8. Sin embargo, quedó establecido a través del pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), Resolución Final N° 1260-2015/CC2 del 30 de julio de 2015, que los interesados ostentan la calidad de consumidores en los términos señalados en el Código, toda vez que según revisión de la Consulta RUC de la señora Cáceres Monteza en el portal de SUNAT esta es una persona natural sin negocio y de la Consulta RUC del señor Cáceres Rojas, se aprecia que a pesar de ser una persona con negocio, no desarrolla actividades vinculadas al arrendamiento de bienes inmuebles. Siendo además que si bien la señora Cáceres Monteza arrendó un departamento, no se podría considerar que se dedica común y reiteradamente al arrendamiento de bienes inmuebles.
9. En consecuencia, corresponde desestimar el alegato esbozado por Sodimac, respecto de la calidad de consumidor de la señora Cáceres Monteza.

### II.2 Supuesto a analizar: deber de idoneidad

#### II.2.1 Marco Legal aplicable

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



285

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

10. 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>3</sup>.
11. 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 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>4</sup>.
12. El artículo 19° del Código<sup>5</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>6</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.
13. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus

<sup>3</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.

<sup>4</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>5</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>6</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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

286

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

alegaciones<sup>7</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>8</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:

- (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.2.2 Presunta infracción a analizar: no habría brindado servicio de instalación idóneo

- 14. La señora Cáceres Monteza y el señor Cáceres Rojas manifestaron que el denunciado no habría brindado un servicio de instalación de terma eléctrica de 50 litros "Karson" de manera idónea, toda vez que el 5 de diciembre de 2014 se produjo una inundación en el departamento de la señora Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios en el mismo (N°401) y en el departamento del piso de abajo (N°301).
- 15. En su defensa Sodimac manifestó que no obra documento que sustente la relación con Sodimac sobre la instalación de la terma, el cual según Reportes de Atención al Cliente, estuvo a cargo de ECO PERÚ, quienes realizaron la instalación de la misma.
- 16. Obran en el expediente, copia de los siguientes medios probatorios:
  - (i) Boleta de Venta de fecha del 1 de diciembre de 2014, emitida por Sodimac<sup>9</sup>, en la que se observa la compra de una terma eléctrica de 50 litros por el precio de S/. 289,00.
  - (ii) Certificado de Garantía del producto materia de denuncia.<sup>10</sup>
  - (iii) Cuestionario de venta e instalación de calentadores y termas, emitido por Sodimac a nombre del señor Cáceres Rojas, de fecha 1 de diciembre de 2014<sup>11</sup>, en la que se

<sup>7</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

162.2 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>8</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. (...)

<sup>9</sup> Ver foja 11 del expediente.

<sup>10</sup> Ver foja 12 del expediente.

<sup>11</sup> Ver foja 13 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

287

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

observa el detalle del servicio de instalación de la terma a realizarse y estar suscrito por él, indicándose además la referencia de la dirección del domicilio.

- (iv) Reporte de Atención al cliente de fecha del 2 de diciembre de 2014 N° 002709<sup>12</sup>, emitido por Eco-Perú, en la que se observa la instalación de la terma.
- (v) Reporte de Atención al cliente de fecha del 5 de diciembre de 2014 N° 000333<sup>13</sup>, emitido por Eco-Perú, en la que se observa tras haberse verificado la instalación de terma, el departamento estaba inundado, estando las paredes mojadas, piso y así como el tercer piso en el techo y pared.
- (vi) Constatación policial N°04738501 de fecha de ocurrencia 5 de diciembre de 2014<sup>14</sup>, en el que se deja constancia de los hechos denunciados en el presente procedimiento administrativo sancionador.
- (vii) Reclamo presentado ante Sodimac N° VR006-00238 de fecha 6 de diciembre del 2014.<sup>15</sup>
- (viii) Constancia de Visita N°299-DMG-2014-SGF-GSCGRD-MSS del personal técnico de la Municipalidad de Santiago de Surco de fecha 6 de diciembre de 2014<sup>16</sup>, en la que se observa que dan cuenta acerca de los hechos denunciados en el presente procedimiento administrativo sancionador.
- (ix) Carta Notarial de fecha 6 de diciembre de 2014, enviada a Sodimac<sup>17</sup>, dando cuenta de los daños ocasionados a razón de la instalación de la terma adquirida en su establecimiento.
- (x) Carta Notarial de fecha 6 de diciembre de 2014, enviada al Gerente General de Sodimac<sup>18</sup>, dando cuenta de los daños ocasionados a razón de la instalación de la terma adquirida en el establecimiento de Sodimac.
- (xi) Correos electrónicos entre personal de Eco-Perú y el señor Ricardo Cáceres, de fecha 9 de diciembre de 2014<sup>19</sup>, en el que se observa que tras haber sido responsables de la instalación de la terma, se comprometen a costear los daños y enviar un gasfitero para la reparación.

<sup>12</sup> Ver foja 14 del expediente.

<sup>13</sup> Ver foja 15 del expediente.

<sup>14</sup> Ver fojas 19 al 20 del expediente.

<sup>15</sup> Ver fojas 16 al 17 del expediente.

<sup>16</sup> Ver foja 22 del expediente.

<sup>17</sup> Ver foja 25 del expediente.

<sup>18</sup> Ver foja 26 del expediente.

<sup>19</sup> Ver fojas 23 al 24 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

288

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

- (xii) Captura de Pantalla del Sistema de Sodimac, en el que se indica por el denunciado que con fecha 6 de enero de 2015 se respondió al reclamo a través de correo electrónico.<sup>20</sup>
- (xiii) Boleta de Venta N° 157132 de fecha 12 de enero de 2015 emitida por el establecimiento "Ferretería Comercial Olivares"<sup>21</sup>, en la que se observa la compra de productos por un monto de S/. 6,00.
- (xiv) Cuarenta y cuatro (44) impresiones de fotografías sobre los daños ocasionados en el inmueble a razón de la inundación en el domicilio de la señora Eva Cáceres.
17. Cabe precisar, que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman<sup>22</sup>, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación. En ese sentido, las pruebas aportadas por las partes se presumen válidas en tanto no han sido negadas ni contradichas.
18. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se corrobora que los interesados contrataron el servicio de instalación de una terma eléctrica de 50 litros marca "karson".
19. Asimismo, del documento denominado "Cuestionario de Venta e instalación, calentadores y termas", de fecha 1 de diciembre de 2014, se observa que este es suscrito por el señor Cáceres Rojas y en el que además se detalla el servicio de instalación de terma a realizar en el domicilio "Jr. Loma de los pensamientos N° 234, dpto. 401, Surco", dirección que sería la misma que los interesados indican en sus escrito de denuncia como el lugar en donde se produjeron los daños (inundación), además de haberse indicado las referencias de ubicación sobre el domicilio.
20. No obstante, si bien constan los documentos emitidos por Eco-Perú como los reportes de atención al cliente N° 002709 y N° 000333 en el que dan cuenta tanto de la instalación de la terma como de los posteriores daños ocasionados en el domicilio, se trataría de los servicios de una empresa tercerizadora, es decir, Sodimac habría delegado el servicio de instalación de la terma a la empresa Eco-Perú, esto no determina que no se considere al proveedor denunciado como responsable por el servicio de instalación, pues como quedó acreditado, la solicitud del servicio de instalación concretó con Sodimac (logo del establecimiento en el documento), a través del documento denominado Cuestionario de Venta e instalación, calentadores y termas". Por lo que, queda evidenciado que dicho proveedor brindó el servicio de instalación de la terma.
21. Asimismo, de acuerdo a la Hoja de Reclamo del 6 de diciembre de 2014 se verifica que se pone de conocimiento al proveedor lo siguiente: "(...) En horas de la madrugada del día 04 de diciembre último, se produjo una inundación proveniente de los tubos de la therma

<sup>20</sup> Ver fojas 270 al 271 del expediente.

<sup>21</sup> Ver foja 52 del expediente.

<sup>22</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230. Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

289

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

recientemente instalada afectando los departamentos 301 y 401 del edificio ubicado en la dirección antes indicada, dañando instalaciones eléctricas, bienes muebles y enseres, paredes, pisos y techos de ambos departamentos (...).

22. Además, según Constatación Policial del 5 de diciembre de 2014, se dejó constancia de lo siguiente: "(...) el suscrito observa que dicha terma se encuentra instalado en el baño principal del mencionado departamento, se muestra en la parte posterior de la paredes globos de agua y mojado las paredes del baño principal y cuarto principal, el piso de parquet inundado producto de la inundación muestra prendas mojadas (...). Asimismo, producto de la inundación del departamento 401 provocó daños al departamento 301 (...) en su departamento se observa filtración en el cielo raso y las paredes de los ambientes siguientes en el baño principal, cuando de fondo, habitación principal, tragaluz, pozo de luz y las paredes adyacentes (...)."
23. De igual forma, personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, se apersonó al domicilio para dar cuenta de los daños ocasionados en el domicilio. Así como del correo enviado por el señor Franklyn Abad en donde da respuesta al señor Ricardo Cáceres, manifestándole lo siguiente "habiendo tomado conocimiento de los daños causados en el 3er. y 4to. piso por un mal trabajo realizado en la instalación de una terma Karson solicito a ustedes costear los daños o en todo caso me comprometo a enviar un gasfitero particular para la reparación respectiva tenemos toda la intención de asumir nuestra responsabilidad y llegar a un buen acuerdo para la conformidad de ambas partes a la espera de sus comentarios"
24. Sin embargo, la denunciada al haber tomado conocimiento de los defectos indicados en la Hoja de Reclamación y a través de la hoja de reporte de atención al cliente N° 000333, no habría brindado alguna solución, pese a que como bien lo indican se produjo una inundación causando daños en el departamento de la señora Cáceres Monteza y en el departamento del piso de abajo (N° 301).
25. Por lo tanto, se observa que los defectos alegados por la interesada quedaron acreditados, no solo de las impresiones de fotografías presentadas, sino también mediante la constatación policial y de la constancia de visita del personal de la Municipalidad de Santiago de Surco.
26. Siendo ello así, este OPS3 considera que correspondía a Sodimac, a fin de ser eximida de responsabilidad, probar que cumplió con la prestación del servicio de acuerdo a los términos de su contrato, o que lo denunciado no le es imputable, debido a la existencia de una causa objetiva, justificada o no previsible o a causa de un hecho determinante de un tercero ajeno a la relación de consumo, o a causa de la imprudencia del propio consumidor afectado; sin embargo, no ha cumplido con presentar medio probatorio que acredite ello.
27. En tal sentido, quien se encontraba en mejor posición para acreditar que cumplió con la instalación de la terma de manera idónea, adjuntando los medios probatorios que desvirtúen lo alegado por los consumidores; sin embargo, no obra medio probatorio en el expediente que corrobore tal situación, por lo que queda acreditado el incumplimiento por parte de la denunciada de su obligación, conforme lo pactado, por lo que este OPS3 considera que corresponde declarar responsable en este extremo del procedimiento a Sodimac por infracción al artículo 19° del Código

## II.3 Supuesto a analizar: falta de atención al reclamo



### II.3.1 Marco Legal aplicable

28. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. Asimismo, señala que el Reglamento establecerá las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación.

29. Por su parte, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala lo siguiente:

*“Artículo 6°.- Responsabilidad del proveedor*

*El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.”*

30. De esta manera, queda determinada la obligación del proveedor que facilita un libro de reclamaciones en su establecimiento, de dar respuesta a los reclamos que sus clientes interpongan a través de dicha herramienta, en el plazo indicado.

### II.3.2 Presunta infracción a analizar: Sodimac no habría atendido el reclamo consignado en el libro de reclamaciones del 6 de diciembre de 2014

31. En su escrito de denuncia, se precisó que Sodimac no habría cumplido con atender en el plazo de 30 días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014 en el Libro de Reclamaciones.

32. En ese sentido, el artículo 6° del D.S. N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante el Reglamento) (modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM vigente desde el 23 de abril de 2014), establece la obligación de los proveedores de dar respuesta a los reclamos que se interpongan a través de este medio, en el plazo de 30 días calendario, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, de acuerdo a lo requerido por el consumidor).

33. Al respecto, obra en el expediente la Hoja de Reclamación N° VR006-00238 de fecha 6 de diciembre de 2014, en la cual se aprecia que el señor Cáceres Rojas manifestó su disconformidad respecto de la instalación de la terma eléctrica de 50 litros, marca Karson así como de la instalación defectuosa.

34. Sobre el particular, es preciso señalar que si bien Sodimac indicó haber dado respuesta al reclamo el día 6 de enero de 2015, presentando la captura de pantalla de sus sistema en donde solo puede apreciarse lo siguiente: “Historial de Respuestas y Acciones a Tomar: Lista de Historial (VR006-00238 20150-01-06 07:23 am.)” lo cual no crea certeza acerca de la respuesta dada al interesado sobre el reclamo interpuesto, distinto hubiera sido si el proveedor hubiera presentado, por ejemplo, una carta debidamente diligenciada o algún otro documento en el que se observe tanto el contenido del mismo como la recepción en el domicilio del interesado.



35. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar responsable a Sodimac en este extremo de la denuncia por infracción al artículo 150° del Código.

#### II.4 Supuesto a analizar: falta de atención al reclamo

##### II.4.1 Marco Legal aplicable

36. El numeral 1 del artículo 24° del Código establece la obligación de todo proveedor de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario<sup>23</sup>.

37. Es pertinente precisar que la referida disposición legal no genera un nuevo derecho de los usuarios para que sus reclamos sean atendidos, sino que regula a nivel de plazos, los alcances de una obligación a cargo de los proveedores, que se deriva del articulado en las demás normas del Código.

##### II.4.2 Presunta infracción a analizar: falta de atención de las Cartas Notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas el 6 de diciembre de 2014

38. En su escrito de denuncia, se precisó que Sodimac no habría cumplido con atender en las Cartas Notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas por los interesados el 6 de diciembre de 2014.

39. Por su parte, Sodimac indicó que no se encontraron las cartas notariales, las cuales según se indicaron fueron enviados en el mes de diciembre de 2014.

40. Obran en el expediente copia de las cartas de fecha 6 de diciembre de 2014 - ver fojas 25 y 26 del expediente- presentadas por la consumidora, a través de las cuales se verifica que reclamó por los hechos materia de controversia tanto a Sodimac como al Gerente General del mencionado establecimiento, en los que se advierte que ambas cartas que no cuentan con el sello de recepción del denunciado, por lo que no puede darse como válida la notificación a dichos documentos.

41. Por las consideraciones expuestas, corresponde archivar el procedimiento en este extremo iniciado contra Sodimac por presunta infracción al artículo 150° del Código.

#### II.5 Medida correctiva

42. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

<sup>23</sup>

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

(...)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



292

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

43. 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<sup>24</sup>. 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>25</sup>.

<sup>24</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
  - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>25</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:
- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
    - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.



44. Asimismo, en el artículo 117° del Código<sup>26</sup>, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
45. Los señores Cáceres solicitaron como medidas correctivas lo siguiente: (i) una sanción para Sodimac y para los que resulten co-responsables, (ii) la reparación de los daños ocasionados en los inmuebles afectados (departamentos N° 401 y N° 301); (iii) el pago de una indemnización; (iv) el retiro de la terma materia de denuncia; (v) la devolución del importe cancelado por el mismo, ascendente a S/. 289,00; y (vi) el pago de costas y costos derivados del procedimiento.
46. Respecto de las solicitudes (ii), (iv) y (v), en tanto ha quedado acreditado que Sodimac incumplió lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medidas correctivas lo siguiente:
- Cumpla con la reparación total de los daños ocasionados en los inmuebles afectados (el departamento N° 401 y N° 301, ubicados en la Calle Loma de los Pensamientos N° 234, dpto. 501 Urb. Prolongación Benavides, Santiago de Surco), así como que cumpla con asumir el costo del mismo, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
  - Cumpla con el retiro de la terma materia de denuncia, en el domicilio de los señores Cáceres, ubicado en la Calle Loma de los Pensamientos N° 234, dpto. 501 Urb. Prolongación Benavides, Santiago de Surco, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
  - Cumpla con la devolución de suma de S/. 289,00 correspondiente al pago efectuado por la terma, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
47. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.
48. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

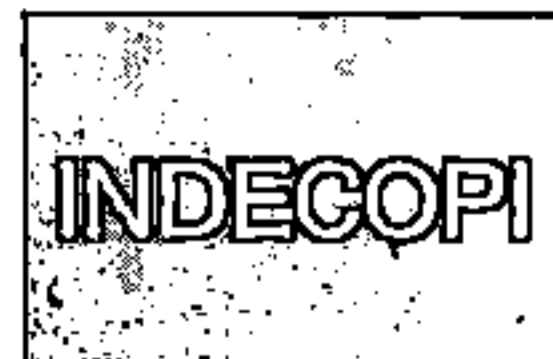
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

26

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

**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



49. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.
50. Conforme a lo establecido en el artículo 115.6 del Código<sup>27</sup> las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil. Así, en caso de que el consumidor requiera una sanción por incumplimiento de una medida correctiva tendrá la posibilidad recurrir directamente a la Administración, mientras que para requerir su directa ejecución podrá acudir a la sede judicial.
51. Asimismo, con relación a la solicitud (iii), debe precisarse que el artículo 1° literal i) del Código<sup>28</sup> establece como derecho de los consumidores solicitar la reparación e indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia, mientras que el artículo 115° numeral 7) del Código precisa que las medidas correctivas reparadoras no tienen naturaleza indemnizatoria y son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente; por lo que corresponde declarar improcedente dicha solicitud en la medida que la vía idónea para solicitar el pago de una reparación civil es la vía judicial.
52. Respecto de falta de atención al reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de fecha 6 de diciembre de 2014, si bien se determinó la falta de atención al reclamo, este OPS considera que no corresponde ordenarla, dado que el contenido de dicha comunicación ha sido puesto en conocimiento de los señores Cáceres en el presente procedimiento.
53. Finalmente, respecto de las solicitudes (i) y (vi), cabe señalar que la sanción para Sodimac, así como el pago de costas y costos del procedimiento, serán materia de análisis en los acápites correspondientes.

## II.6 Graduación de la sanción

54. El artículo 112° del Código<sup>29</sup> establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las

<sup>27</sup> LEY N° 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>28</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.

<sup>29</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

2. La probabilidad de detección de la infracción.

3. El daño resultante de la infracción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



295

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

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3

normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción

55. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Sobre el servicio de instalación

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha producido un daño particular a los señores Cáceres, toda vez que vio frustradas sus expectativas de uso y disfrute de la terma siendo además que la mala instalación de la terma ocasionó serios daños tanto en su inmueble como en el inmueble del piso inferior.
- (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, merman la confianza que tienen los consumidores al contratar con proveedores que brindan este tipo de servicios en el mercado. Ello, en la medida que se podría generar una percepción distorsionada de que los proveedores que ofrecen dichos servicios no cumplen con realizar una adecuada instalación de los productos.
- (iii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la denunciada, un consumidor tuvo que verse afectado; siendo que de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo 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 alta

56. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>30</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben

- 
- 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.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
- 1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  - 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  - 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
  - 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
  - 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
  - 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- 1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
- 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

30

**LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)



prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a Sodimac con Una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Sobre la falta de atención al reclamo del Libro de Reclamaciones

- (i) **Daño resultante de la infracción:** está representado por el perjuicio ocasionado a los señores Cáceres a través de la incertidumbre que se le generó al no haber obtenido una respuesta que brinde atención a su reclamo.
- (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, distorsionan la confiabilidad de los consumidores al realizar un reclamo al proveedor. En el caso particular, el actuar del denunciado de no atender el reclamo de los señores Cáceres, podría poner en riesgo la credibilidad de las empresas que presten este tipo de servicios y/o productos en el mercado. Ello, en la medida que se podría generar una percepción distorsionada de que los proveedores no tienen la obligación de brindar una respuesta a los reclamos presentados por los consumidores, dentro del plazo establecido para ello.
- (iii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo el denunciado, una consumidora tuvo que verse afectada; siendo que de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, el OPS no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos de los interesados, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.

57. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>31</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a Sodimac con una multa de Una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

**II.7 Costas y costos del procedimiento**

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

<sup>31</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)



58. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>32</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los interesados o el Indecopi.
59. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, lo señores Cáceres podrán 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.
60. Ripley deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los interesados las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>33</sup>.

### III. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Sancionar a Sodimac Perú S.A. con Una (1) Unidad Impositiva Tributaria<sup>34</sup>, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no habría brindado un servicio de instalación de la terma eléctrica de 50 litros "Karson" de manera idónea, toda vez que el 5 de diciembre de 2014 se produjo una inundación en el departamento de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios en el mismo (N° 401) y en el departamento (N° 301).

**SEGUNDO:** Sancionar a Sodimac Perú S.A. con Una (1) Unidad Impositiva Tributaria<sup>35</sup>, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no habría cumplido con atender, en el plazo de 30 días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014 en el Libro de Reclamaciones.

**TERCERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Sodimac Perú S.A. en el extremo referido a que no habría atendido las cartas notariales N° 54819 y N° 54820

<sup>32</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 7°.-** Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

<sup>33</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>34</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>35</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.



remitidas por la señora Eva Ximena Cáceres Monteza y el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014.

**CUARTO:** Ordenar a Sodimac Perú S.A. como medidas correctivas lo siguiente:

- Cumpla con la reparación total de los daños ocasionados en los inmuebles afectados (el departamento N° 401 y N° 301, ubicados en la Calle Loma de los Pensamientos N° 234, dpto. 501 Urb. Prolongación Benavides, Santiago de Surco), así como que cumpla con asumir el costo del mismo, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- Cumpla con el retiro de la terma materia de denuncia, en el domicilio de los señores Cáceres, ubicado en la Calle Loma de los Pensamientos N° 234, dpto. 501 Urb. Prolongación Benavides, Santiago de Surco, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- Cumpla con la devolución de suma de S/. 289,00 correspondiente al pago efectuado por la terma, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, Sodimac Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Informar a Tiendas por Sodimac Perú S.A. que la multa deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>36</sup>. La multa será rebajada en 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Ordenar a Sodimac Perú S.A el pago de costas y costos del procedimiento; disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia ascendente a S/. 36,00, sin perjuicio del derecho de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza y el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

**SÉTIMO:** 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 por el numeral 3.3 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto

<sup>36</sup> El pago de multas se efectuará en la cuenta bancaria denominada "INDECOPI-MULTAS" del Banco de Crédito del Perú, Scotiabank y Banco de la Nación, empleando el Código Único de Multas – CUM que corresponda en cada caso (el cual se menciona en la cédula de notificación y en el adhesivo pegado en el reverso de la misma).



por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación<sup>37</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>38</sup>; caso contrario, la resolución quedará consentida.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de Sodimac Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida<sup>39</sup>.

**NOVENO:** Informar a las partes que, conforme al numeral 4 del artículo 194° de la Ley 274444, Ley de Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontaneo de la prestación. En tal sentido, se requiere a la parte denunciada, el cumplimiento espontaneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

  
NELLY GOICOCHEA ALOR  
Jefa (e)

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

<sup>37</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

**3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo**

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

<sup>38</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

**4.6. Plazos de tramitación**

(...)

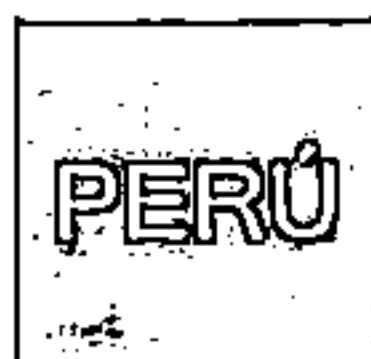
4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

<sup>39</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.





Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

463

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1474-2016/CC2

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

**DENUNCIANTE** : RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS (EL SEÑOR  
CÁCERES ROJAS)  
EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA (LA SEÑORA CÁCERES  
MONTEZA)

**DENUNCIADO** : SODIMAC PERÚ S.A. (SODIMAC)

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
LIBRO DE RECLAMACIONES  
ATENCIÓN A RECLAMOS

**ACTIVIDAD** : VENTA DE BIENES AL POR MENOR

Lima, 19 de setiembre de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 15 de diciembre de 2014, complementado con el escrito de fecha 28 de enero de 2015, la señora Cáceres Monteza y el señor Cáceres Rojas denunciaron a Sodimac<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, señalando lo siguiente:
  - (i) El 1 de diciembre de 2014, el señor Cáceres Rojas adquirió de Sodimac, una terma eléctrica marca Karson, con 50 litros de capacidad, a ser instalada en el Departamento N° 401 de su Edificio, el cual es de propiedad de su hija, la señora Cáceres Monteza;
  - (ii) pagó por dicho artefacto, y por su instalación, la suma de S/. 289,00;
  - (iii) el 2 de diciembre de 2014, un trabajador de la denunciada se apersonó al domicilio de la señora Cáceres Monteza para efectuar la instalación de la terma, cobrándoles por dicho servicio el monto de S/. 35,00;
  - (iv) el 5 de diciembre de 2014, debido a la inadecuada instalación de la terma, se produjo una fuga de agua que afectó el Departamento de la señora Cáceres Monteza y el Departamento 301 de su Edificio;
  - (v) solicitó la intervención del personal policial a fin de que constataran los daños ocasionados a los dos Departamentos;
  - (vi) a las 13:00 horas del 5 de diciembre de 2014, se presentó un trabajador de Sodimac, quien retiró la terma, colocó un tapón en el tubo de ingreso del agua, y les comunicó que no abrieran las llaves de agua del Departamento;
  - (vii) a las 17:00 horas de ese mismo día, se apersonó el señor Alejandro Ovalle, quien luego de revisar la instalación, la terma y los daños ocasionados, indicó que el técnico anterior "aparentemente no reguló el termostato interno y tampoco verificó el funcionamiento de la terma eléctrica, como es de protocolo;

<sup>1</sup> RUC N° 20389230724.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

464

*provocándose la fuga de agua y posterior aniego. Agregando que no iba a tocar nada, como así lo hizo”;*

- (viii) el 6 de diciembre de 2014, se apersonó al Departamento de la denunciante, el personal técnico de la Municipalidad de Santiago de Surco, quienes constataron los daños ocasionados a los dos inmuebles, y la inadecuada instalación de la terma;
  - (ix) ese día presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual de Sodimac;
  - (x) cursó a la denunciada las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820, sin embargo, a la fecha de interposición de la presente denuncia, Sodimac no había atendido dichos reclamos;
  - (xi) el 9 de diciembre de 2014, el señor Franklyn Abad, jefe de mantenimiento de la denunciada, remitió un correo electrónico mediante el cual reconoció la responsabilidad de la denunciada por los daños ocasionados; sin embargo, no ha recibido una comunicación formal al respecto, hasta la fecha.
2. El 28 de enero de 2015, atendiendo al requerimiento del OPS, los denunciantes precisaron, entre otros, que la instalación de la terma en su inmueble era una condición indispensable para que el mismo fuera arrendado a la señora Ana Gonzales Soria.
  3. Mediante Resolución Final N° 194-2015/PS3 de fecha 5 de marzo de 2015, el OPS resolvió declarar improcedente la denuncia presentada por los señores Cáceres Rojas y Cáceres Monteza contra Sodimac al considerar que los denunciantes no tenían la calidad de consumidores.
  4. Con fecha 13 de abril de 2015, los denunciantes apelaron la referida resolución, señalando lo siguiente:
    - (i) La terma fue adquirida a fin de efectuar una mejora en el inmueble de propiedad de la señora Cáceres Monteza;
    - (ii) no desarrollan una actividad empresarial;
    - (iii) la terma materia de denuncia fue adquirida el 1 de diciembre de 2014, fecha en la cual los denunciantes eran consumidores finales, en tanto el contrato de arrendamiento de su inmueble recién tendría efectos legales el 1 de febrero de 2015;
    - (iv) el destinatario final es aquel que se encuentra en una situación de asimetría informativa siendo que, en su caso, el personal de la denunciada no le brindó la información adecuada sobre la instalación de la terma y omitió de manera negligente la reparación de dicho producto; y,
    - (v) no tienen la calidad de empresarios ni de proveedores.
  5. El 23 de julio de 2015, Sodimac solicitó a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) que confirmara la resolución de primera instancia, en tanto los denunciantes no tenían la calidad de consumidores, en tanto la terma fue adquirida para el ejercicio de sus labores comerciales de arrendamiento del Departamento.
  6. Mediante Resolución Final N° 1260-2015/CC2 del 30 de julio de 2015, la Comisión revocó la resolución de primera instancia, declarando procedente la denuncia presentada por los señores Cáceres, en tanto consideró que había quedado



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

acreditado que los interesados no se dedicaban habitualmente al arrendamiento de bienes inmuebles, por lo que, no desarrollaban una actividad empresarial vinculada a dicho giro.

7. El 17 de agosto de 2015, Sodimac presentó un recurso de revisión contra la resolución mencionada en el numeral precedente, cuestionando la calidad de consumidores finales de los denunciados. Al respecto, el 10 de setiembre de 2015, los denunciados presentaron una adhesión al recurso de revisión; siendo que, mediante Resolución Final N° 3150-2015/SPC-INDECOPI del 7 de octubre de 2015, la Sala Especializada en Protección al consumidor (en adelante, la Sala) declaró improcedente la revisión interpuesta, en tanto el pronunciamiento de segunda instancia no resolvía el procedimiento administrativo sancionador.
8. Mediante Resolución N° 1 del 31 de diciembre de 2015, el OPS inició el procedimiento administrativo sancionador contra Sodimac, señalando lo siguiente:

**"PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- (i) No habría brindado un servicio de instalación de la terna eléctrica de 50 litros "Karson" de manera idónea, toda vez que el 5 de diciembre de 2014 produjo una inundación en el departamento de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios en el mismo (N° 401) y en el departamento de abajo (N° 301).

(...)

**SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- (i) No habría cumplido con atender, en el plazo de 30 días calendario, el reclamo interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas el 6 de diciembre de 2014 en el Libro de Reclamaciones.

(...)

**TERCERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Sodimac Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- (i) No habría atendido las Cartas Notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas por los señores Ricardo Enrique Cáceres Rojas y Eva Ximena Cáceres Monteza el 6 de diciembre de 2014.

(...)

**SÉPTIMO:** Requerir a los señores Ricardo Enrique Cáceres Rojas y Eva Ximena Cáceres Monteza para que dentro del plazo no prorrogable de siete (7) días hábiles contado del día siguiente de la notificación del presente, cumpla con presentar la copia legible u original del cargo de notificación de las Cartas Notariales N° 54819 y N° 54820 remitidas el 6 de diciembre de 2014 a la denunciada, a efectos de acreditar de que las mismas fueron válidamente diligenciadas." (Sic)

9. El 13 de enero de 2016, los denunciados cumplieron con presentar copia de los cargos de recepción de las cartas notariales, de acuerdo al requerimiento realizado por el OPS, siendo que también adjuntaron copia del escrito del 7 de setiembre de 2015 presentado por Sodimac en el procedimiento administrativo sancionador tramitado bajo el Expediente N° 374-2015/PS3, mediante la cual dicho proveedor informó haber recepcionado las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820.



Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

u66

10. El 26 de enero de 2016, Sodimac presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- ~~(i) Cuestionó la calidad de consumidores finales de los denunciantes;~~
- (ii) debía declararse improcedente el presente procedimiento, en tanto no fue el responsable por la falta de idoneidad en la instalación de la terma, toda vez que únicamente estuvo a cargo de la venta del producto, siendo que la instalación la realizó Eco Perú-Energías renovables, a quien los denunciantes informaron sobre el hecho materia de denuncia y arribaron a un acuerdo;
- (iii) el 6 de enero de 2015, dentro del plazo legal, brindó respuesta al reclamo ingresado por el señor Cáceres en el Libro de Reclamaciones Virtual; y,
- (iv) no cuenta con las cartas notariales indicadas por los denunciantes, por lo que, requirió que cumplieran con acreditar que fueron recepcionadas por su empresa.

11. A través de la Resolución Final N° 151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Por cuestión previa, desestimó la alegación de Sodimac referida a la falta de condición de consumidor final de la señora Cáceres, en atención a lo resuelto por la Comisión en la Resolución Final N° 1260-2015/CC2;
- (ii) sancionó a Sodimac con UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT) por infracción al artículo 19° del Código, en tanto consideró que de los medios probatorios obrantes en el expediente, quedó acreditada la instalación de la terma y la inundación materia de denuncia, por lo que, le correspondía a Sodimac probar que cumplió con la prestación del servicio de acuerdo a los términos de contratación, o una causa objetiva que no le sea imputable, a fin de eximirse de responsabilidad; sin embargo, no lo hizo;
- (iii) sancionó a Sodimac con UNA (1) UIT por infracción al artículo 150° del Código, en tanto consideró que no había quedado acreditado que dicho proveedor hubiera brindado respuesta al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual el 6 de diciembre de 2014;
- (iv) archivó el procedimiento iniciado contra Sodimac en el extremo referido a la presunta infracción al artículo 24.1° del Código, en tanto consideró que no quedó acreditada la notificación de las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820;
- (v) ordenó a Sodimac, en calidad de medidas correctivas, que cumpliera en el plazo de 10 días hábiles, contado desde la notificación de dicha resolución, con: (a) la reparación total de los daños ocasionados en los inmuebles afectados (Departamento N° 401 y 301), así como el costo del mismo; (b) el retiro de la terma materia de denuncia del domicilio de los denunciantes; y, (c) la devolución del importe ascendente a S/ 289,00 correspondiente al precio de la terma;
- (vi) condenó a Sodimac al pago de costas y costos del presente procedimiento; y,
- (vii) dispuso la inscripción de Sodimac en el Registro de Infracciones y Sanciones.

12. Mediante Memorándum N° 82-2016/PS0-INDECOPI-CHT, recepcionado por el OPS el 2 de marzo de 2016, se trasladó a dicho despacho el escrito del 12 de febrero de 2016, presentado por los denunciantes, mediante el cual absolvieron los descargos de Sodimac reiterando los fundamentos de sus anteriores escritos.

13. El 7 de marzo de 2016, los denunciantes presentaron un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia señalando lo siguiente:



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

467

- (i) Respecto al archivo del procedimiento en el extremo referido a la falta de respuesta a las cartas notariales por parte de la denunciada, el OPS no consideró las copias legibles de los mencionados documentos, en las cuales consta la certificación notarial de su diligenciamiento, y lo manifestado por dicho proveedor en el escrito del 7 de setiembre de 2016 presentado en la tramitación del Expediente N° 374-2015/PS3;
- (ii) en atención a los principios de presunción de veracidad, buena fe y conducta procedimental, la Comisión debería considerar la conducta de la denunciada, en tanto pese a que en un procedimiento anterior manifestó haber recepcionado las cartas materia de denuncia, en el presente procedimiento manifestó lo contrario;
- (iii) el OPS no consideró todos los medios probatorios que presentaron a fin de acreditar los gastos incurridos por el daño causado en el Departamento N° 401 por la inundación materia de denuncia; y,
- (iv) contrariamente a lo manifestado por el OPS, no se ha acreditado la presunta condición de tercerizadora de Eco Perú en la instalación de termas a favor de Sodimac, siendo que no se encuentra registrada ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (en adelante, SUNAT).
14. El 7 y 9 de marzo de 2016, vía correo electrónico y mesa de partes, Sodimac presentó un recurso de apelación contra los extremos de la resolución de primera instancia, en los cuales fue sancionado, solicitando que se declarara improcedente la denuncia, en tanto los denunciados, quienes no eran microempresarios, no tenían la calidad de consumidores finales debido a que la terma fue adquirida por estos para un inmueble que alquilaban a un tercero, siendo que cuentan con dos inmuebles, el Departamento N°501, destinado con fines de vivienda, y el Departamento N° 401 cuya finalidad fue brindarla en arrendamiento, de manera habitual, para generar ingresos adicionales, siendo su principal fuente de ingresos.
15. Mediante la Resolución N° 1 del 9 de junio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) trasladó las partes los recursos de apelación presentados.
16. A través de dos (2) escritos del 5 de setiembre de 2016, los denunciados observaron, entre otros, que no habían sido notificados con el recurso de apelación que Sodimac presentó de manera virtual el 7 de marzo de 2016, sino únicamente con el documento en físico interpuesto el 9 de marzo del presente, solicitando copia del primer escrito. Al respecto, la Secretaría Técnica atendió los mencionados escritos mediante la Resolución N° 2 del 13 de setiembre de 2016.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas:

- (i) *Sobre la calidad de consumidores finales de los denunciados*

17. En su escrito de apelación, Sodimac cuestionó la calidad de consumidores finales de los denunciados, señalando, además de que no era microempresarios, que la terma fue adquirida por estos para un inmueble que alquilaban a un tercero, siendo que cuentan con dos inmuebles, el Departamento N°501, destinado con fines de vivienda,



y el N° 401 cuya finalidad fue brindarla en arrendamiento, de manera habitual, para generar ingresos adicionales, siendo su principal fuente de ingresos.

18. Al respecto, es preciso indicar que mediante la Resolución Final N° 1260-2015/CG2 del 30 de julio de 2015, la Comisión declaró procedente la denuncia presentada por los señores Cáceres, en tanto tenían la condición de consumidores finales, toda vez que quedó acreditado que no se dedicaban habitualmente al arrendamiento de bienes inmuebles, por lo que, no desarrollaban una actividad empresarial vinculada a dicho giro.

19. Asimismo, contra dicha resolución, la denunciada presentó un recurso de revisión el 17 de agosto de 2015, el mismo que fue declarado improcedente por la Sala mediante Resolución Final N° 3150-2015/SPC-INDECOPI del 7 de octubre de 2015.

20. En ese sentido, se verifica que la Comisión emitió un pronunciamiento respecto a la condición de consumidores finales de los denunciados, siendo que declaró la procedencia de la denuncia presentada por estos, motivo por el cual, el OPS inició el presente procedimiento sancionador contra Sodimac.

21. Por lo expuesto, corresponde desestimar la presente alegación de Sodimac.

(ii) *Sobre la valoración de los medios probatorios*

22. En su apelación, los denunciados cuestionaron que el OPS no hubiera mencionado en la resolución de primera instancia, todos los documentos que presentaron a fin de acreditar los gastos incurridos por el daño causado en el Departamento N° 401 por la inundación materia de denuncia.

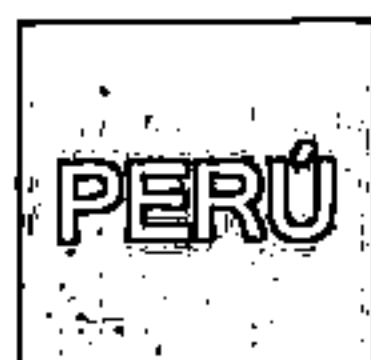
23. De la revisión de la resolución de primera instancia, se observa que en el numeral 16, el OPS detalló los medios probatorios obrantes en el expediente, siendo que, respecto a los gastos que los denunciados asumieron por el daño ocasionado en su inmueble producto de la inundación, sólo señaló una boleta de venta por el importe de S/ 6,00.

24. Al respecto, de acuerdo a lo señalado por el artículo 197° del Código Procesal Civil<sup>2</sup>, norma de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos, establece que todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

25. En ese sentido, en tanto el hecho analizado por el OPS fue la presunta responsabilidad administrativa de Sodimac por haber instalado una terma que habría generado la inundación en el inmueble de la señora Cáceres Monteza, los documentos que acreditaban el gasto asumido por los denunciados a fin de reparar

<sup>2</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL  
Valoración de la prueba. -

Artículo 197°. - Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

469

los daños en su inmueble no eran pertinentes para analizar dicho hecho, toda vez que no estaban destinados a probar el hecho denunciado, sino las presuntas consecuencias de este, por lo que, el OPS no los señaló en la resolución de primera instancia, lo que no significa que no los hubiera valorado a fin de emitir un pronunciamiento final.

26. Por lo expuesto, corresponde desestimar la mencionada alegación presentada por los denunciados.

(iii) *Sobre la nulidad parcial de la imputación de cargos*

27. El artículo 10. 2° de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14° de la mencionada norma.

28. El artículo 3. 4° de la LPAG, establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados.

29. El artículo 145° de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia.

30. De la revisión de la Resolución N° 1, esta Comisión observa que el OPS imputó la falta de atención al reclamo presentado por los denunciados en el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada como una presunta infracción al artículo 150° del Código.

31. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual.

32. De acuerdo al artículo 6° del citado reglamento, los proveedores se encuentran obligados a atender y dar respuesta a los reclamos presentados en un plazo máximo de treinta (30) días, el cual podría ser extendido por uno igual, en caso la naturaleza del reclamo así lo justifique.

33. En ese sentido, esta Comisión considera que el OPS imputó la presunta infracción denunciada por el artículo 150° del Código, siendo que debió aplicarse lo dispuesto por el artículo 150° del Código concordado con el artículo 6° del Reglamento.

34. No obstante, mediante Resolución N° 1988-2016/SPC-Indecopi de fecha 1 de junio de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor dispuso que en los supuestos que se denunciara la falta de atención a reclamos en el plazo de 30 días calendario, corresponde imputar dicha conducta por el artículo 24° del Código, el cual señala que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

35. En ese sentido, al existir una incorrecta tipificación de la conducta infractora, corresponde declarar la nulidad de la imputación de cargos y de la resolución



Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CG2-APELACIÓN)

recurrída que declaró responsable a Sodimac respecto de dicho extremo de la denuncia.

36. No obstante, en aplicación del artículo 217° de la LPAG, teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento y, en tanto las partes del presente procedimiento han tenido la oportunidad de presentar los escritos y medios probatorios que consideren pertinentes, sin que se hubiera afectado su derecho de defensa, corresponde a este Colegiado, vía integración, pronunciarse sobre el hecho denunciado referido a que Sodimac no habría brindado respuesta al reclamo presentado por los denunciados en el Libro de Reclamaciones Virtual.

37. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto los extremos accesorios al presente hecho imputado, referidos a la sanción, el pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### Sobre el deber de idoneidad

38. 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, 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. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

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

**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo 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 éstos, 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."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece 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.





Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

- 47
39. 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, ~~si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad,~~ deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
  40. El señor Cáceres Rojas y la señora Cáceres Monteza denunciaron que Sodimac no instaló correctamente la terma adquirida, motivo por el cual el 5 de diciembre de 2014 se produjo una inundación en el inmueble de la señora Cáceres Monteza, ocasionando perjuicios (N° 401) y en el departamento de abajo (N° 301).
  41. En la resolución de primera instancia, el OPS halló responsable a Sodimac, en tanto consideró que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, quedó acreditada la instalación de la terma y la inundación materia de denuncia, por lo que, le correspondía a Sodimac probar que cumplió con la prestación del servicio de acuerdo a los términos de contratación, o una causa objetiva que no le sea imputable, a fin de eximirse de responsabilidad; sin embargo, no lo hizo.
  42. Sodimac apeló el presente extremo y solicitó que se declarara la improcedencia del presente procedimiento.
  43. Los denunciantes precisaron que, contrariamente a lo manifestado por el OPS, no había quedado acreditada la presunta condición de tercerizadora de Eco Perú en la instalación de termas a favor de Sodimac, siendo que no se encuentra registrada ante Sunat,
  44. Al respecto, obran en el expediente copia de los siguientes documentos:
    - a. Boleta de Venta 0034-72364 del 1 de diciembre de 2014<sup>4</sup>, emitida por Sodimac, mediante la cual dejó constancia de la venta de una terma eléctrica de 50 litros, por el importe de S/ 289,00.
    - b. Documento denominado "Cuestionario de Venta e Instalación calentadores y termas, emitido por Sodimac el 1 de diciembre de 2014<sup>5</sup>, mediante la cual acordaron la instalación de la terma en el domicilio del denunciante ubicado

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *ius tantom* 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> Documento que obra a fojas 11 del Expediente.

<sup>5</sup> Documento que obra a fojas 13 del Expediente.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

- en Jirón Loma de los Pensamientos N° 234, Departamento N° 401, del Distrito de Santiago de Surco, Provincia y Departamento de Lima.
- c. Reporte de atención al cliente N° 002709 del 2 de diciembre de 2014<sup>6</sup>, emitido por Eco-Perú y recepcionado por Ana González, ocupante del inmueble de la señora Cáceres Monteza, mediante el cual se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)  
Se instaló en su baño  
Se recomienda mantenimiento anual  
Tema operativa  
Cliente conforme". (Sic)

- d. Reporte de atención al cliente N° 000333 del 5 de diciembre de 2014<sup>7</sup>, emitido por Eco-Perú y recepcionado por "Ana", ocupante del inmueble de la señora Cáceres Monteza, mediante el cual se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)  
Sistema instalado: T. 50 litros. \*Inst. Británico antes de llegar  
(...)  
Motivo del reporte: Verificación tema - Inund. Dpto.  
Observaciones: paredes mojadas 4 piso y  
3 piso techo y pared". (Sic)

- e. Constatación policial del 5 de diciembre de 2014<sup>8</sup>, mediante la cual el efectivo policial, quien se apersonó al domicilio de la señora Cáceres Monteza, dejó constancia de lo siguiente:

"(...)  
EN EL DPTO 401 DONDE LA RECURRENTE ALQUILA DICHO PREDIO A LA SRTA. GONZALES SORIA, ANA (...) LA MISMA QUE MANIFIESTA QUE EL DIA DE LA FECHA A LAS 04:00 HRS. APROX. SE PERCATO QUE SU DOMICILIO SE ENCONTRABA INUNDADO DE AGUA ESTE HECHO PROVOCÓ DAÑOS A LA PROPIEDAD (MATERIALES) EL SUSCRITO OBSERVA QUE DICHA TERMA SE ENCUENTRA INSTALADO EN EL BAÑO PRINCIPAL DEL MENCIONADO DEPARTAMENTO, SE MUESTRA EN LA PARTE POSTERIOR DE LA PARED GLOBOS DE AGUA Y MOJADO LAS PAREDES DEL BAÑO PRINCIPAL Y CUARTO PRINCIPAL, EL PISO DE PARQUET INUNDADO DE AGUA PRODUCTO DE LA INUNDACIÓN MUESTRA PRENDAS MOJADAS (...) ASIMISMO PRODUCTO DE LA INUNDACIÓN DEL DEPARTAMENTO 401 PROVOCO DAÑOS AL DEPARTAMENTO 301 DE PROPIEDAD DEL SEÑOR (...) SE OBSERVA FILTRACION EN EL CIELO RAZO Y LAS PAREDES DE LOS AMBIENTES SIGUIENTES EN EL BAÑO PRINCIPAL, CUARTO DE FONDO, HABITACIÓN PRINCIPAL, TRAGALUZ, POZO DE LUZ Y LAS PAREDES ADYACENTES, EL MISMO QUE REFIERE QUE EL DIA DE LA FECHA A LAS 03:00 HRS APROXIMADAMENTE SE TRATÓ DE COMUNICARSE CON LA INQUILINA DEL 401 DE DICHO INCIDENTE LA MISMA QUE NO SE ENCONTRABA EN EL LUGAR Y RECURRIO A LA PROPIETARIA Y BLOQUEARON LA LLAVE PRINCIPAL DE AGUA (...)" (Sic)

<sup>6</sup> Documento que obra a fojas 14 del Expediente.

<sup>7</sup> Documento que obra a fojas 15 del Expediente.

<sup>8</sup> Documento que obra a fojas 19 y 20 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

473

- f. Constancia de Visita N° 299-AMQ-2014-SGF-GSCGRD-MSS del 6 de diciembre de 2014<sup>9</sup>, emitido por la Municipalidad de Santiago de Surco, mediante la cual dejó constancia del aniego producido en el inmueble de la denunciante y de que la terma eléctrica se encontraba desinstalada.
- g. Correo electrónico del 9 de diciembre de 2014, emitido por el señor Franklyn Abad<sup>10</sup>, quien, de acuerdo a lo manifestado por los denunciantes, sería el Jefe de Mantenimiento de la empresa Eco-Perú, y dirigido al señor Cáceres Rojas, en el cual consignó lo siguiente:

"(Sin asunto)  
(Sin asunto)

Acciones  
Franklyn Abad

09/12/2014

Para: [conciliadorextraj@hotmail.com](mailto:conciliadorextraj@hotmail.com)

Buenos Dias Sr. Ricardo Caceres habiendo tomado conocimiento de los daños causados en el 3er y 4to piso por un mal trabajo realizado en la instalación de una terma Karson solicito a ustedes costear los daños o en todo caso me comprometo a enviar a un gasfitero particular para la reparación respectiva tenemos toda la intención de asumir nuestra responsabilidad y llegar a un buen acuerdo para la conformidad de ambas partes. a la espera de sus comentarios.

Gracias

Franklyn Abad". (Sic)

- h. Correo electrónico del 9 de diciembre de 2014, remitido por el señor Cáceres Rojas al señor Franklyn Abad<sup>11</sup>, con copia al Libro de Reclamaciones de Sodimac, a través del cual manifestó lo siguiente:

"Acciones  
ricardo enrique caceres rojas  
09/12/2014  
Para: Franklyn Abad  
CC: [reclamaciones@sodimacperu.pe](mailto:reclamaciones@sodimacperu.pe)

Señor  
FRANKLYN ABAD  
JEFE DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA ECO PERÚ  
CALLE JOAQUIN OLMEDO No. 239-BREÑA - LIMA  
Presente.-

(...)

Acuso recibo de su atento email, luego de la conversación telefónica sostenida el día de hoy; a través del cual Ud. expresa:

Haber tomado conocimiento del mal trabajo de instalación y/o instalación defectuosa por parte del técnico (Edwin Torres) de la THERMA KARSON de 50 litros adquirida ante la firma SODIMAC ATOCONGO (...)

<sup>9</sup> Documento que obra a fojas 22 del Expediente.

<sup>10</sup> Documento que obra a fojas 23 del Expediente.

<sup>11</sup> Documento que obra a fojas 24 del Expediente.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

Sobre el particular, y con la finalidad de arribar a un acuerdo satisfactorio para los propietarios afectados, agradeceré formalizar el compromiso asumido en su comunicación electrónica a través del representante legal de su empresa, con conocimiento de SODIMAC (co-responsable de lo ocurrido), de asumir como corresponde los daños ocasionados o enviar un gasfitero particular para las reparaciones respectivas (...). (Sic)

- i. Carta N° 2588-A-2014/CP/CDL/CIP del 22 de diciembre de 2014, emitida por el Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros del Perú<sup>12</sup>, mediante la cual informó a la señora Cáceres Monteza el precio del peritaje para evaluar los daños causados en su inmueble, el mismo que ascendía a S/5 108,00, cuyo alcance de la pericia comprendía: "determinación de los daños, evaluación del costo de reparación, inspección en el sitio para verificar los daños y análisis de la información" (Sic).
- j. Varias fotografías<sup>13</sup>, en las cuales se observa humedad en las paredes; un pedazo de tubería quemado; conexiones de tuberías del piso y pared expuestas luego de haber picado la cerámica; tuberías retiradas del piso y pared; y, manguera de ducha retirada.
- k. Carta del 16 de diciembre de 2014, remitido por Sodimac al señor Cáceres Rojas, en atención al Reclamo N° 006-00238<sup>14</sup>, en el cual señaló lo siguiente: "al respecto le informamos que su reclamo viene siendo revisado en conjunto con nuestro servicio técnico quienes realizaron el servicio de instalación de su terma, nos estaremos comunicando con usted para mantenerlo informado sobre la solución".
45. Los mencionados medios probatorios fueron debidamente notificados a las partes del presente procedimiento sin que los cuestionaran.
46. El artículo 197° del Código Procesal Civil<sup>15</sup>, norma de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos, establece que todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.
47. El numeral 2 del artículo 162° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>16</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. Asimismo, el artículo 196° del

<sup>12</sup> Documento que obra a fojas 61 y 62 del Expediente.

<sup>13</sup> Documentos que obran a fojas 65 a 108 del Expediente.

<sup>14</sup> Documentos que obra a fojas 317 del Expediente.

<sup>15</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Valoración de la prueba.-**

**Artículo 197°.-** Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

<sup>16</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 162°.- Carga de la prueba**

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

Código Procesal Civil<sup>17</sup>, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice. En tal sentido, corresponde primero a los denunciados acreditar que la instalación de la terma en el inmueble de la señora Cáceres Monteza, por parte de Sodimac, habría ocasionado la inundación del 5 de diciembre de 2014, generando perjuicios en el mismo (N° 401) y en el departamento de abajo (N° 301).

48. Por su parte el artículo 194° del Código Procesal Civil<sup>18</sup> precisa que excepcionalmente, cuando los medios probatorios ofrecidos por las partes sean insuficientes para formar convicción, el Juez de primera o de segunda instancia, ordenará la actuación de los medios probatorios adicionales y pertinentes que considere necesarios para formar convicción y resolver la controversia, siempre que la fuente de prueba haya sido citada por las partes en el proceso.
49. De la revisión de los medios probatorios antes mencionados, se observa que el 1 de diciembre de 2014, los denunciados adquirieron de Sodimac una terma eléctrica marca Karson, siendo que contrataron con dicho proveedor su instalación en el inmueble de la señora Cáceres Monteza, lo que se realizó el 2 de diciembre del mismo año, cuya recepción de conformidad de dicho trabajo lo brindó la señorita Ana González, inquilina de la denunciante.
50. En atención a la precisión de los denunciados, es pertinente indicar que aun cuando subcontrató con Eco Perú el servicio de instalación de la terma materia de denuncia sin precisar que lo realizaba bajo la modalidad de tercerización, Sodimac es responsable por la idoneidad de dicho servicio, toda vez que los denunciados contrataron con este la ejecución del mismo.
51. Asimismo, mediante la Constatación policial del 5 de diciembre de 2014 se advierte que en dicha fecha se produjo una inundación en el Departamento N° 401, de propiedad del señor Cáceres Monteza.
52. Del mismo modo, el mencionado medio probatorio y la Constancia de Visita N° 299-AMQ-2014-SGF-GSCGRD-MSS del 6 de diciembre de 2014, acreditan los daños producidos en el inmueble de la señora Cáceres Monteza y del Departamento N° 301,

<sup>17</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Carga de la prueba.-**

**Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Pruebas de oficio**

**Artículo 194.-** Excepcionalmente, cuando los medios probatorios ofrecidos por las partes sean insuficientes para formar convicción el Juez de Primera o de Segunda Instancia, ordenará la actuación de los medios probatorios adicionales y pertinentes que considere necesarios para formar convicción y resolver la controversia, siempre que la fuente de prueba haya sido citada por las partes en el proceso. Con esta actuación probatoria el Juez cuidará de no reemplazar a las partes en su carga probatoria, y deberá asegurarles el derecho de contradicción de la prueba. La resolución que ordena las pruebas de oficio debe estar debidamente motivada, bajo sanción de nulidad, siendo esta resolución inimpugnable, siempre que se ajuste a los límites establecidos en este artículo.

En ninguna instancia o grado se declarará la nulidad de la sentencia por no haberse ordenado la actuación de las pruebas de oficio.

El Juez puede ordenar de manera excepcional la comparecencia de un menor de edad con discernimiento a la audiencia de pruebas o a una especial.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

producto de la inundación; sin embargo, no dejan constancia de la verificación del motivo de misma.

53. ~~Sobre el particular, es necesario indicar que los denunciados no han presentado alguna carta poder u otro documento análogo que los autorice a reclamar respecto a los daños que habría producido la instalación de la terma en el Departamento N° 301 de titularidad de un tercero, por lo que, no se encuentran legitimados para ello.~~
54. Por otro lado, sobre la responsabilidad administrativa de Sodimac, la Comisión considera que, contrariamente a lo manifestado por el OPS, no basta con la verificación de la instalación de la terma y de la inundación que produjo daños en el Departamento N° 401 para imputar responsabilidad a la denunciada; sino que, conforme lo indicado en el numeral 45 de la presente resolución, los interesados deben aportar los medios probatorios que acrediten que dicha instalación produjo la inundación denunciada. ✓
55. Al respecto, de acuerdo al Reporte de atención al cliente N° 002709 del 2 de diciembre de 2014, se advierte que la señora Ana González, inquilina de la señora Cáceres Monteza, brindó la conformidad del servicio de instalación de la terma eléctrica y de que la misma se encontraba operativa; asimismo, la mencionada inquilina suscribió el documento mediante el cual el personal técnico retiró la terma, siendo que, en dicha oportunidad solo se precisó que se verificó la inundación y los daños en los inmuebles, sin dejar constancia del motivo de la misma. ✓
56. Del mismo modo, el correo electrónico del 9 de diciembre de 2014, remitido por el señor Cáceres Rojas al señor Franklyn Abad, quien sería el Jefe de Mantenimiento de la empresa Eco-Perú, constituye una manifestación de parte que, a criterio de la Comisión, necesita estar acompañada de otro medio probatorio a fin de acreditar la presunta manifestación de responsabilidad por parte de dicho proveedor. ✓
57. Por otro lado, el correo electrónico del 9 de diciembre de 2014, remitido por el señor Franklyn Abad al señor Cáceres Rojas, mediante el cual asumió responsabilidad "*por un mal trabajo realizado en la instalación de una terma Karson*", lo que habría provocado daños en los Departamentos Nos 301 y 401, no genera convicción a la Comisión respecto al vínculo entre el señor Franklyn Abad y la empresa que instaló la terma o Sodimac, en tanto de la revisión de los datos del mencionado correo, no se observa la dirección electrónica respectiva, ni que esta perteneciera a una cuenta corporativa de cualquiera de las referidas empresas; asimismo, en el texto tampoco se observa una identificación por parte de dicho tercero respecto a la empresa que representaría. En ese sentido, dicho medio probatorio no acredita la presunta responsabilidad por parte de la denunciada.
58. En ese sentido, los medios probatorios mencionados en el numeral 41 de la presente resolución no acreditan que la inundación materia de denuncia se produjo por la instalación de la terma ni tampoco una aceptación de responsabilidad por parte de Eco-Perú o Sodimac.
59. Al respecto, el denunciante pudo presentar, entre otros, un informe técnico sobre la verificación de los motivos de la inundación, a fin de acreditar que se produjo por causas imputables al proveedor; por el contrario, solicitó al Centro de Peritaje del



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CG2-APELACIÓN)

477

Colegio de Ingenieros del Perú una pericia sobre los daños causados en su vivienda, no habiéndose acreditado que se efectuó; aun así, no era un medio probatorio idóneo para acreditar la presunta responsabilidad de la denunciada.

60. Asimismo, los denunciantes debieron, en aplicación de la garantía, solicitar una inspección por parte de Sodimac en su inmueble a fin de verificar el estado de la instalación de la terma; no obstante, solo requirieron la desinstalación de esta, sin que se hubiera dejado constancia que la inundación se produjo por una mala instalación y no por un mal uso.
61. Además, es importante indicar que, de acuerdo a lo manifestado por los denunciantes y los documentos que obran en el expediente, el día 5 de diciembre de 2014 la señora Ana González, inquilina de la denunciante, habitaba el Departamento N° 401, siendo ella quien se encontraba en mejor posición de conocer los hechos que generaron la inundación en el inmueble, y quien suscribió en señal de conformidad el Reporte de atención al cliente N° 000333 del 5 de diciembre de 2014, sin que hubiera dejado constancia que la mencionada inundación se produjo por la presunta mala instalación de la terma.
62. La Comisión considera necesario precisar que, luego de la revisión de la página web de Sodimac respecto a la terma materia de denuncia, <http://www.sodimac.com.pe/sodimac-pe/product/1830538/Terma-electrica-de-acumulacion-50-L/1830538>, se observa que dicho proveedor especifica que para la instalación es imprescindible tener 2 puntos de agua, una zona habilitada para la terma, punto no más de 2.4 mts de altura; por tal motivo, se advierte que la instalación interna de las tuberías y los puntos de agua no las ofrece la denunciada, sino que estaba a cargo de los denunciantes con anterioridad a la instalación.
63. En ese sentido, no obra medio probatorio que acredite: mala instalación de la terma y que ello produjo la inundación en el inmueble de la denunciante, máxime si de la revisión de las fotografías que obran en el expediente se observa el retiro de las tuberías correspondientes a la pared y piso, es decir, conexiones internas que estuvieron a cargo de los denunciantes. Tampoco se ha sustentado, si el problema era externo, porque se repararon también las tuberías.
64. Por lo expuesto, en tanto no obra medio probatorio que acredite de manera fehaciente que la instalación de la terma por parte de Sodimac ocasionó la inundación en la vivienda de la denunciante, produciendo daños en el mismo, la Comisión considera que corresponde revocar la resolución de primera instancia que halló responsable a Sodimac por infracción al artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar el archivo del presente extremo.
65. Asimismo, corresponde dejar sin efecto los extremos accesorios al presente hecho imputado, referidos a la sanción impuesta, a las medidas correctivas ordenadas, el pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### Sobre los otros hechos denunciados



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

478

66. El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 1 del artículo 427° que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de legitimidad para obrar<sup>19</sup> y el artículo 446°, señala lo siguiente:

**"Artículo 446.- Excepciones proponibles.-**

*El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:*

(...)

6. *Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado;*

(...)."

67. La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio"<sup>20</sup>. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, ésta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo<sup>21</sup>.

**(i) Sobre el Libro de Reclamaciones**

68. En el artículo 150° del Código<sup>22</sup> se establece la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.

69. El artículo 24° del Código establece que que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

70. Asimismo, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>23</sup> establece la obligación del proveedor de cumplir con atender los reclamos presentados en el Libro

<sup>19</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 427°.-** El juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. Carezca de competencia;
5. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio;
6. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible; o
7. Contenga una indebida acumulación de pretensiones.

<sup>20</sup> CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

<sup>21</sup> MORALES GODOL, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

<sup>22</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 150°.- Libro de reclamaciones**

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

<sup>23</sup> **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**





Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

u 7a

de Reclamaciones y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según hubiera solicitado el consumidor).

71. El 15 de diciembre de 2014, los denunciados indicaron que Sodimac no respondió el reclamo que presentó el señor Cáceres Rojas en el Libro de Reclamaciones Virtual el 6 de diciembre del mismo año.
72. El 26 de enero de 2016, Sodimac presentó sus descargos señalando que el 6 de enero de 2015, dentro del plazo legal, brindó respuesta al reclamo ingresado por el señor Cáceres Rojas en el Libro de Reclamaciones Virtual.
73. Sobre el particular, obra en el expediente copia de la Hoja de Reclamación N° VR006-00238 del 6 de diciembre de 2014, mediante la cual el señor Cáceres Rojas manifestó su disconformidad por el servicio de instalación brindado.
74. De acuerdo al plazo legal establecido para la atención de reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, la denunciada tenía hasta el 5 de enero de 2015; sin embargo, los interesados denunciaron el referido hecho el 15 de diciembre de 2014, es decir, nueve (9) días calendario después de interpuesto el reclamo.
75. En consecuencia, el señor Cáceres Rojas y la señora Cáceres Monteza denunciaron el presente hecho antes del vencimiento del plazo que tenía Sodimac para atender el reclamo presentado.
76. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde archivar el procedimiento respecto al presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 24° del Código, concordado con el artículo 6° del Reglamento, en tanto quedó acreditada su improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa.

#### (ii) Sobre la atención de reclamos

77. El artículo 24° del Código<sup>24</sup> establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

#### Artículo 6°.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento. No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

<sup>24</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

78. El 15 de diciembre de 2014, los señores Cáceres Rojas y Cáceres Monteza denunciaron que Sodimac no brindó respuesta a las Cartas Notariales Nos 54819 y 54820 del 6 de diciembre de 2014.
79. En la Resolución de primera instancia, el OPS archivó el presente extremo en tanto consideró que no había quedado acreditada la notificación de las referidas cartas.
80. En su apelación, los denunciados precisaron que el OPS no consideró las copias legibles de los mencionados documentos, en las cuales consta la certificación notarial de su diligenciamiento, y lo manifestado por dicho proveedor en el escrito del 7 de setiembre de 2016 presentado en la tramitación del Expediente N° 374-2015/PS3. Asimismo, indicaron que, en atención a los principios de presunción de veracidad, buena fe y conducta procedimental, la Comisión debería considerar la conducta de la denunciada, en tanto pese a que en un procedimiento anterior manifestó haber recepcionado las cartas materia de denuncia, en el presente procedimiento señaló lo contrario.
81. Al respecto, obran en el expediente copias de las Cartas Notariales Nos. 54819 y 54820, dirigidas a Sodimac y a su Gerente General, respectivamente.
82. De la revisión de las referidas cartas notariales que obran de fojas 240 a 246 del presente procedimiento, se observa que, de acuerdo a la constatación notarial, las mismas fueron notificadas a Sodimac el 9 de diciembre de 2014.
83. De acuerdo al plazo de 30 días calendario para la atención de reclamos, la denunciada tenía hasta el 8 de enero de 2015; sin embargo, los interesados denunciaron el referido hecho el 15 de diciembre de 2014, es decir, seis (6) días calendario después de interpuesto el reclamo.
84. En consecuencia, el señor Cáceres Rojas y la señora Cáceres Monteza denunciaron el presente hecho antes del vencimiento del plazo que tenía Sodimac para atender el reclamo presentado.
85. Por lo expuesto, la Comisión considera declarar la improcedencia del presente hecho denunciado por falta de legitimidad para obrar activa.
86. Por tal motivo, corresponde confirmar, modificando fundamentos, el archivo del procedimiento respecto a la presunta infracción al artículo 24° del Código, en tanto Sodimac aún se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos presentados a través de las Cartas Notariales Nos 54819 y 54820.

otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

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

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

481

87. Finalmente, sin perjuicio de que no se ha verificado una infracción administrativa por parte de Sodimac sobre el presente extremo de la denuncia, es preciso indicar que, contrariamente a lo alegado por los denunciados, dicho proveedor manifestó tanto en el escrito del 7 de setiembre de 2015 presentado en la tramitación del Expediente N° 374-2015/PS3- como en los descargos del presente procedimiento, que no contaba con el cargo de recepción de las cartas notariales.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final N° 151-2016/PS1 del 23 de febrero de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que sancionó a Sodimac Perú S.A. con una multa ascendente a UNA(1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar el archivo del presente extremo, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente, no quedó acreditado que la instalación de la terma eléctrica marca Karson hubiera producido la inundación en el Departamento N° 401 de propiedad de la señora Eva Ximena Cáceres Monteza.

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 151-2016/PS1 del 23 de febrero de 2016 y la Resolución N° 1, emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que admitió a trámite la denuncia presentada por los señores Eva Ximena Cáceres Monteza y Ricardo Enrique Cáceres Rojas, referida a que Sodimac Perú S.A. no brindó respuesta al reclamo que presentó el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas en el Libro de Reclamaciones Virtual, en tanto dicha presunta infracción debió ser imputada bajo el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Vía, integración corresponde archivar por falta de legitimidad para obrar activa, el extremo del presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Sodimac Perú S.A. por presunta infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, ha quedado acreditado que a la fecha de presentación de la denuncia dicho proveedor aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta.

**CUARTO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución Final N° 151-2016/PS1 del 23 de febrero de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Sodimac Perú S.A. por presunta infracción al artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto dicho proveedor se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta.

**QUINTO:** Dejar sin efecto la sanción impuesta por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las medidas correctivas ordenadas, el pago de costas y costos del presente procedimiento y la inscripción de Sodimac Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEXTO:** 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



Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1757-2014/PS3  
(EXPEDIENTE N° 273-2016/CC2-APELACIÓN)

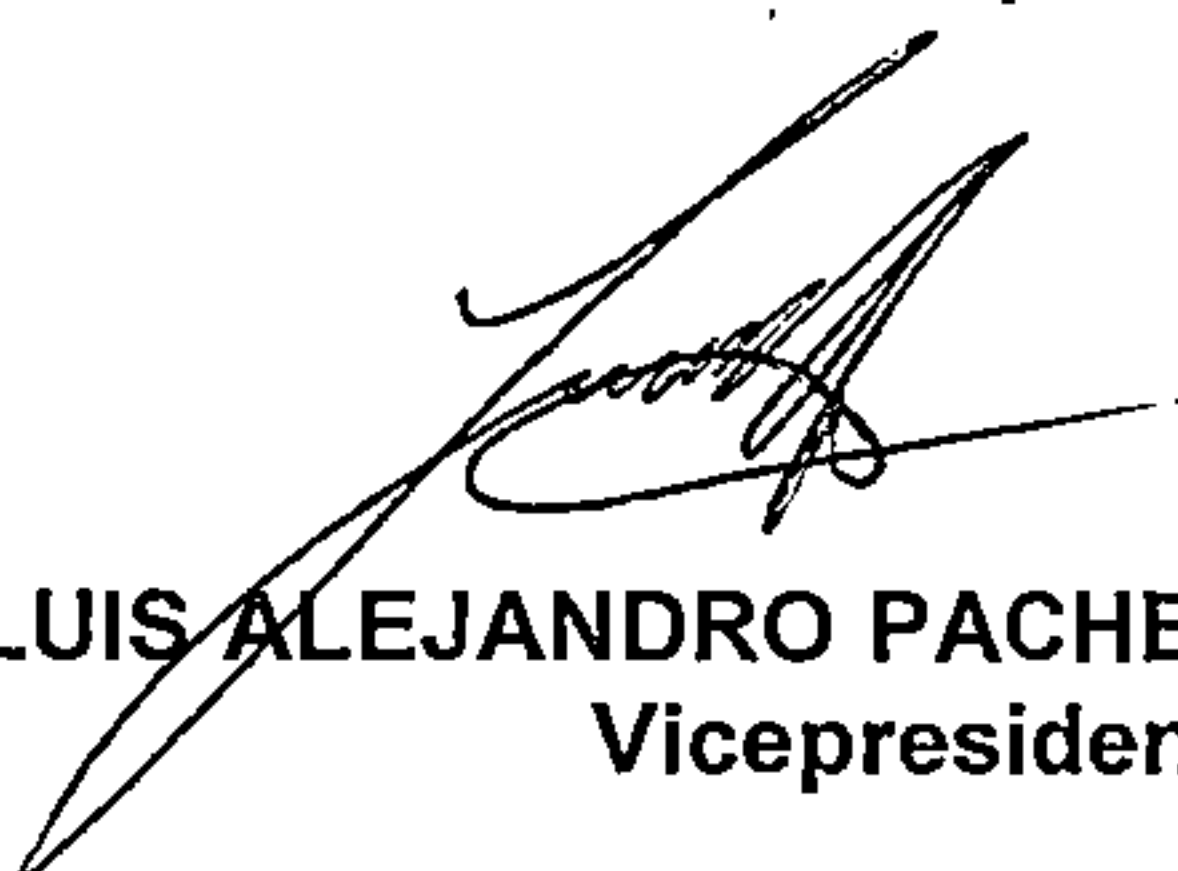
482

proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>25</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>26</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado, para cuestionar situaciones de puro derecho es el de revisión.

Dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>27</sup>.

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



**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Vicepresidente

<sup>25</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 125°.-

(...) 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 N° 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 no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>26</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES A PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.  
V. APELACIÓN Y REVISIÓN

5.3. Recurso de Revisión

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

<sup>27</sup> LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 212°.- Acto firme

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



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTES** : RICARDO ENRIQUE CÁCERES ROJAS  
EVA XIMENA CÁCERES MONTEZA

**DENUNCIADA** : SODIMAC PERÚ S.A.

**MATERIA** : REVISIÓN

**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE  
CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA  
Y EQUIPO DE Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y  
CALEFACCIÓN

**SUMILLA:** *Se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, contra la Resolución 1474-2016/CC2 del 19 de septiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, respecto a los defectos en la recepción de la apelación de la denunciada, toda vez que el alegato formulado no constituye un error de derecho contenido en la resolución recurrida.*

*Además, se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto contra la resolución recurrida, respecto de la presunta aplicación errada de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 446° del Código Procesal Civil, toda vez que los errores de derecho alegados no se encuentran contenidos en dicha resolución.*

*Asimismo, se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto contra la resolución recurrida, pues los recurrentes no sustentaron la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar elementos de hecho en dicho acto administrativo.*

*De otro lado, se declara infundado el recurso de revisión interpuesto contra la resolución recurrida, en el extremo referido a la presunta interpretación errada del artículo 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la instancia previa efectuó una interpretación adecuada de la norma antes citada.*

Lima, 28 de noviembre de 2016

## ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 151-2016/PS3 del 23 de febrero de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi N° 3 (en adelante, el ORPS) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Ricardo Enrique

M-SPC-13/1B

1/10



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

Cáceres Rojas (en adelante el señor Cáceres Rojas) y la señora Eva Ximena Cáceres-Monteza (en adelante, la señora Cáceres-Monteza) contra Sodimac Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Sodimac) por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) en tanto brindó un servicio deficiente de instalación de terma eléctrica pues se produjo una inundación en el departamento 401 de propiedad de la señora Cáceres Monteza y en el departamento 301, sancionándola con una multa de 1 UIT.

2. Asimismo, el ORPS declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 150° del Código al no haber atendido el reclamo del 6 de diciembre de 2014 presentado en el Libro de Reclamaciones, sancionando dicho extremo con una multa de 1 UIT; y, declaró infundada la denuncia por presunta infracción de artículo 24°.1 del Código al no haber quedado acreditado la recepción por parte del proveedor respecto de las dos cartas notariales del 6 de diciembre de 2014.
3. Mediante Resolución 1474-2016/CC2 del 19 de septiembre de 2016 la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 (en adelante, la Comisión) revocó la resolución del ORPS y declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la instalación de la terma eléctrica y declaró la nulidad parcial de la resolución de admisión a trámite y de la resolución recurrida, respecto de la tipificación efectuada sobre la falta de atención del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, en tanto dicha conducta debió ser imputada como presunta infracción del artículo 24° del Código y en vía de integración declaró dicho extremo improcedente por falta de legitimidad para obrar activa, en tanto el plazo para atender dicho reclamo aún no había vencido cuando se presentó la denuncia. Asimismo, confirmó la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia por falta de respuesta de las cartas notariales del 6 de diciembre de 2014.
4. El 30 de septiembre de 2016, los denunciantes interpusieron un recurso de revisión ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) contra la Resolución 1474-2016/CC2, señalando lo siguiente:
  - i) La Comisión había inaplicado el artículo 101° del Decreto Supremo 002-94-JUS, el artículo 31° del Decreto Supremo 025-93-ITINCI y el artículo 124° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que el recurso de apelación no había ingresado por mesa de partes; sino había sido remitido por correo electrónico a una dependencia distinta a la cual venía tramitando la denuncia, pese a que el procedimiento aún estaba en el ORPS; agregó que la subsanación no se presentó dentro

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20389230724, con domicilio fiscal ubicado en Av. Angamos Este N°. 1805 INT. 2 (Oficina 2) Lima - Lima - Surquillo.



Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

del plazo legal tres días hábiles y además el archivo digital difería del escrito en físico pues tenía menos hojas;

- ii) la Comisión se había apartado del precedente de observancia obligatoria establecida por Resolución 1008-2013/SPC sobre el deber de idoneidad y aplicó en forma incorrecta los artículos 18° y 19° de Código, en tanto la Comisión consideraba que el servicio de instalación de la terma eléctrica fue correcto en función de la conformidad otorgada por dicha instalación; siendo que dicho documento fue suscrito sólo por el funcionamiento del producto, lo que implicaba la posibilidad de vicios ocultos;
- iii) la Comisión había aplicado en forma errada el artículo 446° del Código Procesal Civil -legitimidad para obrar- toda vez que consideró que al no ser propietarios del departamento 301 no podían efectuar reclamo alguno por los daños materiales ocasionados en dicho inmueble;
- iv) se había inaplicado el principio pro-consumidor, pues con su decisión, la Comisión provocó que la denunciada no acreditara la correcta instalación de la terma, además que consideraba que los daños se produjeron por deficiencias en las instalaciones de las tuberías del inmueble; y,
- v) la Comisión había interpretado erróneamente el artículo 24° del Código que establece que la respuesta del reclamo no puede exceder de 30 días; siendo que no existía impedimento alguno para denunciar este tipo de infracción antes del vencimiento de dicho plazo; siendo que en el caso la denunciada no había cumplido con su obligación.

## ANÁLISIS

### La procedencia del recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

5. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria<sup>2</sup>.
6. Al respecto, los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes:

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...)

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 no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.



Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

- (i) Que el recurrente alegue un presunto error de derecho -referido a la inaplicación o aplicación errónea de las normas del Código o la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria- contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata<sup>3</sup>, bastando que se limite a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada<sup>4</sup>; y,
- (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.
7. Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo deberá ser declarado improcedente<sup>5</sup>.
8. Cabe indicar que, si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

#### La improcedencia de la revisión planteada

9. En el literal (i) de los alegatos del recurso de revisión, los denunciantes manifestaron que la Comisión había inaplicado el artículo 101° del Decreto

<sup>3</sup> Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho referidos a las normas de protección al consumidor: (i) inaplicación, cuando no se aplica una norma de dicho cuerpo legislativo que corresponde al caso concreto; (ii) aplicación indebida, cuando se aplica la norma que no corresponde al caso concreto; (iii) interpretación errónea; cuando pese a aplicarse la norma pertinente al caso concreto, se le da una interpretación inexacta; o, (iv) Inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

<sup>4</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

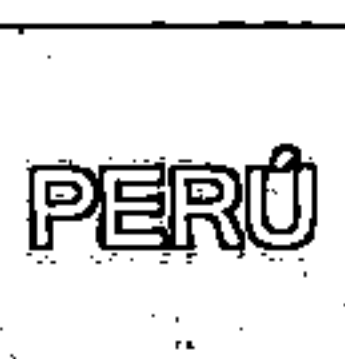
(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público. (...)

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...) 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

<sup>5</sup> Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).





Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

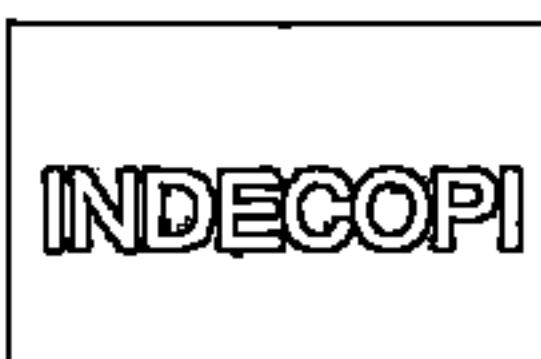
EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

Supremo 002-94-JUS, el artículo 31° del Decreto Supremo 025-93-ITINCI y el artículo 124° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que la apelación no ingresó por mesa de partes, fue remitida a una dependencia distinta a la que venía tramitando la denuncia, la subsanación no se presentó dentro del plazo legal y el archivo digital tenía menos hojas que el documento presentado en físico.

10. Sobre el particular, corresponde señalar que los argumentos antes descritos no están referidos a un presunto error de derecho contenido en la resolución recurrida; por el contrario, dan cuenta sobre un presunto error de tramitación en el que habría incurrido el ORPS al haber tenido por presentado el recurso de apelación formulado vía correo electrónico el mismo que a consideración de los denunciantes no cumplió con los supuestos legales para su procedencia.
11. Al respecto es preciso señalar que los hechos descritos precedentemente fueron materia de análisis y pronunciamiento por parte de la Comisión mediante Resolución 916-2016/CC2, la cual se señaló que la apelación formulada por Sodimac fue presentada y subsanada dentro del plazo legal y en tanto el ORPS había dejado sin efecto la denegatoria de dicho recurso, declaró que carecía de objeto pronunciarse sobre dicha queja por sustracción de la materia; por lo que, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión contra la Resolución 1474-2016/CC2, en este extremo, toda vez que el alegato formulado no constituye un error de derecho contenido en la resolución recurrida.
12. Por otro lado, en los literales (ii) y (iii) del recurso de revisión, este Colegiado advierte que los denunciantes alegan que la Comisión no había aplicado en forma correcta los artículos 18° y 19° del Código en tanto consideró que se había efectuado un servicio correcto de instalación de la terma al haberse otorgado la conformidad por la instalación y funcionamiento del producto; y, además señalaron que se había aplicado en forma errada el artículo 446° del Código Procesal Civil -legitimidad para obrar- pues consideró que al no ser propietarios del departamento 301 no podían efectuar reclamo alguno pese a que se verificaron los daños materiales causados por la inundación.
13. Respecto de la aplicación indebida de los artículos 18° y 19° del Código se advierte que los denunciantes cuestionan que la Comisión no habría aplicado correctamente dichos dispositivos, en tanto tuvo por bien realizado el servicio de instalación de la terma al haberse otorgado la conformidad por su instalación, motivo por el cual declaró infundado dicho extremo.
14. Al respecto, de la revisión de la resolución recurrida, se aprecia que, contrario a lo alegado, la autoridad no tuvo por bien efectuada la instalación de la terma,



Presidencia  
del Consejo de Ministros



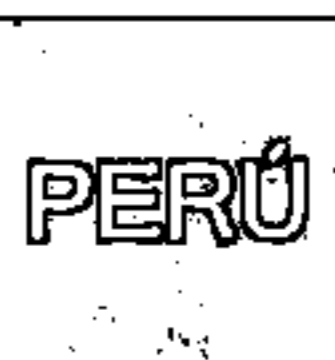
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

sino que en virtud del precepto de la carga de la prueba, la Comisión consideró que a fin de atribuir responsabilidad a la denunciada, en primer lugar correspondía a los denunciantes acreditar la existencia del defecto en el servicio de instalación; en ese contexto, se advierte que la Comisión efectuó la revisión de los medios de prueba que obraban en el expediente *-incluido la conformidad de la instalación de la terma-* de cuyo análisis conjunto señaló que no evidenciaban que la inundación producida en el departamento se haya producido como consecuencia de un defecto de la instalación realizada por la denunciada en mérito de lo cual consideró que no correspondía atribuir responsabilidad por dichos sucesos a Sodimac.

15. Sobre la aplicación incorrecta del artículo 446° del Código Procesal Civil - legitimidad para obrar- los denunciantes consideraron que la Comisión señaló que al no ser propietarios del departamento 301 no podían efectuar reclamo alguno pese a que se verificaron los daños materiales causados por la inundación.
16. Al respecto, de la revisión de la resolución recurrida, no se aprecia que la Comisión haya efectuado alguna valoración sobre un presunto deficiente servicio de instalación de la terma en el departamento 301; por el contrario, se advierte que la Comisión al analizar el deber de idoneidad del servicio de instalación lo efectuó teniendo presente que dicho servicio fue contratado para ser efectuado en el departamento 401 de propiedad de la señora Cáceres Monteza ya que el servicio de instalación de la terma fue pactado para que se efectúe en dicho inmueble y no en el 301; por lo que, no se advierte que la Comisión haya señalado que los denunciantes no estaban facultados para denunciar daños en el departamento 301, toda vez que el objeto de la relación de consumo estaba constituido por la terma que fue instalada en el departamento 401.
17. En ese sentido, se advierte que los errores de derecho invocados por los denunciantes no se encuentran contenidos en la Resolución 1474-2016/CC2. Por tanto, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por los denunciantes en estos extremos.
18. Asimismo, de la lectura del alegato contenido en el literal (iv) de los argumentos del recurso de revisión, este Colegiado advierte que los recurrentes han alegado cuestiones de hecho, limitándose a indicar que la decisión de la Comisión generaba que la denunciada no acreditara la correcta instalación de la terma y además consideraba que los daños se habrían producido por deficiencia de las tuberías del inmueble.
19. Como puede apreciarse, el recurso de revisión formulado por los denunciantes en este extremo, no se encuentra referido a presuntos errores de derecho contenidos en la resolución impugnada, sino se encuentra dirigido a lograr un



Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

nuevo análisis de los hechos considerados a fin de que se revoque la decisión de la Comisión y se declare fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad por una presunta instalación deficiente de la terma y en virtud de los daños cotejados. Sin embargo, en vía de revisión, conforme se ha expuesto precedentemente, esta Sala no examina el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho derivadas del análisis de los medios probatorios, sino centra su análisis exclusivamente en las cuestiones de puro derecho que se presenten y se encuentren contenidos en la impugnada.

20. En ese contexto, en tanto el recurso de revisión tiene como finalidad evaluar cuestiones de puro derecho y no analizar nuevamente todos los alegatos y las pruebas presentadas por las partes a lo largo del procedimiento, de modo que cuando la pretensión de los recurrentes (en este caso, los denunciantes) se dirija a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho en los términos expuestos, el recurso deberá ser declarado improcedente.
21. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión formulado por los denunciantes contra la Resolución 1474-2016/CC2, en este extremo.

#### Sobre la procedencia del recurso de revisión

22. En el literal (iv) de los considerandos del recurso de revisión, se advierte que los denunciantes alegan que la Comisión había aplicado en forma errada el artículo 24°.1 del Código, en tanto declaró infundado dicho extremo, pese a que no existía impedimento legal para denunciar la falta de atención de reclamos antes de que transcurriera el plazo legal para dicho fin.
23. En ese sentido, este Colegiado advierte que en la medida que este argumento está destinado a sustentar que no se había aplicado en forma correcta el dispositivo legal cuestionado que daba a entender que, ante la presentación de un reclamo en el Libro de Reclamaciones, los consumidores estaban facultados a denunciar la falta de atención del reclamo pese a que no había transcurrido el plazo legal para dicho fin; tal alegato plantea una cuestión de puro derecho. Por tanto, respecto de dicho extremo, debe considerarse cumplido el primer requisito de procedencia de la revisión, esto es, "*Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión*".
24. Asimismo, el presunto error podría incidir en la decisión de la Comisión, pues si se considerara que podía sancionarse la falta de atención de reclamos pese a que el plazo de 30 días aún no hubiera transcurrido, la Comisión habría tenido que declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de Sódimac. En



Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

ese sentido, se concluye que se ha cumplido el segundo requisito de procedencia, referido a que ~~“el presunto error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.”~~

25. Por lo expuesto, corresponde declarar procedente el citado extremo del recurso de revisión formulado por los denunciante contra la Resolución 1474-2016/CC2.

#### Aplicación al caso concreto

26. El artículo 24° del Código<sup>6</sup> establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario
27. En concordancia con lo establecido por el Código, debemos señalar que cuando se trata de un reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones del establecimiento, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>7</sup> establece la obligación del proveedor de atender y dar respuesta a los reclamos interpuesto en dicho instrumento en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según hubiera solicitado el consumidor).
28. En su recurso de revisión los denunciante alegaron que la Comisión aplicó en forma indebida lo dispuesto por el artículo 24°.1 del Código en tanto no existía impedimento legal para denunciar la falta de atención de reclamos antes de que transcurriera el plazo legal para dicho fin.

<sup>6</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

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

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 6°.- Atención del reclamo El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción “queja” de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento. No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

29. De la revisión de la norma invocada en el recurso de revisión respecto de la aplicación incorrecta del artículo 24°.1 del Código, se advierte que el mismo estableció que sin perjuicio de las acciones que inicien los consumidores ante las autoridades, los proveedores están obligados a atender y dar respuesta a los reclamos en el plazo de 30 días calendario, por lo que en virtud de dicho artículo se evidencia que los proveedores cuentan con un plazo máximo para atender los reclamos que les formulen sus consumidores, se a que el mismo se efectúe mediante un escrito simple o notarial, el Libro de Reclamaciones o por correo electrónico, por lo que una infracción a dicha norma sólo podría configurarse al día siguiente de vencido dicho plazo, ocasión a partir de la cual dicha conducta sería pasible de ser sancionada por la autoridad competente.
30. En ese contexto, corresponde precisar que tanto el Código como el Reglamento de Libro de Reclamaciones han establecido como plazo máximo para atender los reclamos que presenten los consumidores en dicho instrumento el periodo de 30 días calendario; siendo que en el caso no se advierte que el legislador haya establecido algún impedimento para presentar denuncias por la falta de atención de reclamos antes del vencimiento de dicho plazo; no obstante, corresponde precisar que, dicha conducta será pasible de ser sancionada luego de cumplido el plazo legal; motivo por el cual, al analizar este tipo de infracción se debe dilucidar si al momento de presentar la denuncia ya se había configurado la infracción por la falta de atención del reclamo o por el contrario el proveedor aún se encontraba dentro del plazo para cumplir su obligación.
31. De la revisión del expediente se advierte que mediante Hoja de Reclamación N° VR006- 00238 del 6 de diciembre de 2014, el señor Cáceres Rojas manifestó su disconformidad por el servicio de instalación de la terma, por lo que el plazo legal para la atención del reclamo vencía el 5 de enero de 2015; sin embargo, la denuncia fue presentada el 15 de diciembre de 2014, es decir, antes del vencimiento del plazo legal con el que contaba Sodimac para cumplir su obligación, por lo cual no se había configurado la infracción denunciada.
32. Conforme lo anterior, corresponde declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por los denunciante contra la Resolución 1474-2016/CC2 en este extremo, en la medida la Comisión no efectuó una interpretación errada del artículo 24°.1 del Código.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, contra la Resolución 1474-2016/CC2 del 19 de septiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, respecto a los defectos



Presidencia  
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1757-2014/PS3

en la recepción de la apelación de la denunciada, toda vez que el alegato formulado no constituye un error de derecho contenido en la resolución recurrida.

**SEGUNDO:** Declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, contra la Resolución 1474-2016/CC2 del 19 de septiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, respecto de la presunta aplicación errada de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 446° del Código Procesal Civil, toda vez que los errores de derecho alegados no se encuentran contenidos en dicha resolución.

**TERCERO:** Declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, contra la Resolución 1474-2016/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, pues los recurrentes no sustentaron la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar elementos de hecho en dicho acto administrativo.

**CUARTO:** Declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por el señor Ricardo Enrique Cáceres Rojas y la señora Eva Ximena Cáceres Monteza, contra la Resolución 1474-2016/CC2 en el extremo referido a la presunta interpretación errada del artículo 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la instancia previa efectuó una interpretación adecuada de la norma antes citada.

**Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Zúñiga Quevedo.**

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente