



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1027-2017/PS3**



**PRESENTADO POR
ANTONIO JOSÉ BALUARTE MARTÍNEZ**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1027-2017/PS3

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : LIZ ESTHER MISAICO OCHOA

Denunciado : TOTAL ARTEFACTOS S.A.
LG ELECTRONICS PERÚ S.A.

Bachiller : BALUARTE MARTÍNEZ
ANTONIO JOSÉ

Código : 2013106208

LIMA – PERÚ

2020

En el presente Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador que se inició como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora Liz Esther Misaico Ochoa ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°3 del INDECOPI en contra de Total Artefactos S.A, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante narró que el proveedor denunciado puso a su disposición un televisor marca *LG* defectuoso, toda vez que, al llegar a su domicilio luego de haber sido adquirido, advirtió que la pantalla únicamente emitía rayas y no imágenes; y, pese a los reiterados reclamos efectuados de manera presencial en el establecimiento donde adquirió el producto y a través del Libro de Reclamaciones, se negaron a brindar una solución en aplicación de la garantía, al indicarle que la pantalla se encontraba rota y que dicho daño habría sido causado por su persona, por lo que, al no tratarse de un defecto de fábrica, no era factible efectuar su cambio, reparación o la devolución del dinero abonado. Es por ello que la señora Misacio decide acudir al INDECOPI e interponer su denuncia, la misma que fue admitida a trámite por el órgano resolutivo debido a presuntas infracciones a los artículos 11° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, en el informe se analizan conceptos jurídicos relevantes tales como la carga de la prueba en un procedimiento administrativo sancionador en materia de consumidor, los criterios de graduación de la sanción administrativa, la nulidad de oficio, la incorrecta imputación de cargos formulada por el órgano resolutivo, el deber de idoneidad de los proveedores; siendo estos los más relevantes respecto al presente Informe Jurídico materia de sustentación. En primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°3 resolvió declarar fundada la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida en que había quedado acreditado que Total Artefactos S.A. puso a disposición de la denunciante un televisor defectuoso y, asimismo, no brindó alternativas de solución a la denunciante, tales como el ingreso del producto al servicio técnico para su evaluación, pese a que esta puso en su conocimiento los defectos cuestionados. Así también, se declaró el archivo de la denuncia contra *LG Electronics Perú S.A.* – el cual fue incluido de oficio – al no haber quedado acreditado que la denunciante puso en su conocimiento los hechos cuestionados. Sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 decidió revocar la resolución expedida por el Órgano Resolutivo, en el extremo en que se declaraba fundada la denuncia y reformándola la declaró infundada, en la medida que no pudo quedar acreditado dentro del procedimiento que Total Artefactos haya puesto a disposición de la denunciante un televisor con fallas, toda vez que, de la revisión de los medios probatorios presentados, se advierte una conformidad de recepción suscrita por la señora Misaico y que, de las propias alegaciones formuladas en su escrito de denuncia, fue la responsable de su traslado.

INDICE

RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO	2
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	9
La innecesaria inclusión de oficio de LG Electronics Perú S.A. (en adelante LG) al procedimiento seguido por la señora Misaico contra Total Artefactos S.A. (en adelante La Curacao).....	9
La incorrecta imputación y tipificación por parte del ORPS respecto a los hechos denunciados por la señora Misaico.....	11
El análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a La Curacao.....	12
La inadecuada disposición por parte del ORPS de una medida correctiva reparadora acorde al hecho denunciado acreditado en contra de La Curacao.....	13
La omisión por parte de la Comisión sobre la notificación de la cédula correspondiente a la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018, la cual se encontraba dirigida a la señora Misaico...	14
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	15
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	16
Sobre la incorrecta imputación y tipificación por parte de la ORPS de los hechos denunciados por la señora Misaico.....	17
Sobre el análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a La Curacao.....	18
Sobre la inadecuada disposición por parte del ORPS de una medida correctiva reparadora acorde al hecho denunciado acreditado en contra de La Curacao.....	19
Sobre la omisión por parte de la Comisión de notificar la cédula correspondiente a la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018, la cual se encontraba dirigida a la señora Misaico...	20
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	21
Sobre la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018.....	21
Sobre la Resolución 2357-2018/CC2 del 10 de octubre de 2018.....	24
CONCLUSIONES	26

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

DENUNCIA

El 4 de julio de 2017, la señora Liz Esther Misaico Ochoa (en adelante, la señora Misaico) interpuso una denuncia contra Total Artefactos S.A. (en adelante, La Curacao) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de 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 7 de abril de 2017, adquirió en el establecimiento de la denunciada un televisor, no obstante, al momento de prenderlo en su domicilio, advirtió que dicho producto se encontraba malogrado.
- A efectos de realizar el cambio de televisor, el mismo día de los hechos retornó al establecimiento comercial, donde el vendedor Jhonatan Esteban Peña Marticorena le indicó que el televisor que adquirió no era nuevo sino uno de exhibición en tanto no existía uno nuevo en el almacén.
- Ante su insistencia, el personal de la denunciada retiró de la caja el televisor, corroborando que el mencionado producto se encontraba malogrado, motivo por el cual llamó a su supervisor, quien le indicó que la razón por la cual se encontraba malogrado el producto era que este había recibido un golpe (rodillazo) en el centro de la pantalla.
- Dicho supuesto era absurdo en la medida que el televisor se encontraba dentro de una caja, además de encontrarse envuelto por un protector, siendo que lo que pudo suceder es que al momento de ser empaquetado –en tanto nadie se percató de ese detalle- dicho producto fue golpeado por los trabajadores de la denunciada.
- Su error fue no probar si prendía el televisor antes de trasladarlo a su casa, no obstante, ello no fue así ya que pensó que el televisor era nuevo, esto es, su empaque no había sido abierto.
- Ante sus reiterados reclamos, no obtuvo respuesta, siendo que, ante su solicitud de devolución de dinero, el gerente del establecimiento comercial de la denunciada me

indicó que, de ser así, devolviera el televisor en óptimas condiciones, lo cual resultaba injusto en tanto ella no lo logró.

- Al día siguiente, retornó a efectos de buscar una solución, sin embargo, el referido gerente maltrató a su padre, manifestando que la única solución viable era la reparación del bien por la suma de S/ 1600,00, exigiéndole prepotentemente el retiro del televisor de su local.
- El día 13 de abril de 2017 retiró del establecimiento comercial el televisor materia de denuncia, solicitando, a su vez, el libro de reclamaciones de la denunciada.
- Solicitó como medida correctiva que la denunciada anulara los documentos firmados en virtud de la adquisición del producto, así como que retiraran el mismo de su domicilio. De igual modo solicitó que se aplique una sanción ejemplar por la conducta infractora materia de denuncia.

Medios probatorios:

- Fotografía de la pantalla del televisor materia de denuncia.
- Copia del certificado de garantía del producto adquirido del 7 de abril de 2017.
- Copia de la boleta de venta del 7 de abril de 2017, con la cual adquirió el mencionado televisor.
- Copia de la Hoja de Reclamación 8 del 13 de abril de 2017.
- Copia de la carta del Pagaré referido a la compra del televisor materia de denuncia, el cual contenía la Hoja de Resumen y el Cronograma de Pagos.

RESOLUCIÓN ADMISORIA

Con Resolución 1 del 4 de octubre de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el ORPS) incluyó de oficio a LG Electronics Perú S.A. (en adelante, LG) en el procedimiento.

En atención a ello, admitió a trámite la denuncia de la señora Misaico contra ambos administrados (a saber, La Curacao y LG), en tanto habrían puesto a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición, calificándola como una presunta infracción de los artículos 11° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, corrió traslado de la denuncia a las mencionadas denunciadas, a efectos de que presentaran, en un plazo cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución sus argumentos de defensa, requiriéndoles que cumplieran con:

- Informar sobre el procedimiento de venta de televisores en exhibición, debiendo precisar si es que estos contaban con un precio especial u otro detalle; y,
- Presentar una copia legible u original del manual de uso y garantía del producto materia de denuncia.

DESCARGOS

Mediante escrito del 24 de noviembre de 2017, complementado el 27 de noviembre del mismo año, La Curacao se apersonó al procedimiento administrativo iniciado en su contra, señalando los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Había brindado una información veraz y oportuna acerca de la venta del televisor materia de denuncia, explicando las condiciones, los usos del mismo, los manuales de instrucción de uso de los productos y su garantía, siendo que el producto entregado fue uno nuevo, sin uso y en perfectas condiciones, para lo cual adjuntaba un documento debidamente suscrito por la denunciante que lo afirmaba.
- El defecto señalado por la señora Misaico, así como su responsabilidad por tal situación debían ser acreditados por la denunciante, de lo contrario, la denuncia debía ser declarada infundada.
- Solicitó que la Autoridad Administrativa realizara un informe técnico a efectos de esclarecer los hechos denunciados, el cual sería pagado por la parte vencida en el procedimiento.

Medios probatorios:

- Copia de la conformidad de la entrega del producto adquirido.
- Copia del manual de uso del televisor materia de denuncia.

De otro lado, a través del escrito del 24 de noviembre de 2017, LG se apersonó al procedimiento administrativo iniciado en su contra, señalando los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Toda presunta falla presentada en los artefactos de su marca, contaban con una garantía explícita, la cual era otorgada de manera expresa y trasladada al momento de la entrega del producto.
- Sobre el producto materia de denuncia, no contaba con ninguna atención, visita o servicio técnico efectuado en el domicilio de la denunciante a efectos de verificar la falla alegada.
- Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, de la revisión de la fotografía del televisor de la señora Misaico se advertía que presentaba la pantalla rota, por lo que en dichas condiciones la garantía no cubría el desperfecto al haber sido producto por una causa externa al producto.
- La empresa era ajena a la relación de consumo entablada entre La Curacao y LG, por lo cual solicitaba la exclusión del procedimiento.

Medios probatorios:

- Copia del certificado de garantía del producto adquirido.
- Copia del manual de uso del televisor materia de denuncia.

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Con Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no brindó solución a la señora Misaico, a pesar que el defecto fue puesto en su conocimiento; sancionándola con una multa de media (0,5) UIT.

- Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra LG, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor malogrado.
- Ordenó a La Curacao, en calidad de medida correctiva, que cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingresara al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla técnica, previa entrega del producto por la señora Misaico.
- Condenó a La Curacao al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Misaico.
- Dispuso la inscripción de La Curacao en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RECURSO DE APELACIÓN

El 27 de febrero de 2018 y dentro del plazo establecido por el ordenamiento jurídico, La Curacao 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 dejase sin efecto la sanción impuesta; ello, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Lo resuelto por la primera instancia carecía de motivación, lo cual le causaba agravio, en tanto no pudo elaborar un informe técnico de las causas que originó el defecto en el televisor, puesto que este se encontraba en posición de la denunciante, quien no había llevado el mismo al servicio técnico para que se emitiera un informe técnico en virtud de su evaluación.
- Sus clientes eran informados por diversos medios de información, sobre todo lo concerniente al uso del producto y las condiciones del bien adquirido.
- Solicitó nuevamente la realización de un informe técnico a efectos de verificar y/o esclarecer los hechos cuestionados por la denunciante, de considerarlo pertinente; ello, en atención del Principio de Verdad Material.

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Con Resolución 1164-2018/CC2 del 29 de mayo de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Central N° 2 (en adelante, la Comisión) revocó la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, la declaró infundada la misma, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento. Por tanto, dejó sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y la inscripción de la proveedora denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

No obstante, mediante Resolución 1441-2018/CC2 del 4 de julio de 2018, la Comisión declaró la nulidad de oficio de la Resolución 1164-2018/CC2 del 29 de mayo de 2018, toda vez que la cédula de notificación de la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018 no fue debidamente notificada a la señora Misaico; por lo que dispuso retrotraer el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento.

Habiendo sido notificado correctamente el mencionado acto administrativo a la denunciante y no advirtiéndose otro defecto en el procedimiento, con Resolución 2357-2018/CC2 del 10 de octubre de 2018, la Comisión revocó la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, la declaró infundada la misma, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento.

En virtud de ello, dejó sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y la inscripción de la proveedora denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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:

- 1. La innecesaria inclusión de oficio de LG Electronics Perú S.A. (en adelante LG) al procedimiento seguido por la señora Misaico contra Total Artefactos S.A. (en adelante La Curacao).**

IDENTIFICACIÓN

Mediante Resolución 1 del 4 de octubre de 2017, el ORPS incluyó de oficio a LG al procedimiento iniciado por la señora Misaico contra La Curacao. Ello, en virtud del artículo 86° inciso 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que la responsabilidad por la idoneidad del producto adquirido (televisor de marca LG) le correspondía a LG al ser la empresa fabricante.

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

ANÁLISIS

El artículo 86° inciso 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que uno de los deberes de la Autoridad Administrativa es: “encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos”.

Sobre ello, Morón (2019) señala que:

A las autoridades administrativas les corresponde impulsar, dirigir y ordenar cualquier procedimiento administrativo sometido a su competencia hasta esclarecer las cuestiones involucradas, aun cuando se trate de procedimientos iniciados por el administrado. Este deber de oficialidad no excluye la

posibilidad de colaboración o gestión de que goza el administrado para impulsar el trámite. (Pág. 560)

Siendo así es deber de la Administración Pública corregir errores que puedan afectar las garantías que contienen el debido procedimiento administrativo, como por ejemplo la posible afectación al derecho de defensa, de un presunto infractor. No obstante, de adoptar dicha decisión la Administración Pública tiene que hacerlo motivando de manera suficientemente la misma que debe ser conforme al ordenamiento jurídico.

En ese sentido, no es suficiente la voluntad de la Administración de querer incorporar a un administrado como parte al procedimiento sino es necesario evaluar si su situación jurídica está dentro del ámbito de aplicación de las normas de Protección y Defensa del Consumidor, así como si se cuenta con legitimidad para obrar.

Así, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece dentro de su ámbito de protección a la relación de consumo o a una etapa preliminar a esta, siendo el primer término conceptualizado como aquella relación donde un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Asimismo, en su artículo 108° establece las causales de improcedencia de una denuncia, entre las cuales se encuentra la falta de legitimidad para obrar activa y pasiva.

Asimismo, la legitimidad para obrar es una condición de la acción, siendo definida por Carnelutti (1944) 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” (Pág. 30).

En el caso concreto, la denuncia formulada por la señora Misaico se encontraba referida a que en el establecimiento comercial denominado “La Curacao” (la empresa denunciada) le expendió un bien (televisor) que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición, para lo cual, a efectos de acreditar lo argumentado, adjuntó como medio probatorio una boleta de venta, con el cual pretendió acreditar la relación de consumo entre la proveedora (La

Curacao) y la consumidora (la señora Misaico); en ese sentido, el problema jurídico es si ello resultaría suficiente o no para determinar si fue adecuado la inclusión de LG al procedimiento administrativo.

2. La incorrecta imputación y tipificación por parte del ORPS respecto a los hechos denunciados por la señora Misaico.

IDENTIFICACIÓN

Mediante Resolución 1 del 4 de octubre de 2017, el ORPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao y LG, en tanto habrían puesto a disposición de la denunciante un televisor no idóneo que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento, siendo que, ante su reclamo, le indicaron que el producto era uno de exhibición (usado) y que el defecto fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir la responsabilidad por el hecho, calificándose dicha conducta como una presunta infracción de los artículos 11° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, el problema jurídico gira en torno a establecer si la calificación de dicha imputación fue adecuada al caso en concreto materia del procedimiento.

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 virtud de ello, corresponde precisar los siguientes alcances normativos: Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, desarrollan el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela -de un modo general- por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado; esto es, la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

Asimismo, el artículo 11° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que la venta de productos con algún defecto o usados, debe informarse de manera preliminar al consumidor, ya sea mediante mecanismos directos de información o dejando constancia de ello en algún soporte como, por ejemplo, en el comprobante de pago correspondiente, siendo responsabilidad del proveedor acreditar el cumplimiento de dicha obligación.

3. El análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a La Curacao.

IDENTIFICACIÓN

En la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, el ORPS sancionó a La Curacao por la conducta infractora acreditada con una multa de media (0,5) UIT, 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; y, (b) la probabilidad de detección.

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

ANÁLISIS

Aunque estemos ante un procedimiento sumarísimo, el Indecopi en sus reiterados pronunciamientos, sobre todo de sus Salas Especializadas en Protección al Consumidor, 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 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.

4. La inadecuada disposición por parte del ORPS de una medida correctiva reparadora acorde al hecho denunciado acreditado en contra de La Curacao.

IDENTIFICACIÓN

En la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, la ORPS dispuso como medida correctiva que La Curacao, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpliera con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingresara al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla técnica, previa entrega del producto por la señora Misaico.

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

ANÁLISIS

En virtud de lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las medidas correctivas se dividen en dos: (i) las reparadoras y (ii) las complementarias, siendo la finalidad de la primera la de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

acarreada por el proveedor, mientras que la segunda, la de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

A mayor abundamiento, Espinoza (2010) indica que:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. No hay usurpación de funciones del Poder Judicial: tan cierto es ello que cualquiera de las partes involucradas podría contradecir judicialmente, agotada la vía administrativa previa, el mandato de cumplir con la medida correctiva. (Pág. 169)

- 5. La omisión por parte de la Comisión sobre la notificación de la cédula correspondiente a la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018, la cual se encontraba dirigida a la señora Misaico.**

IDENTIFICACIÓN

Con Resolución 1164-2018/CC2 del 29 de mayo de 2018, la Comisión revocó lo resuelto por la primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

No obstante, a través de la Resolución 1441-2018/CC2 del 4 de julio de 2018, la Comisión declaró la nulidad de oficio de la Resolución 1164-2018/CC2, al advertir que la cédula de notificación de la Resolución 1 dirigida a la señora Misaico no fue debidamente diligenciada, retrotrayendo de esta manera el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento.

Por lo que, el problema es en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Conforme lo establece el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, las causales de nulidad del acto administrativo son: (i) la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, (ii) el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez (salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto), (iii) los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición; y, (iv) los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

Ahora bien, en el artículo 3° de la norma citada, uno de los requisitos de validez de un acto administrativo es el procedimiento regular, el cual debe preceder la emisión del referido acto.

Sobre ello, Rojas (2011) señaló lo siguiente:

El debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico. (Pág 184)

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Sobre la innecesaria inclusión de oficio de LG al procedimiento seguido por la señora Misaico contra La Curacao.

El ORPS resolvió incluir de oficio a LG al procedimiento administrativo iniciado por la señora Misaico en contra de La Curacao, toda vez que la responsabilidad por la idoneidad del producto adquirido (televisor de marca LG) le correspondía a LG al ser la empresa fabricante, lo cierto es que: (i) la relación de consumo entablada era entre La Curacao (proveedora) y la señora Misaico (consumidora), conforme se advertía de la revisión de la boleta de venta del 7 de abril de 2017 adjunta como medio probatorio, y (ii) la falta de idoneidad cuestionada por la señora Misaico se encontraba referida a que La Curacao pusiera a su disposición un televisor (independientemente de la marca) que no cumplía con la finalidad para la cual fue adquirida.

Sobre el particular, el Código de Protección y Defensa del Consumidor además de regular el ámbito de aplicación de la norma, en su artículo 108° establece las causales de improcedencia de una denuncia, entre las cuales se encuentra la falta de legitimidad para obrar activa y pasiva.

Así la legitimidad para obrar es una condición de la acción, así cabe precisar que 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. (Morales, 2005, Pág. 155).

En virtud de las consideraciones expuestas, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

Siendo así, en el caso materia de análisis LG carecía de legitimidad para obrar pasiva en la medida que la empresa que puso a disposición de la señora Misaico el producto materia de denuncia fue La Curacao, quien como empresa proveedora en el rubro de ventas de artefactos electrodomésticos y demás objetos contaba con los

conocimientos especializados sobre el funcionamiento de los mismos; ello, más aún si es que nunca fue usada la garantía del producto adquirido.

2. Sobre la incorrecta imputación y tipificación por parte de la ORPS de los hechos denunciados por la señora Misaico.

De la lectura de los artículos 11°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que el primero de ellos se encuentra referido al deber de información que debe tener el proveedor frente al consumidor sobre la venta de productos que presentan algún defecto y/o se encuentran usados, no obstante, los siguientes artículos se encuentran relacionados al deber de idoneidad que debe ostentar todo proveedor frente a los consumidores por el producto y/o servicio prestado.

Partiendo de dichos conceptos normativos y lo denunciado por la señora Misaico, se advierte que el cuestionamiento se encontraba enmarcado principalmente como una presunta infracción al deber de idoneidad recogido en el mencionado Código, toda vez que lo cuestionado radicaba en que la proveedora denunciada habría puesto a su disposición un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este no era uno nuevo sino de exhibición y no, si dicha empresa le habría informado o no sobre las características o detalles (a saber, de exhibición) que presentaba el producto materia de denuncia.

En atención a ello, en el presente caso materia de análisis, el órgano de la primera instancia debió imputar desde un comienzo el hecho denunciado únicamente bajo el amparo de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sin perjuicio de ello, es pertinente mencionar que el ORPS, a través de la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, de manera previa, determinó que el hecho denunciado por la señora Misaico en contra de La Curacao sería únicamente analizado bajo el artículo 19° del referido Código, en tanto si bien el producto adquirido (televisor de marca LG) fue de exhibición no guardaba relación colegir que este fuese usado.

3. Sobre el análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a La Curacao.

Respecto de la conducta acreditada referida a que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición, 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; y, (b) 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 al derecho de consumidor de la señora Misaico, era lógico colegir que el beneficio ilícito se configuraba como la ganancia que obtuvo la proveedora denunciada por la puesta a disposición de la denunciante un producto no idóneo.

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 y predictibilidad.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, conforme al criterio sostenido por el Indecopi, 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.

4. Sobre la inadecuada disposición por parte del ORPS de una medida correctiva reparadora acorde al hecho denunciado acreditado en contra de La Curacao.

De la lectura de la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, se observa que la ORPS dictó como medida correctiva que La Curacao, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpliera con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingresara al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla técnica, previa entrega del producto por la señora Misaico.

En primer lugar, cabe precisar que la conducta infractora acreditada se encontraba referida a que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición; por lo que, en su denuncia, la señora Misaico solicitó que se dejen sin efecto los documentos suscritos en virtud de la adquisición del producto, así como que retiraran el mismo de su domicilio.

Si bien el ORPS denegó la medida correctiva solicitada por la denunciante, debido a que esta no guardaba congruencia con la finalidad contemplada con una medida correctiva reparadora o complementaria, lo cierto es que si tenía una finalidad reparadora, toda vez que: (i) el hecho denunciado no se encontraba referido a que la proveedora denunciada no quiso acceder a la garantía establecida en el certificado del televisor debido a que no era una causal de la misma sino la puesta a disposición de un producto no idóneo; y, (ii) de la conducta infractora acreditada, se colegía válidamente que lo que todo consumidor razonablemente esperaría de parte de su proveedora es que esta expendiera productos nuevos que no presentaran fallas técnicas al primer uso del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe señalar que una medida correctiva reparadora idónea para el caso que nos ocupa era que la proveedora denunciada, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpliera con: (i) entregar a la denunciante un televisor nuevo que no presentara fallas técnicas, cuyas características y/o funciones sean similares a la adquirida o, de no ser ello posible,

que cumpliera con (ii) reembolsar a la denunciante la suma total pagada por la adquisición de un producto no idóneo.

Finalmente, cabe advertir que la primera instancia pudo ordenar además una medida correctiva complementaria, dada la potestad que ostentaba en atención al Código de Protección y Defensa del Consumidor y al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a efectos de cautelar los derechos de los consumidores.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe señalar que una medida correctiva complementaria idónea para dicho extremo hubiera sido, por ejemplo, que La Curacao, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpliera con capacitar a todo el personal de su establecimiento comercial, a efectos de que no se produzcan casos como los mencionados, para lo cual, de manera posterior al plazo establecido, deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de dichas medidas correctivas dictadas.

5. Sobre la omisión por parte de la Comisión de notificar la cédula correspondiente a la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018, la cual se encontraba dirigida a la señora Misaico.

De la revisión del expediente, se observa que la Comisión no corroboró que todas las actuaciones administrativas hayan estado debidamente notificadas a todas las partes del procedimiento a los domicilios consignados en el mismo, toda vez que, al momento de emitir la Resolución 1164-2018/CC2 el 29 de mayo de 2018, no obraba en el expediente la cédula de notificación de la Resolución 1 del 7 de mayo de 2018 dirigida a la señora Misaico, vulnerando de esta manera el Principio del Debido Procedimiento y su derecho de defensa, más aún si es que dicha instancia administrativa revocó lo resuelto por la primera instancia declarando infundada la denuncia presentada por la referida administrada.

Por lo tanto, la Comisión debió corroborar las cédulas de notificación de manera exhaustiva a efectos de no generar posibles y futuras nulidades en sede

administrativa (a través de una nulidad de oficio) o sede judicial (a través de un proceso contencioso administrativo).

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe precisar que, de manera posterior, la Comisión advirtió el mencionado defecto, por lo que a través de la Resolución 1441-2018/CC2 del 4 de julio de 2018 declaró la nulidad de oficio de la Resolución 1164-2018/CC2, retrotrayendo de esta manera el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Sobre la Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018.

Respecto a dicha resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Misaico contra La Curacao referido a que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición.

En primer lugar, es pertinente advertir que, conforme lo he argumentado anteriormente, no me encuentro conforme con la inclusión de oficio de LG al procedimiento administrativo, toda vez que la denunciada presentada estaba enmarcada en una relación de consumo entre La Curacao y la señora Misaico, por lo que LG carecía de legitimidad para obrar pasiva.

Ahora bien, respecto al cuestionamiento de fondo, no me encuentro conforme debido a que el ORPS imputó un hecho denunciado y se pronunció sobre el mismo de manera incongruente, tal como se puede advertir a continuación.

- Resolución 1 del 4 de octubre de 2017: El ORPS imputó como presunta conducta infractora que la proveedora denunciada “habría puesto a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición”.

- Resolución 0130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018: El ORPS declaró fundada la denuncia interpuesta contra La Curacao, toda vez que la proveedora denunciada “no cumplió con brindar una solución a la consumidora (internamiento o envío del producto al servicio técnico y/o comunicar a LG la ocurrencia de dicho hecho), por lo que no era posible verificar que la causa de la falla estuviese excluida por la garantía o fuese atribuida a la consumidora”.

En ese sentido, el análisis efectuado por el ORPS fue distinto al hecho cuestionado recogido de la denuncia de la señora Misaico, toda vez que, conforme se advierte en el párrafo precedente, dicha administrada no denunció que la Curacao no habría brindado las facilidades para que la denunciante haga uso efectivo de la garantía del producto que adquirió (televisor marca LG), sino que este habría resultado no idóneo pues en su primer uso presentó fallas técnicas en su funcionamiento en tanto habría sido un producto de exhibición lo que le expendieron.

Ahora bien, habiéndose advertido el hecho denunciado a ser analizado, de la revisión del expediente, se observa que la señora Misaico presentó, entre otros medios probatorios, los siguientes documentos:

- La boleta de venta del 7 de abril de 2017, a través del cual adquirió el mencionado televisor, recibiendo dicho producto en conformidad en tanto no dejó constancia de lo contrario.
- Fotografía de la pantalla del televisor materia de denuncia, la cual acreditaría el mal funcionamiento del producto, más no que el día de los hechos suscitados la proveedora denunciada le entregó en dicha condición el televisor.
- El certificado de garantía del producto adquirido del 7 de abril de 2017, a través del cual la empresa fabricante del bien establece las causales que aplicarían para una reparación y/o cambio del producto.
- Copia de la Hoja de Reclamación 8 del 13 de abril de 2017, a través de la cual la denunciante dejó constancia de los hechos ocurridos el día de la compra del televisor (a saber, el 7 de abril de 2017), no obstante, el referido reclamo fue interpuesto 6 días después de la compra, pudiendo colegirse que durante

esos días el televisor pudo presentar un golpe o un mal manejo por parte de la interesada.

En efecto, de la valoración conjunta de los referidos medios probatorios, se observa que la señora Misaico no presentó medios de pruebas, ni siquiera a nivel indiciario que acreditaran el hecho cuestionado en su denuncia, debiendo precisarse que, conforme a lo establecido en el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil –norma de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos–.

Sobre este punto, cabe señalar que, si bien la norma administrativa menciona que la Autoridad Administrativa debía impulsar de oficio los procedimientos, a fin de que esclarecer los hechos denunciados, lo cierto es que la actividad instructora de la Autoridad es guiada e impulsada por los indicios aportados por las partes, siendo que, en el supuesto que ello no suceda, resultaba razonable que su conducta se vea limitada por dicha circunstancia.

En suma, en tanto dicho extremo de la denuncia no fue acreditado por la señora Misaico, correspondía que este sea declarado infundado, bajo la aplicación del principio de presunción de licitud, el cual se encuentra desarrollado como aquel principio a través del cual el proveedor investigado tendrá a su favor la presunción acorde con los parámetros de legalidad, siendo que esta se verá limitada cuando el consumidor lograra acreditar el defecto alegado.

Sin perjuicio de ello, de haberse acreditado -si quiera de manera indiciaria- la conducta infractora, considero que la medida correctiva ordenada y la graduación de la sanción no fueron las adecuadas.

Respecto al primero, debido a que no cumplía con la finalidad de la misma, debiendo haberse dictado lo siguiente: (i) como medida correctiva reparadora que la proveedora denunciada cumpliera con: (a) entregar a la denunciante un televisor nuevo que no presentara fallas técnicas, cuyas características y/o funciones sean similares a la adquirida o, de no ser ello posible, que cumpliera con (b) reembolsar a la denunciante la suma total pagada por la adquisición de un producto no idóneo;

y, (ii) como medida correctiva complementaria que la proveedora denunciada cumpliera con capacitar a todo el personal de su establecimiento comercial, a efectos de que no se produzcan casos como los mencionados.

Finalmente, respecto al segundo, en tanto el desarrollo de la graduación de la sanción impuesta a La Curacao pudo ser más exhaustivo, debiendo haber utilizado el criterio del beneficio ilícito para que así la sanción a imponer cumpliera con su función des-incentivadora.

2. Sobre la Resolución 2357-2018/CC2 del 10 de octubre de 2018.

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia revocó la resolución de la primera instancia declarando infundada la denuncia interpuesta por la señora Misaico contra La Curacao, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición.

Ello, en la medida que ante la interposición de una denuncia, la parte denunciante es la obligada a acreditar si quiera a nivel indiciario los hechos cuestionados, debiendo para ello presentar medios probatorios que los sostengan.

Así, el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Aunado a ello, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

En suma, no obra en el expediente administrativo ningún medio probatorio que pueda corroborar el hecho cuestionado por la señora Misaico, pues, por el contrario, si bien de la lectura de la Hoja de Reclamación 8 del 13 de abril de 2017, se podía advertir que la denunciante dejó constancia de los hechos ocurridos el 7 de abril de 2017, lo cierto es que el referido reclamo fue interpuesto 6 días después de la compra del televisor. Por tanto, habiendo transcurrido varios días, no podía ser considerado el reclamo como un sucedáneo de los medios probatorios (indicio).

En virtud de lo anteriormente expuesto y bajo los alcances del Principio de Licitud, en tanto la denunciante no cumplió con su carga probatoria respecto a su cuestionamiento, correspondía declarar infundada la denuncia de la señora Misaico por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por tanto, correspondía dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

IV. CONCLUSIONES

- Me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, toda vez que no se acreditó que la proveedora denunciada puso a disposición de la denunciante un televisor que presentaba fallas técnicas en su funcionamiento debido a que este era uno de exhibición.
- La Autoridad Administrativa tenía la obligación de recoger los hechos denunciados en atención a lo solicitado en su denuncia, esto es, la imputación y posterior calificación de los mismos debían ser congruentes con lo realmente cuestionado por el denunciante.
- La inclusión de oficio de LG Electronics Perú S.A. debía responder a hechos trascendentales y acordes a lo denunciado, los cuales motivaran así la decisión tomada por el ORPS.
- Las sanciones y/o medidas correctivas 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 des-incentivadora y reparadora, respectivamente.
- La Comisión de Protección al Consumidor, al momento de resolver la controversia, debió tener mayor diligencia de que todos los actos administrativos se encontraban notificados a las partes del procedimiento respetando con ello el debido procedimiento administrativo.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Carnelutti, F. (1994). *Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso*. Buenos Aires, Argentina: Uteha.
- Morales Godo, J. (2005). *Instituciones de Derecho Procesal*. Lima, Perú: Palestra Editores.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

FUENTES HEMEROGRÁFICAS:

- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*. 20 (41), 164-169.
- 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.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.

VI. ANEXOS

- 1) ESCRITO DE DENUNCIA Y ANEXOS.**
- 2) DESCARGOS DE LG ELECTRONICS PERÚ S.A.**
- 3) DESCARGOS DE TOTAL ARTEFACTOS S.A.**
- 4) RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.**
- 5) APELACIÓN**
- 6) RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA (DECLARADA NULA)**
- 7) RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA DECLARANDO LA NULIDAD DE OFICIO.**
- 8) RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

2017 JUL -4 PM 12: 50

991339

10-27

09/07/17

RECIBIDO
MESA DE PARTES

SUMILLA: DENUNCIA R2/PS3 1



SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo, LIS ESTHER, MISAICO OCHOA con DNI 45735706, con dirección domiciliaria Av. Los Libertadores, Mz. S Lt. 12 Urb. San Agustín del Distrito de San Vicente, Provincia Cañete, Departamento Lima.

I.- PETITORIO.

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo **SANCIONADOR** en contra de la Empresa **"LA CURACAO - CAÑETE" CON RUC N°20331429601, con Domicilio en la Av. Mariscal Benavides N°423, del Distrito de San Vicente, Provincia Cañete, Departamento Lima.**

II.- FUNDAMENTO DE HECHO.

1. Con fecha viernes 07 de abril del año 2017, siendo. Las 7 y 38 minutos de la noche efectué una transacción con la Empresa **LA CURACAO - CAÑETE" CON RUC N°20331429601, con Domicilio en la Av. Mariscal Benavides N°423, del Distrito de San Vicente, Provincia Cañete, Departamento Lima.** Consistente en la compra de un **TV 43LH5000 43' LED FHD LG, ELECTRONICS PERU S.A.**
2. Se concretizo la compra del televisor idéntico al que se encontraba en exhibición, y materializar dicho acto el joven encargado de la venta me hizo subir al 2do. Piso, para suscribir la documentación pertinente y cuando baje ya estaba empaquetado el **TELEVISOR** en su caja respectiva, listo para ser conducido a mi domicilio. El vendedor me ayudo a sacar y acomodar en la moto taxi y contenta me fui a mi domicilio para prender el televisor.
3. Mi sorpresa fue cuando con mi esposo lo pusimos el televisor sobre la meza para prenderlo opto por conectarlo para prenderlo y cuando prendió el **TELEVISOR** solamente se notaba unas rayas y no salía ninguna , por lo que llame a mi cuñado, quien al ver me dijo, que el televisor estaba malogrado y deben devolverlo en el instante antes que cierren la tienda Comercial, por lo que inmediatamente lo colocamos en la caja tal como lo sacamos de la tienda y lo lleve al centro comercial **LA CURACAO**, y al vendedor con Nombre, **JHONATAN ESTEBAN, PEÑA MARTICORENA**, el que me hizo la venta del televisor le dije que el televisor no prende porque esta malogrado y en respuesta me dijo que

RECIBIDO
05 JUL 2017

el **TELEVISOR** que me habían vendido no era nuevo sino que te hemos vendido el que estaba en exhibición, porque no había otro **TELEVISOR** en el almacén, ante mi insistencia procedió a abrir la caja y saco el **TELEVISOR** y procedió a prender el **TELEVISOR** y solamente se veía rayas así como se vio en mi domicilio, y se acercaron sus compañeros de trabajo y al ver que no funcionaba llamaron al **SUPERVISOR**, quien manifestó que el televisor estaba dañado porque el televisor ha sido golpeado de un rodillazo en el centro de la pantalla, aquí la interrogante (**como se puede dañar el televisor de un rodillazo si el televisor fue en su caja y estaba protegido por su protector que es el terno Pol**) lo que ha podido suceder es señores de INDECOPI, que los mismos trabajadores al momento que lo bajaron el televisor que estaba prendido el que era de exhibición lo hallan golpeado y ellos mismo lo hayan malogrado y así malogrado ellos lo empaquetaron sin que nadie se dé cuenta. Mi error no fue haberles pedido que probaran el televisor para ver si estaba en buenas condiciones dicho televisor, porque yo sinceramente pensé que el televisor era nuevo y que lo habían sacado de su almacén, y ese momento me entero que el televisor era el que estaba en exhibición, según el vendedor me dijo que era el único televisor que quedaba de 43 Pulgadas.



4. En vista que no se dio solución a mi reclamo lo deje el televisor en la tienda **COMERCIAL LA CURACAO**, y cuando retorne el día lunes 10 de abril del 2017, no me atendieron y así mismo regrese el día 11 de abril y le dije al supervisor que ya no quería nada que me anulara los documentos firmados por mi persona al ver que no daban solución a mi reclamo y el prepotente me respondió que sí quería que anulara el documento me dijo que devolviera el televisor sano, **SEÑORES DE INDECOPI, COMO YO VOY A DEVOLVER UN TELEVISOR SANO SI NO LO MALOGRE Y LO GOLPEE** y A si mismo volví el día 12 de abril el GERENTE en forma prepotente me manifestó que yo lo había malogrado y a la vez trato mal a mi señor padre lo que podía hacer es de que con los técnicos de la empresa lo puedes hacer arreglar y los técnicos me cobraban la suma de s/1600.00 nuevo soles, para poder reparar dicho televisor y me exigió prepotentemente retirar el televisor y que tenía que pagar el precio pactado por que no había otra solución, por lo que retire el televisor y el día 13 de abril del 2017 me apersoné a la tienda la comercial **CURACAO**, a pedir el libro de reclamos y ahí informar la venta de un televisor malogrado a mi persona por dicha empresa **COMERCIAL LA CUARACAO** /
5. Señores de **INDECOPI**, como ellos pueden vender un artefacto usado sin que el comprador o compradora sepa ahí ellos ya están cometiendo un delito señores por eso pido a ustedes se haga justicia a mi pedido señores de **INDECOPI**. Y a la vez pido que el televisor materia de esta denuncia debe de ser recogida por dicha empresa de mi domicilio y dejar sin efecto los documentos que he firmado ya que no

es justo que pague por un televisor malogrado y golpeados por ellos mismos. Y así mismo aprovechándose de la buena fe del consumidor y sobre todo de los que no tenemos experiencia en este tipo de actos comerciales. Por lo que el estado por intermedio de ustedes señores de INDECOPI, deben de determinar una sanción ejemplar.



6. Y a la vez pido señores de INDECOPI, **SE UTILICE EL MISMO BAUCHEER DE PAGO QUE HICE EN LA PRIMERA DENUNCIA**, y les comunico que también cambie la razón de mi domicilio a la dirección de, **Av. Los Libertadores, Mz. 5 Lt. 12 Urb. San Agustín del Distrito de San Vicente, Provincia Cañete, Departamento Lima, referencia frente al mercadillo de san Vicente y al costado del arco san Agustín.** por motivo que en la primera denuncia que hice el 18 de abril del 2017, la notificación nunca llegó a mi domicilio por estar alejado un poco del centro de la ciudad. Por tal motivo cambie mi dirección solo para la recepción de los documentos señores de INDECOPI.

Espero se me haga justicia a mi pedido señores de INDECOPI,

ADJUNTO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS A LA DENUNCIA.

- Copia de Boucher de pago banco de la Nación
- Copia de DNI
- Foto del televisor pantalla malograda
- Certificado de garantía

POR LO EXPUESTO:

A UD. pido dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley. Y se me haga justicia a mi pedido señores de INDECOPI.

San Vicente, 03 de julio del 2017

INCULCSE NO MEAIOI
UNATOZIOI DEL XP. 653-2017/253

LIZ ESTHER MISAICO OCHOA
DNI N°45735706

ME DIERON RESPUESTA AL RECLAMO DEL LIBRO DE RECLAMOS

800004



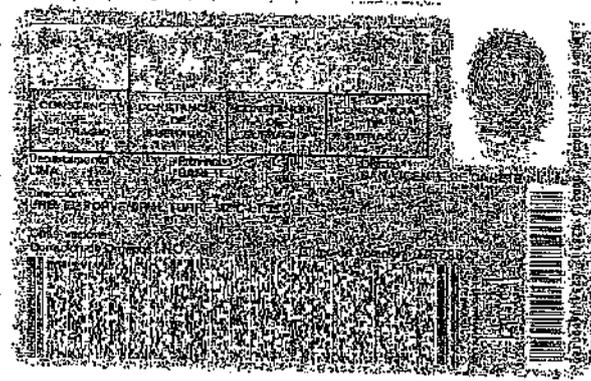
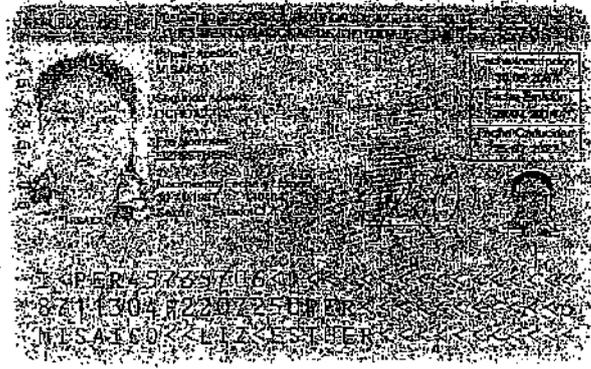
LEONARDO ESPINOSA EN UNO DE LOS ASESORADOS 0093
Banco de la Nación 18/04/2017
 CENTRO COMERCIAL EL VALLE
 AYOACAPULCAN

ORGANISMO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Indecopi
 OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE
 AV. SAN JUAN DE LOS RIOS 1000
 LIMA 1

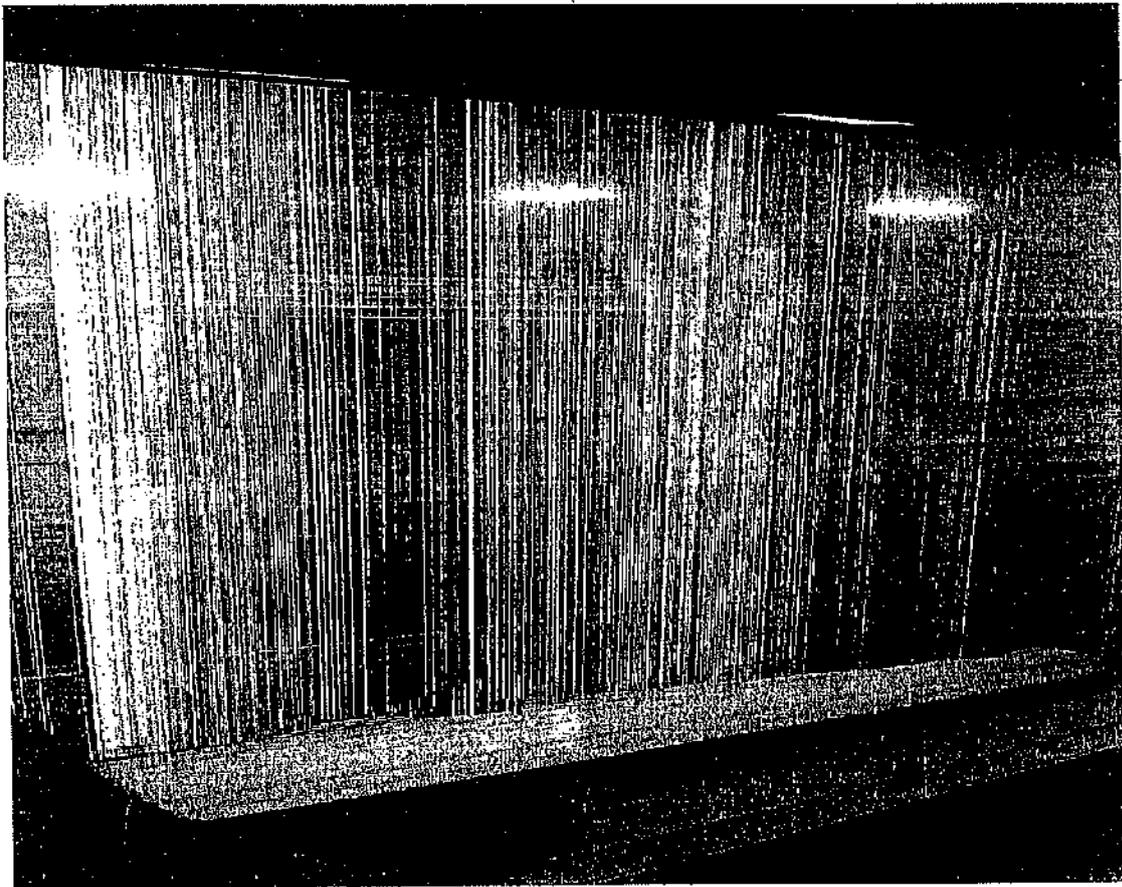
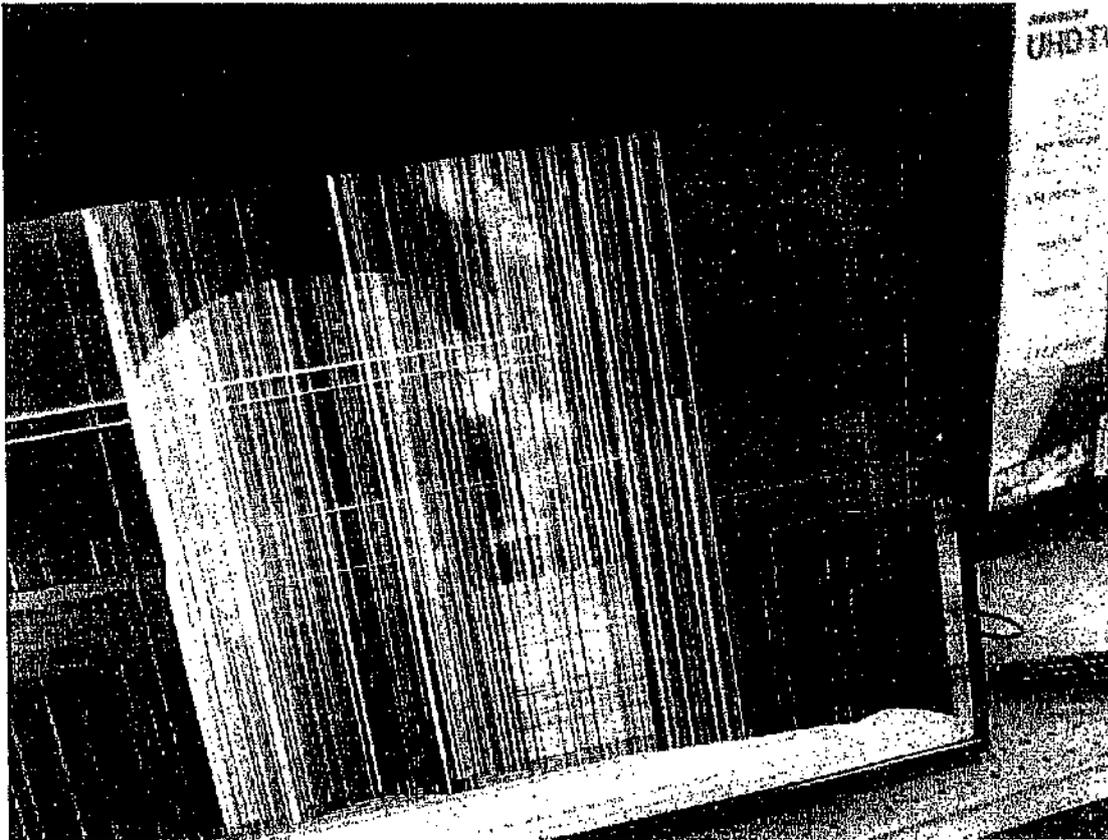
A 2017 ABR 18 PM 1 35
 05026468-5C

RECIBIDO CLIENTE
 05026468-5C Banco de la Nación

000005



~~00-000~~ 000





7999330



Las mejores marcas al mejor precio

GARANTIA ADICIONAL

Cobertura al 100% de los costos de mano de obra y repuestos originales

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN



Nombre y Apellidos del Cliente:

Domicilio:

Teléfono domicilio:

Nombre de la Tienda:

Nombre del Vendedor:

Descripción del Producto:

Marca/Modelo:

Nº de Factura:

Duración del Plan de Servicio:

Código del Plan de Servicio:

Reemplazo o garantía:

- Se agotan volúmenes limitados de cobertura, tiempo y condiciones del Plan de Servicio.
- Ante un atraso en la entrega de G.A. Se cubrirán piezas y mano de obra, -Aunque mayor a 30 días será motivo de resolución de entrega.

Nº de Documento de Identidad:

Ciudad:

Departamento:

Teléfono:

Código:

Código de producto:

Nº de Serie:

Precio del Producto:

Fecha de Compra:

Garantía del Fabricante:

Precio del Plan:

Fecha de Compra del Plan:

Firma / sello conforme

CLIENTE

Total Artefactos S.A.

005006

LA CURACAO-CARTE LC
 CONECTA RETAIL S.A.
 AV. LUIS GONZALES NRO. 1315 (2 PISO)
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHIC
 AYO
 RUC : 20141199550
 N. SERIE : SFYF014227
 BOLETA ELECTRONICA
 BC14-0007030



LA CURACAO-CARTE LC

07-04-2017 19:38:53 TRN: 19279

Cliente : LIZ ESTHER HISAICO DCHOA
 Documento : DNI - 45735706
 Direccion : EL PORVENIR H DE LA SAN VIC
 Vendedor : 45320498
 Cond.paga : VENTA AL CREDITO

CANT	DESCRIPC.	PRECIO	IMPORTE
------	-----------	--------	---------

KOC218

1	43LH5000 TV 43LH5000 43" LED FHD LG	1,209.16	1,209.16
---	-------------------------------------	----------	----------

1	GABISP46 G.A. 1 AÑO TV HASTA 87.1,500	176.27	176.27
---	---------------------------------------	--------	--------

1	KARAOKE LG.PROMOCION KARAOKE SMART LG	0.03	0.03
---	---------------------------------------	------	------

Op. Exonerada	:	0.00
Op. Inafecta	:	0.00
Inicial	:	0.00
Recargo	:	0.00
Descuento	:	0.09
Op. Gravada	:	1,385.37
I.S.V	:	245.37
Importe Total	:	1,634.74
Redondeo	:	0.00
Donacion	:	0.00

Importe a Pagar : 1,634.74

SON: UN MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO 74/100 SOLES

3c0XbkAKU0Kd9ouFo+NSHkKXVzu=

Autorizado mediante resolucio
N. 0720050000066/SUMAT

009



RAZÓN DE JEFATURA

Expediente N° 1027-2017/PS3

Lima, 28 de agosto del 2017

El 18 de abril de 2017, la señora Lis Esther Misaico Ochoa (en adelante, la señora Misaico) presentó ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el OPS) una denuncia en contra de Total Artefactos S.A. (en adelante, La Curacao) por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor. Dicha denuncia correspondía al Expediente N° 653-2017/PS3 y fue declarada inadmisble conforme a la Resolución N° 1, en tanto que la señora Misaico no cumplió con subsanar el requerimiento de subsanación que se le formuló el 26 de abril de 2017. Asimismo, se informó a la denunciante que podía solicitar el reembolso de la tasa abonada para su presentación, mediante solicitud dirigida a la Gerencia de Administración y Finanzas del INDECOPI.

Mediante escrito del 4 de julio de 2017, la señora Misaico volvió a presentar su denuncia contra La Curacao, solicitando que se tenga en cuenta la tasa pagada en el expediente archivado N° 653-2017/PS3, así como los medios probatorios y se reasigne al presente expediente.

En efecto, obra en el Expediente N° 653-2017/PS3 la constancia del pago de la tasa administrativa por tramitación de la denuncia que se siguió en dicho expediente, ascendente a S/. 36,00; asimismo, los medios probatorios ofrecidos por la señora Misaico. En tal sentido, y en la medida que dicho expediente fue declarado inadmisble, conforme lo establece el artículo 175° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 274441, y el artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807 - Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, corresponde incorporar al presente procedimiento el original de la tasa administrativa por tramitación de la denuncia ascendente a S/. 36,00 y copia de los medios probatorios que obran en el Expediente N° 653-2017/PS3 y dejar constancia en dicho expediente.

MARÍA GRACIELA ROJAS JIMÉNEZ
 Jefe
 del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
 de Protección al Consumidor N° 3

MRJ/mzy

TUO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 175.- Medios de Prueba

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

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

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

- (...)
- e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.
- (...)

 Banco de la Nación

16/04/2007

 Indescope

COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
AV. CORRIENTES 467
1043

017-868 79
Banco de la Nación
C.A.B. 1043
1043
1043

017-868 79
Banco de la Nación
C.A.B. 1043
1043
1043

~~000001~~

000001

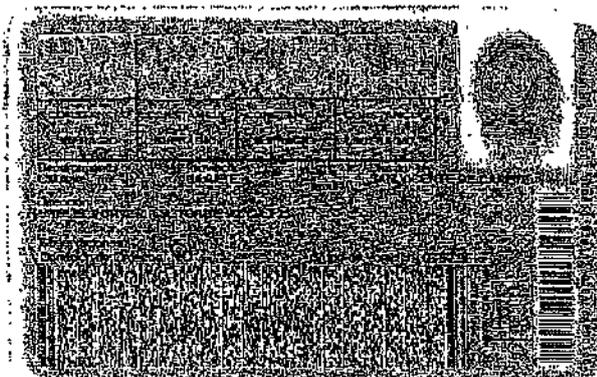
VERIFICAR EN DUNDO ANTES DE REALIZARSE DE LO VENCIDO
05026467-5-C Banco de la Nación



000005



000011



502008

CONECTA RETAIL S.A.

LIBRO DE RECLAMACIONES

FORMA DE RECLAMACION

SERIE 630 N° 000008

FECHA: 13 04 2017

TOTAL ARTEFACTOS S.A. R.U.C.: 20331429601
Av Mariscal Benavides N° 423 - Cañete

00.012



1 IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Liz Esther Misáico Octloa

DOMICILIO: Huaca de los chinos Mz c Lte 25

DNI/CE: 45735706 TELÉFONO/E-MAIL: 947499633

PADRE O MADRE: DNI:

2 IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO TV MONTO RECLAMADO 1600

SERVICIO DESCRIPCIÓN:

DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO¹ QUEJA²

DETALLE:
- por entregarme una mercadería dañada de una Tv LG 43LH5000.
- por el pésimo trato a mi persona como cliente.

PEDIDO
Que se me reconozca el producto de la compra.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

3 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

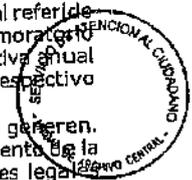
²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP
* El proveedor deberá dar respuestas al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR

PAGARÉ

Importe _____ Vencimiento _____
 Pagaré/Pagaremos solidaria e incondicionalmente a **Financiera Efectiva S.A.**, a su orden o a quien este endosado el presente título, en sus oficinas de esta ciudad o donde se presente este título para su cobro la suma de _____ Importe que expresamente declaro/declaramos adeudar a **Financiera Efectiva S.A.**, por Obligaciones contraídas a mi/nuestra entera satisfacción, sin lugar a reclamo de ninguna especie, para cuyo fiel cumplimiento obligo/obligamos todos mis/nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma y derecho.
 Queda estipulado que abonaré/abonaremos sobre el importe de este pagaré y hasta su oportuno y total pago, un interés compensatorio a una tasa del _____ % efectivo anual, indicado en su respectivo contrato de crédito y hoja resumen, y adicionalmente al referido interés compensatorio pagaré/pagaremos, automáticamente y sin necesidad de requerimiento previo alguno, el interés moratorio conforme a lo dispuesto en el artículo 1242 del Código Civil, por todo el tiempo que demore su pago, con la tasa máxima efectiva anual vigente de **Financiera Efectiva S.A.**, así como los gastos y comisiones establecidos siendo que ambos se han indicado en su respectivo contrato de crédito y hoja resumen.
 En caso de ejecución, pagaré/pagaremos, además de los intereses, las comisiones, los gastos y costas del juicio que se generen. Declaro/Declaramos conocer y aceptar las tasas de interés comisiones y gastos vigentes de **Financiera Efectiva S.A.**, al momento de la suscripción del presente documento, las cuales podrán ser modificadas por **Financiera Efectiva S.A.**, dentro de los límites legalmente autorizados.
 Los impuestos y derechos que se originen de la obligación representada por este pagaré, salvo los que correspondan a **Financiera Efectiva S.A.**, conforme a Ley, serán por mi/nuestro cargo y cuenta.
 Este título no requerirá de protesto por falta de pago, procediendo a su ejecución por el sólo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado. **Financiera Efectiva S.A.**, se reserva el derecho de prorrogar este pagaré cuando lo estime conveniente por lo que acepto/aceptamos todas la anotaciones que en tal sentido hagan en este título, ya sea por el importe total o cantidad menor aún cuando las mismas no aparezcan suscritas por mi/nosotros.
Financiera Efectiva S.A., podrá entablar ejecución para su cobro donde lo tuviere por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero de nuestro domicilio y cuantos puedan favorecernos en proceso judicial y fuera de él. Para todos los efectos de este pagaré, señalo/señalamos nuestro domicilio en la dirección abajo indicada donde se/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones judiciales del caso, salvo cuando por escrito hayamos informado a la oficina de **Financiera Efectiva S.A.**, un cambio de domicilio.



_____, de _____ del 20____
 EMITENTE/S
 Nombre(s) y Apellido(s) _____
 DNI : _____
 Domicilio: _____
 Teléfono: _____
 Firmas: _____ CLIENTE _____ CÓNYUGE

GARANTÍA (POR AVAL)

Me constituyo/Nos constituimos en avalista/s solidario/s e incondicional/es de el/los emitentes por las obligaciones contraídas en este documento comprometiéndome/nos a responder por la cantidad adeudada, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, multas, tributos y gastos que ocasionen sin limitación alguna, no requiriéndose para ello el previo protesto del documento contra el emitente ni contra el suscrito. Asimismo en virtud de esta garantía, obligo/obligamos todos nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma de derecho.
 Esta garantía es por el plazo indefinido y estará en rigor mientras permanezca impaga la obligación a la que se refiere.
 Acepto/Aceptamos, las renovaciones y prórrogas totales o parciales que la **Financiera Efectiva S.A.**, conceda y anote en este documento, ya sea por su importe total o cantidad menor sin que sean comunicadas ni por lo tanto suscritas por mi/nosotros.

Para todos los efectos de este pagaré, señalo/señalamos nuestro domicilio en la dirección abajo indicada donde se/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones judiciales del caso, salvo cuando por escrito hayamos informado a la oficina de la **Financiera Efectiva S.A.**, un cambio de domicilio.

_____, de _____ del 20____
 AVALISTA/S
 Nombre(s) y Apellido(s) _____
 DNI : _____
 Domicilio: _____
 Teléfono: _____
 Firmas: _____

HOJA RESUMEN


Moneda crédito :
Tasa efectiva anual fija (1) :
Monto línea de crédito :
Tasa costo efectivo anual :
Monto total de interés a pagar :

CARGOS: COMISIONES Y GASTOS

1. Tasa Efectiva Anual.- La tasa de interés compensatoria efectiva anual es fija (año base 360 días).
2. Seguros

Tipo de seguro	Prima	Compañía	Nº Póliza
Desgravamen	2.45% del capital financiado (monto prorrateado entre las cuotas del crédito)	Rímac	8738-239628
Multirisgo	0.08% mensual aplicado sobre el precio del bien adquirido (Incluye IGV)	Rímac	1341-500000

EL CLIENTE declara haber recibido como anexo al presente contrato, los certificados de seguro detallados en el cuadro precedente.

3. Gastos
 - 3.1 Gastos Notariales

Escritura Pública - Hipoteca	S/. Según Tarifa Notaria
Constitución de Garantía Mobiliaria Vehicular	Hasta S/. 180.00

- 3.2 Gastos RR.PP.

Constitución de Hipoteca	S/. Según Tarifa vigente SUNARP
Bloqueo Partida Registral	S/. Según Tarifa vigente SUNARP
Consulta Registral (por cada asiento)	S/. Según Tarifa Vigente SUNARP

- 3.3 Otros

Tarjeta Prepago	S/. 4.50
Reposición Tarjeta Prepago	S/. 5.90

Aplica solo a Crédito de Mejoramiento de Vivienda y Construcción a cobrarse por única vez en la primera cuota.

Se aplica siempre y cuando la operación de crédito tenga garantía hipotecaria o mobiliaria, estos gastos son asumidos directamente por el cliente, el importe que se declara como gasto de constitución de garantía mobiliaria, es a todo costo e incluye los gastos en RR.PP.



4. Comisiones:

Concepto	Importe
Emisión de constancia de no adeudo	27.00 a partir de segunda emisión*
Endoso de póliza	S/. 200
Desgravamen / Multiriesgo ^(*)	

*Primera emisión es gratuita

(*) Aplica por cada póliza subsecuente, educación, coberturas y seguros. Al término del contrato de vinculación y renovación.

5. Penalidad por Incumplimiento de pago:

PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO (S)	NUEVOS SOLES (S/)	
	MOROS	ESTROS
Día 2 de atraso	S/. 5	S/. 3
Día 3 de atraso	S/. 7	S/. 4
Día 4 de atraso	S/. 10	S/. 5
De 5 - 15 días de atraso	S/. 21	S/. 19
De 16 - 30 días de atraso	S/. 25	S/. 22
De 31 - 60 días de atraso	S/. 30	S/. 26
De 61 - 90 días de atraso	S/. 35	S/. 29
De 91 - 120 días de atraso	S/. 40	S/. 31
De 121 - 150 días de atraso	S/. 45	S/. 34
Más de 151 días de atraso	S/. 50	S/. 38

RESUMEN PRINCIPALES OBLIGACIONES Y CONSIDERACIONES:

- Las cuotas no pagadas en sus fechas de vencimiento devengarán a favor de LA FINANCIERA intereses compensatorios y moratorios de manera automática, así como los cargos de cobranza, en tanto sean aplicables.
- EL CLIENTE deberá efectuar la cancelación de los Créditos en la misma moneda en que fueran otorgados y en los locales autorizados por LA FINANCIERA, de acuerdo a las condiciones y plazos establecidos en el Cronograma.
- EL CLIENTE se compromete a revisar por lo menos una vez al mes, la página web de LA FINANCIERA: www.efectiva.com.pe y/o a visitar cualquiera de sus oficinas a nivel nacional, con la finalidad de tomar conocimiento de cualquier comunicación dirigida al CLIENTE, permitida por ley, que no se realice por canales directos.
- EL CLIENTE se compromete a comunicar a LA FINANCIERA cualquier cambio en la información proporcionada y a entregar la información actualizada cada vez que sea requerido por LA FINANCIERA.
- EL CLIENTE emite y entrega a LA FINANCIERA un pagaré incompleto, debidamente suscrito y, de ser el caso, avalado quien lo garantiza, a efecto de representar las

obligaciones a su cargo que surjan como consecuencia del Contrato. Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en mérito al Contrato por EL CLIENTE, LA FINANCIERA podrá completar el título valor, siguiendo las instrucciones de llenado indicadas en el Contrato.

000016



- 6. El Crédito podría no ser otorgado como resultado de la evaluación crediticia del CLIENTE.
- 7. EL CLIENTE tiene el derecho a efectuar pagos anticipados y adelanto de cuotas de los Créditos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, así como de los cargos pactados que resulten aplicables, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- 8. La garantía prestada por EL FIADOR se extiende a las obligaciones de cargo de EL CLIENTE derivadas del Contrato así como de cualquier otra obligación entre LA FINANCIERA y EL CLIENTE
- 9. EL CLIENTE tiene derecho a solicitar a LA FINANCIERA una copia de la tasación realizada al bien otorgado en garantía, si lo hubiese, cuando ésta se realice. La primera copia, no tendrá costo.
- 10. El pago puntual de las cuotas en las fechas indicadas en el Cronograma, evitan el cobro de intereses moratorios y compensatorio aplicables. El pago anticipado de las cuotas evita la generación de intereses compensatorios.
- 11. EL CLIENTE declara que los fondos de este Crédito serán destinados a la adquisición de bienes y/o servicios proveídos por terceros; autorizando en forma expresa a LA FINANCIERA a utilizar el íntegro de los referidos fondos en la cancelación directa a los proveedores de los bienes y/o servicios que se adquieren con este Crédito. De manera adicional, EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a realizar los trámites pertinentes ante los proveedores con la finalidad de recabar información previa sobre costos y estados de deuda de los bienes o servicios a adquirir, recoger y entregar todo tipo de documentación vinculada a los mismos, tramitar los comprobantes de pago y cancelaciones. La autorización dada por EL CLIENTE no podrá ser tachada de insuficiente. La ejecución de la referida autorización, es facultativa para LA FINANCIERA.
- 12. En los supuestos que por la naturaleza de la operación solicitada, no se pueda tener certeza de la fecha de pago o monto definitivo, EL CLIENTE autoriza el envío del cronograma de pagos definitivo en forma electrónica. Alternativamente EL CLIENTE podrá optar por el envío físico.
- 13. El incumplimiento o cumplimiento en los pagos según las condiciones pactadas, será reportado a las Centrales de Riesgo, con la clasificación que corresponda, de conformidad con la legislación de la materia.
- 14. EL CLIENTE declara que previamente a la celebración de este Contrato, (i) el Contrato, la Hoja Resumen y anexos le fueron entregados para su lectura, (ii) se absolvieron todas sus consultas, (iii) se le brindó información referida a Intereses, comisiones y gastos, formas de pago, seguros y/o coberturas (riesgos cubiertos, monto de prima y/o forma de cálculo, exclusiones, plazos para solicitar cobertura y la indicación que éste último no es de caducidad) y demás condiciones aplicables a la operación, absolviéndose todas sus dudas, y (iv) se procedió a entregarle un ejemplar del Contrato, la Hoja Resumen, anexos y tarifario vigente.

000011

..... de de

000017

[Handwritten Signature]



EL CLIENTE

EL CLIENTE (cónyuge)



FINANCIAL
EFECTIVA

[Handwritten Signature]
Gloria Elizabeth Nery
FUNCIONARIA DE NEGOCIOS SENIOR

EL FIADOR

LA FINANCIERA

000012



CRONOGRAMA DE PAGOS

000018

IMPORTANTE

1. Cada vez que efectúe un pago, sea cuota o penalidad por pago fuera de fecha, exija un comprobante oficial de la empresa; éste es el único comprobante de su pago. No acepte recibos provisionales.
2. Conserve este documento así como sus recibos de pago.



No. Préstamo: 12500585
 Cliente: ANTONIO LEE ESTHER PUS-ICJ OCUBA
 CAPITAL: 1,534.82 SOLFS
 Fecha Desemb: 07/04/2017
 Plazo: 360 días

Fecha	Capital	Interes	Cuota Desemb.	Sg. Mult.	ITF	Total
10-05-2017	41.87	11.51	159.44	2.23	1.14	161.82
10-06-2017	51.95	12.40	159.44	2.23	1.14	161.82
10-07-2017	58.55	13.30	159.44	2.23	1.14	161.82
10-08-2017	59.57	13.27	159.44	2.23	1.14	161.82
10-09-2017	67.34	14.19	159.44	2.23	1.14	161.82
10-10-2017	70.59	14.17	159.44	2.23	1.14	161.82
10-11-2017	72.29	14.15	159.44	2.23	1.14	161.82
10-12-2017	79.83	15.04	159.44	2.23	1.14	161.82
10-01-2018	82.45	15.02	159.44	2.23	1.14	161.82
10-02-2018	87.97	15.91	159.44	2.23	1.14	161.82
10-03-2018	100.33	16.80	159.44	2.23	1.14	161.82
10-04-2018	100.35	16.78	159.44	2.23	1.14	161.82
10-05-2018	100.37	16.76	159.44	2.23	1.14	161.82
10-06-2018	113.56	17.65	159.44	2.23	1.14	161.82
10-07-2018	123.47	18.54	159.44	2.23	1.14	161.82
10-08-2018	130.47	19.43	159.44	2.23	1.14	161.82
10-09-2018	139.19	20.32	159.44	2.23	1.14	161.82
10-10-2018	139.53	20.30	159.44	2.23	1.14	161.82

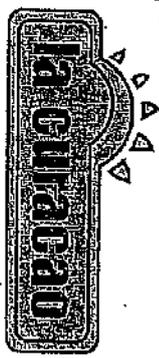
2012.76

Tipo de Prestamo: Contado
 Total de Pagos: 2012.76

IEA: 11.90% (Fase de Costa Efectiva) anual 111.00% 111.83%

Los Seguros de Desgravamen, Incapacidad, y Seguros Obligatorio aplicador por la Financiera en todos sus productos crediticios





Las mejores marcas al mejor precio

GARANTIA ADICIONAL

Cobertura al 100% de los costos de mano de obra y repuestos originales

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN



Nombre y Apellidos del Cliente: LIZ ESTHER MISAICO OCHOA

Nº de Documento de Identidad: 45753706

Domicilio: EL PORVENIR H DE LA TORRE NIZ C. LITE 25 SAN VICENTE DE CAJETI SAN VICENTE DE CAJETA

Departamento: LIMA

Teléfono: 9727432170

Nombre de la Tienda: LA QUIBRADO-CAJETE LC

Nombre del Vendedor: JHERMAN ESTEBAN PERA NAKTIONEN

Descripción del Producto: TV AQUOS 43" LED P10 LB

Código del Producto: 43LH5000

Marca/Modelo: LG ELECTRONICS PERU S.A.

Nº de Serie: S/ 1.239.16

Nº de Factura: 014 7030

Fecha de Compra: 07/04/2017

Duración del Plan de Servicio: 1 años de Garantía

Precio del Plan: S/ 176.27

Código del Plan de Servicio: CAS13F46

Fecha de Compra del Plan: 07/04/2017

Reemplazo o garantía:

- Se otorga volante informativo de cobertura, límites y condiciones del Plan de Servicio.
- Ante un error en la copia de G.A. Se otorgará la misma inmediatamente.
- Alzo mejor a 30 días para malicia de resolución de conflicto.

Firma / sello conforme:

[Handwritten Signature]

Total Artefactos S.A.

000014

000020



LA CURACAO-CAETE LC
 CONECTA RETAIL S.A.
 AV. LUIS GONZALES NRO. 1315 (2 PISO)
 LAHAYEQUE - CHICLAYO - CHIC
 AYO
 RUC : 20141189850
 N. SERIE : SF9F014227 X
 BOLETA ELECTRONICA
 BC14-0007030

LA CURACAO-CAETE LC

07-04-2017 19:38:53 TRN: 19279

Cliencia : LIZ ESTHER HISAICO OCHOA
 Documento : DNI - 45735706
 Direccion : EL PORVENIR N DE LA SAN VIC
 Vendedor : 45320498
 Cond.paga : VENTA AL CREDITO

CANT	DESCRIPC.	PRECIO	IMPORTE
------	-----------	--------	---------

1	43LH5000 TV 43LH5000 43" LED FHD LG	1,209.16	1,209.16
1	GADISP46 G.A. 1 AÑO TV HASTA S/1,500	176.27	176.27
1	KARAOKE LG PROMOCION KARAOKE SMART LG	0.03	0.03

Op. Exonerada	0.00
Op. Inafecta	0.00
Inicial	0.00
Recargo	0.00
Descuento	0.00
Op. Gravada	1,305.37
I.G.V	249.37
Importe Total	1,634.74
Redondeo	0.00
Donacion	0.00

Importe a Pagar : 1,634.74

SON: UN MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO 74/100 SOLES

3c0XbkakUOKd9ouFo+NSHqKXvzU=

Autorizado mediante resolucio
 N.0720050000006/SUNAT

000015

000021



Ilustre
Colegio de
ABOGADOS
de Ica

EL DIRECTOR DE SECRETARÍA DEL
ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ICA

CERTIFICADO N°
066658
VÁLIDO SOLO PARA LITIGAR
A2017. M03



CERTIFICA

Que el señor(a) abogado(a):

VALDEZ SALCEDO EUSEBIO

Es **MIEMBRO ACTIVO** de la orden incorporado en la fecha de: **13-12-1975** ,
con **REGISTRO C.A.I N° 523**, tal como consta en los libros de registros de la
orden. Se encuentra **HABILITADO** para el ejercicio de su actividad profesional.

Se expide el presente documento para los fines de ley y a petición del interesado.

Ica, Lunes, 06 de Febrero de 2017

CERTIFICADO VALIDO HASTA:

31 de Enero del 2018

COLEGIO DE ABOGADOS DE ICA

Dr. Johnny Francisco Soto Jimenez
DIRECTOR DE SECRETARIA





LG Electronics Perú S.A.

23

2 de 19161581

Oficina General de
Av. República de Colombia 791 - Piso 12
San Isidro
Tel: (51-1) 415-0000
Fax: (51-1) 415-0000



Expediente N° 1027-2017/PS3

A persona

Absuelve traslado

PS3

AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N°3

LG ELECTRONICS PERU S.A., con RUC N° 20375755344, señalando domicilio real en la Av. República de Colombia N° 791 Piso 12, San Isidro, debidamente representada por Mario Antonio Rosazza Roeder, identificado con DNI N° 10542854, en la denuncia interpuesta por doña Liz Esther Misaico Ochoa; a usted atentamente decimos:

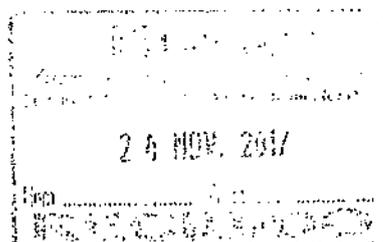
Que, conforme al poder adjunto me apersono a este procedimiento y señalo domicilio procesal en la Av. República de Colombia N° 791 Piso 12, San Isidro, lugar donde solicitamos nos sean notificadas todas las Resoluciones que se emitan durante la tramitación de este procedimiento.

POR LO EXPUESTO:

Solicitamos al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos tenernos por apersonados al procedimiento y por señalado nuestro domicilio procesal.

PRIMER OTROSI DIGO: Que, dentro del plazo otorgado en la Resolución N° 1 de fecha 4 de Octubre de 2017, cumplimos con presentar nuestro descargo conforme a los siguientes términos:

1. Que, se ha verificado que la denunciante adquirió un televisor en la Tienda La Curacao.
2. Que, conforme a la declaración del denunciante, el televisor adquirido fue uno que se encontraba en exhibición; siendo nuestra empresa ajena a los términos y condiciones arribados entre las partes referentes a la venta del producto materia de esta denuncia.





LG Electronics Perú S.A.

0055

Troncal Páramo 14,
Av. República de Colombia 291 - Bogotá
Colombia
Tel: (57) (1) 433 0000
Fax: (57) (1) 433 41 4000



3. Que, respecto a la presunta falla del televisor debemos de señalar que todo producto de la marca LG que es comercializado por nuestra empresa, cuenta con una garantía explícita, la misma que es otorgada expresamente conforme a nuestra política de garantía, y está contenida en el Certificado de Garantía, el cual se entrega al cliente final conjuntamente con el producto.

Como podrá apreciarse en dicho certificado se establece que en caso de falla el cliente deberá de contactarse con nuestra empresa, para lo cual se brinda información suficiente respecto a los centros de servicio autorizado y además se proporciona el número telefónico de nuestro Centro de Información al cliente, donde se coordina una visita de atención técnica al domicilio del cliente por parte de nuestro servicio técnico autorizado

Adjuntamos copia del referido Certificado al haber sido presentado por el denunciante en su escrito de denuncia.

4. Que, conforme a nuestros registros, se ha verificado que dicho producto no cuenta con ninguna atención, vista o servicio técnico efectuado en el domicilio del denunciante por parte de alguno de nuestros Centros Autorizados, a efectos de poder verificar la existencia de la falla alegada.
5. Que, igualmente, conforme a los términos y condiciones contenidos en nuestro Certificado de Garantía, la garantía no cubre las fallas que sean resultado de causas externas al producto, y, considerando lo alegado por la propia denunciante en su escrito de denuncia, estando a las fotos del producto que nos han sido remitidas, se verifica que el televisor presenta la pantalla rota, por lo que en esas condiciones la garantía no cubre el desperfecto.
6. Que, no debe de perderse de vista el motivo de esta denuncia ni las medidas correctivas que solicita la denunciante, pues de la simple lectura del escrito de denuncia presentado se puede establecer de manera indubitable que el motivo de la denuncia no es por una causa imputable a LG Electronics Peru SA, así como también se establece de manera indubitable que las medidas correctivas solicitadas NO resultan aplicables o ejecutables por nuestra empresa.



LG Electronics Perú S.A.

0056

Ciudad de Bogotá
Av. República de Colombia 291 - Piso 1
San Rafael
Tel: (57-1) 454-0000
Fax: 454-0001 / 454-0035



7. Finalmente, debemos precisar que nuestra empresa no ha incumplido, ni infringido ni contravenido el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Estando a lo expuesto, solicitamos al órgano resolutorio proceda a excluirnos de este procedimiento, pues somos ajenos al mismo, toda vez que el reclamo es por el cobro de penalidades o sumas de dinero que efectúa una entidad bancaria por el uso de una tarjeta de crédito así como también las medidas reparadoras están relacionadas exclusivamente a actos efectuados por la entidad bancaria.

SEGUNDO OTROSI DECIMOS: Que, con respecto al requerimiento de información, adjunto a la presente cumplimos con presentar copia del Manual de Usuario del producto y la copia del Certificado de Garantía.

Con relación al informe respecto al procedimiento de venta de productos en exhibición debemos de manifestar que nuestra empresa no vende productos en exhibición, por lo que la indicada a prestar la información requerida es el establecimiento comercial donde el producto fue adquirido.

OTROSI DECIMOS: Que, cumplimos con adjuntar los siguientes documentos:

- 1.A Copia simple del documento de identidad de nuestro representante legal
- 1.B Copia simple del Poder de nuestro representante legal
- 1.C Copia simple del R.U.C. de nuestra empresa
- 1.D Copia simple del Certificado de garantía del producto.
- 1.E Copia simple del manual de usuario.

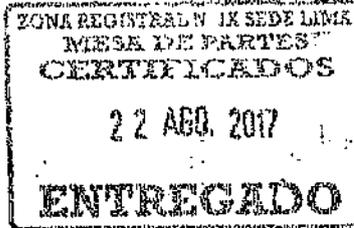
Lima, 24 de Noviembre de 2017.

LG ELECTRONICS PERU S.A.

MANITO ROSAZZA
REPRESENTANTE LEGAL

sunarp
Superintendencia Registral
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima



0058

Publicidad N° 2017-05264996
16/08/2017 12:16:00



**REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS**

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 11011229 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de ROSAZZA ROEDER MARIO ANTONIO, identificado con D.N.I N° 10542854, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: LG ELECTRONICS PERU S.A.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00052

FICHA: 0000144014

CARGO: PODER DE REPRESENTACIÓN PROCESAL

FACULTADES:

Se acordó:

OTORGAR PODER DE REPRESENTACIÓN PROCESAL a favor del señor **MARIO ANTONIO ROSAZZA ROEDER**, identificado con DNI N° 10542854, invistiéndolo de facultades suficientes para comparecer en representación de la Sociedad ante toda clase de autoridades, sean éstas Judiciales, del Ministerio Público, policiales, laborales, administrativas, del INDECOPI, aduaneras, fiscales, municipales: distritales, metropolitanas y/o provinciales, políticas, militares y civiles o de cualquier otra índole, así como ante cualquier persona natural o jurídica, pudiendo formular peticiones o solicitudes de cualquier naturaleza, por cuanto se encuentra investido con las facultades generales contenidas en los artículos 74° del Código Procesal Civil, las cuales se entienden otorgadas para todo el procedimiento administrativo y/o proceso judicial, incluso para la ejecución de las Resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo como para las Sentencias Judiciales, así como el cobro de costas y costos, legitimando al apoderado para su intervención en el procedimiento y/o proceso y la realización de todos los actos del mismo.

Asimismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 75° del Código Procesal Civil se otorgan las siguientes facultades especiales: poder para realizar actos de disposición de derechos sustantivos y para denunciar, demandar, reconvenir, contestar demandas y reconvencciones, desistirse del proceso y/o la pretensión así como de cualquier acto procesal, allanarse a la pretensión, solicitar la suspensión del proceso, conciliar, transigir, delegar la representación, solicitar el inicio del proceso arbitral y actuar en él sin ninguna limitación, nombrar y/o designar árbitros, recusar jueces y árbitros.

Queda precisado que la representación especial incluye entre otras, la de prestar declaración de parte, realizar reconocimiento de documentos, intervenir en toda clase de audiencias, interponer toda clase de solicitudes y medios impugnatorios, sean estos remedios o recursos, precisándose que en estos últimos se encuentren los recursos de reposición, apelación, queja, casación, nulidad, solicitar la actuación de pruebas anticipadas, solicitar, obtener, tramitar, ejecutar, variar y/o desistirme de toda clase de medidas cautelares así como ofrecer contracautela, incluyéndose en ésta última la caución juratoria, aceptar ofrecimientos de pago así como contradecir y/o formular oposición a éstos y a las consignaciones, solicitar, recoger certificados de depósito judicial, solicitar la corrección, aclaración e integración de resoluciones y / o laudos arbitrales, pedir el remate de los bienes afectados por medidas cautelares, solicitar la declaratoria de insolvencia, así como realizar todos los actos que se requieran ante los

ALDO GAMBOA MEDINA
ABOGADO CERTIFICADOR
Zona Registral N° IX - Sede Lima



Juzgados, Salas y Tribunales Judiciales y Arbitrales, entendiéndose que la presente descripción es meramente enunciativa y no limitativa, contando para ello con todas las facultades que se requiera de acuerdo a ley.

Igualmente, se deja establecido que mediante el presente poder también se le otorgan facultades para participar en procedimientos de conciliación extrajudicial, por lo que el apoderado queda investido de facultades suficientes para que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación Extrajudicial y su Reglamento, pueda comparecer en representación de la Sociedad ante cualquier Centro de Conciliación Extrajudicial a nivel nacional, solicitar peticiones conciliatorias, representar a la Sociedad y participar en las Audiencias de Conciliación Extrajudicial, disponer libremente de los derechos que sean materia de conciliación extrajudicial y suscribir las Actas que correspondan.

AGM

DOCUMENTO QUE DIÓ MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:
POR SESION DE DIRECTORIO DEL 11/04/2012 .

I. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TITULOS PENDIENTES:
NINGUNO.

ALDO GAMBOA MEDINA
ABOGADO CERTIFICADOR
Zona Registral N° IX - Sede Lima

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.- El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/. 24.00 Recibo: 2017-626-00022820
Total de Derechos: S/. 24.00

Verificado y expedido por ALDO GAMBOA MEDINA, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 10:47:02 horas del 18 de Agosto del 2017.

RUC

0060



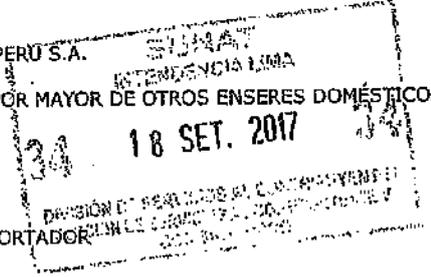
FICHA RUC : 20375755344
LG ELECTRONICS PERU S.A.
CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA
Número de Transacción : 41410526

Lote: 78004

Página: 1

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: LG ELECTRONICS PERU S.A.
Tipo de Contribuyente	: 26 -SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 02/09/1997
Fecha de Inicio de Actividades	: 02/09/1997
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0011 - I.PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 26/07/2014
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 26/07/2014),BOLETA (desde 26/07/2014)
Operador Autorizado de Comercio Exterior	: -

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: LG ELECTRONICS PERU S.A.
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Número Fax	: 1 - 4150084
Teléfono Fijo 1	: 1 - 4150000
Teléfono Fijo 2	: 1 - 4150062
Teléfono Móvil 1	: 1 - 972710129
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: alexandra.campos@lge.com
Correo Electrónico 2	: michel.cacsire@lge.com



Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	: 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: SAN ISIDRO
Tipo y Nombre Zona	: URB. CHACARILLA DE SANTA CRUZ
Tipo y Nombre Vía	: AV. REPUBLICA DE COLOMBIA
Nro	: 791
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: PISO 12
Condición del Inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

Datos de la Empresa	

Fecha Inscripción RR.PP : 02/10/1997
 Número de Partida Registral : 11011229
 Tomo/Ficha : 144014
 Folio : -
 Asiento : 1-A
 Origen de la Entidad : EXTRANJERA
 País de Origen : 9190 - COREA (SUR), REPUBLICA DE

Registro de Tributos Afectos					
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración		
			Desde	Hasta	
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	02/09/1997	-	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/06/2002	-	-	-	-
IGV-SERV.PREST.NO DOMICILIADOS	01/06/2004	-	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	02/09/1997	-	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	02/09/1997	-	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	02/09/1997	-	-	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	02/09/1997	-	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 09545178	SARRIA CARDENAS MIGUEL ALBERTO Dirección URB. CHACARRILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	APODERADO	12/04/1970	30/03/2007	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	mario.rosazza@lge.com	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10542854	ROSAZZA ROEDER MARIO ANTONIO Dirección URB. CHACARRILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	APODERADO	12/06/1977	10/04/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	mario.rosazza@lge.com	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 41446525	YUI HIFUME LOURDES MARITZA Dirección URB. CHACARRILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	APODERADO	17/09/1981	03/11/2014	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	mario.rosazza@lge.com	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 43256594	CHAVEZ MANCISIDOR ROBERT MARTIN Dirección URB. CHACARRILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	APODERADO	14/09/1985	16/10/2015	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	mario.rosazza@lge.com	
		Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación

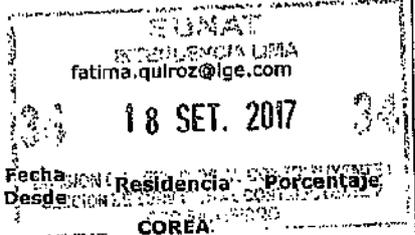
0061

CARNET DE EXTRANJERIA -001136498	Dirección	GERENTE GENERAL	28/07/1968	15/08/2014	
	URB. CHACARILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	marlo.rosazza@lge.com	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden Representación
CARNET DE EXTRANJERIA -001192361	YOUN IKHEE	APODERADO	27/07/1970	22/12/2014	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CHACARILLA DE SANTA CRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552	marlo.rosazza@lge.com	



Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
CARNET DE EXTRANJERIA - 001136498	SONG SEONG WON	DIRECTORES	28/07/1968	20/08/2014	COREA (SUR), REPUBLICA DE	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
	URB. CHACARILLA DE SANTACRUZ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA 791 Dpto 1201	LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - 996301552			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
CARNET DE EXTRANJERIA - 001192361	YOUN IKHEE	DIRECTORES	27/07/1970	22/12/2014	COREA (SUR), REPUBLICA DE	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -00	LG ELECTRONICS INC CORPORATION	SOCIO	-	01/09/1997	COREA (SUR), REPUBLICA DE	99.999995081
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -000	LG ELECTRONICS PANAMA S.A.	SOCIO	-	01/09/2017	PANAMA	0.000004919
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	



Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0011	DEPOSITO		PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO	U.IND BOCANEGRA AV. BERTELLO BOLLATI 551	ALT. CDRA.34 AV. FAUCETT	OTROS.

0022	DEPOSITO	-	CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	AV. ARGENTINA Km 4006	-	OTROS.
0021	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SURQUILLO	CAL. LOS NEGOCIOS 467	ALT CDRA. 39 AV REP DE PANAMA	OTROS.
0046	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	LOMA UMBROSA 427	A 1/2 CDRA DE LA MUNICIPALIDAD DE SURCO	ALQUILADO
0037	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	AV. ALAMEDA VILLEGAS 582	TAMBIEN 584 ALT. CDRA 24 DE AV. ARGENTIN	OTROS.
0023	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	AV. ARGENTINA 3441	ALT.CDRA.31 AV.ARGENTINA	-
0007	L. COMERCIAL	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. SAN JOSE 213 Int B	-	ALQUILADO
0009	L. COMERCIAL	-	LORETO MAYNAS IQUITOS	CAL. UCAYALI 314	-	ALQUILADO
0042	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	AV. NESTOR GAMBETTA Km 10 Mz AR	LOTE 1-3 ALT. KM 10 AV. NESTOR GAMBETTA	OTROS.
0045	DEPOSITO	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	Z.I. VILLA EL SALVADOR VINA DEL MAR Lote 11	OTROS.	OTROS.
0025	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LA VICTORIA	URB. BALCONCILLO CAL. LAS AGATAS 213	OTROS.	OTROS.
0035	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	URB. FUNDO BOCANEGRA CAL. 391	OTROS.	OTROS.
0015	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	URB. INDUSTRIAL BOCANEGRA CAL. CALLE B Mz D Lote 4B	-	OTROS.
0013	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	URB. ZONA INDUSTRIAL CALLAO AV. ARGENTINA 1784	CDRA.17 AV.ARGENTINA	OTROS.
0016	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA LIMA LIMA	Z.I. ARGENTINA JR. GASPAR HERNANDEZ 700	ALT CDRA 12 DE LA AV ARGENTINA	OTROS.

SUNAT

 18 SET. 2017

0062

0027	DEPOSITO	-	BREÑA	JR. POMABAMBA 516	-	OTROS.
0017	DEPOSITO	-	LIMA LIMA	Z.I. ARGENTINA AV. INDUSTRIAL Km 508	ALT CDRA 26 AV ARGENTINA	OTROS.
0018	DEPOSITO	-	LIMA LIMA	Z.I. INDUSTRIAL WIESE AV. INDUSTRIAL 486	-	ALQUILADO
0044	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	AV. JAVIER PRADO ESTE 1966	-	ALQUILADO
0040	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. N GAMBETA Km 14.5	FND.EX FUNDO MARQUES PROV.CONST.D CALLAO	ALQUILADO
0032	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ARGENTINA 2424	-	OTROS.
0029	DEPOSITO	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	Z.I. ZONA AGROP.VILLA RICA S/N	ALTURA CDRA.22 DE LA AV.EL SOL LT-5.5A	OTROS.
0014	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. NESTOR GAMBETTA Km 3.6	CARRETERA A VENTANILLA	OTROS.
0039	DEPOSITO	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	TABLADA DE LURIN, LOTE 12 AGROPECUARIA VILLA RICA Lote 12	LOTE ACUMULADO U.C. 10043	ALQUILADO
0020	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SURQUILLO	URB. PRIMAVERA CAL. CALLE UNO 168	ACTUALMENTE JEAN PAUL 18 SE BARRIO	ALQUILADO
0033	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS	URB. INDUSTRIAL MOLITALIA CAL. SAN ANDRES 6129	-	OTROS.
0043	OF.ADMINIST.	-	LIMA LIMA SAN BORJA	URB. MONTE RRICO NORTE CAL. CALLE 2 360	MZA T20 SECTOR 0653	ALQUILADO
0010	DEPOSITO	-	LIMA LIMA MIRAFLORES	URB. SANTA CRUZ JR. MARISCAL JOSE LA MAR 1336	-	ALQUILADO
0012	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS	URB. PANAMERICANA NORTE AV. ALFREDO MENDIOLA 3345	FRENTE A MEGA PLAZA	ALQUILADO
0026	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ARGENTINA 2172	-	OTROS.
0028	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	URB. TRINIDAD PJ. YUNGAY 1870	-	OTROS.
0008	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	Z.I. LIMA AV. FERNANDO WIESE 701	ESQUINA CON AV. ARGENTINA 1262	ALQUILADO
0001	SUCURSAL	-	TACNA TACNA TACNA	CAL. ALTO LIMA 1658	-	ALQUILADO
0034	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	Z.I. LIMA AV. FERNANDO WIESE 502	ALTURA CDRA 12 DE LA AV. ARGENTINA	OTROS.
0036	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ARGENTINA 1784	-	OTROS.



0006	L. COMERCIAL	-	CALLAO LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. LUIS GONZALÉS 952	CENTRO CHICLAYO	ALQUILADO
0041	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	URB. INDUST. CONDE SUPERUNDA AV. ARRIETA LEONARDO 819	-	OTROS.
0038	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	AV. ELMER FAUCETT CDRA 30 S/N	ESQUINA DE FAUCETT Y TOMAS VALLE	OTROS.
0005	L. COMERCIAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	AV. LARCO 1357	-	ALQUILADO
0003	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. LARCO 942	-	ALQUILADO
0030	DEPOSITO	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	Z.I. ZONA AGROP. VILLA RICA S/N	ALTURA CDRA.22 DE LA AV. EL SOL LT-6	OTROS.
0019	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	URB. INDUSTRIAL BOCANEGRA CAL. UNO Mz A Lote 5	-	ALQUILADO
0024	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SURQUILLO	URB. VILLA VICTORIA PJ. VICUÑA 170	-	OTROS.
0031	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	JR. SANDIA 282	ALTURA CDRA 9 AV ABANCAY	OTROS.

Importante

Descentralización de Servicios : Hemos puesto a su disposición los Centros de Servicios al Contribuyente, ubicados en los siguientes distritos : Callao, Lima Cercado, Comas, San Isidro, San Martín, y Santa Anita, donde podrá realizar sus Trámites o Consultas con mayor rapidez y comodidad

Puede obtener mayor información en SUNAT VIRTUAL www.sunat.gob.pe, o en la central de consultas 0-801-12-100.

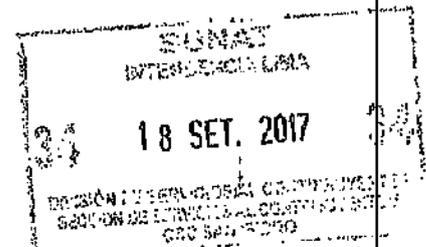
Ahora sólo deberá solicitar su Autorización de Impresión de Comprobantes de Pago a través de las imprentas conectadas al sistema SUNAT OPERACIONES EN LINEA - SOL.

Señor Contribuyente, solicite su código de usuario y clave de acceso al sistema SUNAT OPERACIONES EN LINEA; con ellos, podrá realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar, empresa o cualquier otro punto a través de INTERNET

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA AUTORIZADA
LOS DATOS SON CONSIGNADOS EN CALIDAD DE DECLARACIÓN JURADA Y EXPRESAN LA VERDAD

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:18/09/2017
Hora:11:17



Apellidos y Nombres

Firma

Huella digital

Sello y Firma del Res

Tipo y Nro. de Documento :

INFORMACION DE CLIENTE

Nombre _____

Dirección _____

Ciudad _____ Departamento _____

Teléfono _____

Información de producto

Modelo _____

Serie _____

Fecha de compra _____

Registro de producto

Registre su producto en www.lg.com.pe tan pronto pueda, de esa manera LG podrá contactarlo, en caso sea necesario.

Información de establecimiento de venta

Nombre de tienda _____

Dirección _____

Ciudad _____ Departamento _____

Para mayor información y asistencia a sus consultas, llámenos o visite nuestra página:

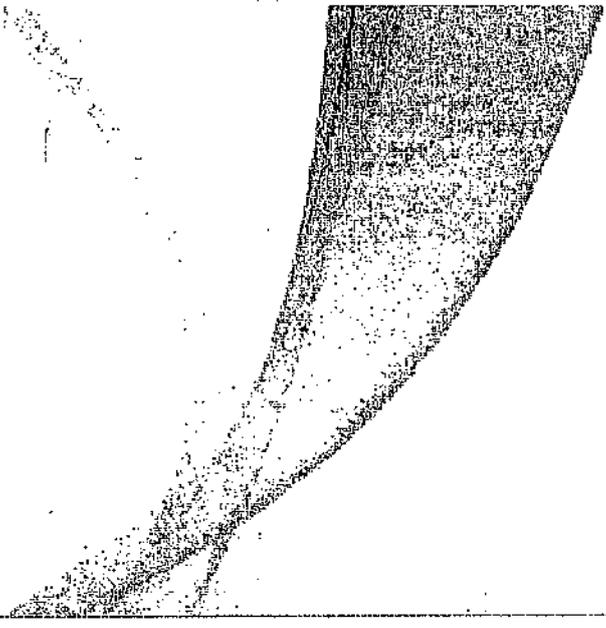
www.lg.com

Centro de Información

0-800-1-2424



LG ELECTRONICS PERU SA
 Av. República de Panamá 3055 Piso 11
 San Isidro - Lima
 P/No: 36XXAUUU



0063

GARANTIA

Televisor

Esta garantía es válida solo en Perú para productos comercializados por LG Electronics Perú SA a través de sus distribuidores autorizados

www.lg.com.pe



0063

Condiciones de la garantía

LG Electronics Perú SA, ("LG") garantiza el producto en caso de defectos de partes o mano de obra durante el periodo de garantía, bajo uso normal. Esta garantía es intransferible y válida solo en Perú para productos comercializados por LG a través de sus distribuidores autorizados en Perú. Lea cuidadosamente las instrucciones antes de usar el producto, tome todas las precauciones y evite accidentes.

A solicitud de LG, el usuario deberá proveer un documento legal que demuestre la fecha de compra. LG, a su discreción, reparará o sustituirá el producto por uno de similares condiciones y características. La garantía no cubre accesorios (control remoto, cables, etc.)

La garantía queda inválida si el productor: (1) ha sido alterado, manipulado, abierto o intentado abrir por cualquier persona no autorizada, (2) su serie está alterada o faltante (3) sea usado con fines comerciales (4) haya sido adquirido por remate

Periodo de garantía:

- **Televisor: 24 meses, desde la fecha original de compra, sin exceder de 30 meses desde la fecha de fabricación**
- **Atención en domicilio: TV de 22" a más: 24 meses, TV de 21" o menos: 3 meses, desde la fecha de compra, dentro de las zonas de cobertura.**

Productos de exhibición: 3 meses, desde la fecha de compra; no cubre partes cosméticas, accesorios, ni partes funcionales con desgaste por uso (pantallas, botones, conectores, etc.)

Disponibilidad de partes:

Funcionales: 30 meses desde la fecha de fabricación
Cosméticas: 24 meses desde la fecha de fabricación

LG no garantiza la disponibilidad inmediata de partes

Nota: En caso la fecha de compra no pueda ser verificada, el periodo de garantía inicia a los 60 días desde la fecha de fabricación

Casos no cubiertos por la garantía

1. Instalación, desinstalación, instrucción, mantenimiento, revisión periódica
2. Verificación, modificación o reparación de instalaciones del domicilio
3. Daño, mal funcionamiento o falla resultado de:
 - (a) accidente, abuso, negligencia, instalación o uso inadecuados, solo o con otros equipos, accesorios o consumibles;
 - (b) someter el producto a ambiente corrosivo, intemperie, u otras condiciones extremas;
 - (c) causa externa ajena al producto, incluyendo, pero no limitado a pestes, sustancias, hechos fortuitos o acción de terceros;
 - (d) interrupción o inadecuado suministro de electricidad, agua, aire, etc.
 - (e) manipulación o transporte inadecuado, que causen golpes, abolladuras, rayones y otros daños que no sean de origen
 - (f) desgaste por uso normal y ordinario
 - (g) no seguir las instrucciones y recomendaciones contenidas en el manual de usuario
4. Daños o partes faltantes de productos de exhibición, remate, sin empaque original o deteriorado
5. Sub-pixeles defectuosos; mientas no excedan de 1 por cada millón de píxeles de resolución de pantalla
6. Cualquier caso reportado fuera del periodo de garantía

En caso el producto almaceña información, es responsabilidad del usuario realizar copias de seguridad periódicas de la misma. LG sin perjuicio podrá eliminar la información, dejando el producto con la configuración de fábrica.

LG no asume responsabilidad directa o indirecta por el uso, la pérdida o recuperación de la información almacenada; ni por interrupción de uso, pérdida de beneficios, costos de instalación, desinstalación, o reemplazo del producto.

La responsabilidad de LG no excederá el precio de venta original del producto.

Puede también encontrar la información de garantía en el Manual de usuario del producto.

Cómo obtener servicio

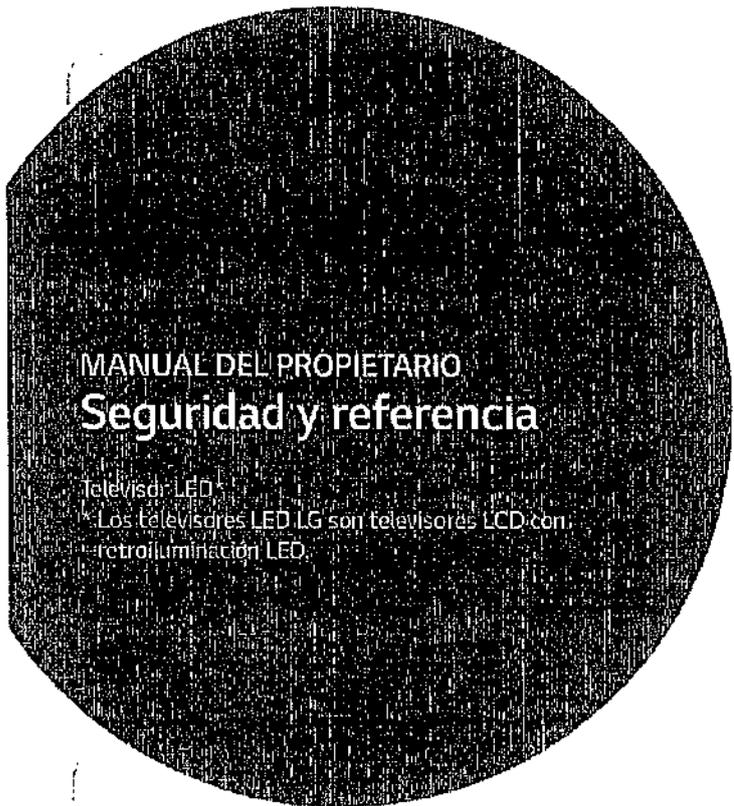
Contacte a LG al 0-800-1-2424, solicite una visita a domicilio (la visita puede tener recargo) o llave al producto al centro de servicio LG más cercano. Presente un documento de compra válido al personal de LG para validar la garantía, cuando sea requerido.

LG ELECTRONICS PERU SA
Av. República de Panamá 3055 Piso 11
San Isidro - Lima



LOTE
100

0064



MANUAL DEL PROPIETARIO
Seguridad y referencia

Televisión LED
Los televisores LED LG son televisores LCD con retroiluminación LED

Lea atentamente este manual antes de operar su televisor y consérvelo para futuras referencias.

32LH500B
43LH5000

www.lg.com

No. de parte: COV33593101

Instrucciones de Seguridad Importantes

Siga siempre estas Instrucciones para evitar situaciones peligrosas y garantizar el rendimiento máximo del producto.



PARA REDUCIR EL RIESGO DE DESCARGAS ELÉCTRICAS, NO quite la cubierta (o la parte posterior). El usuario no puede cambiar ni reparar los componentes internos. Consulte únicamente al personal de servicio calificado.

⚡ El símbolo de relámpago con una punta de flecha, dentro de un triángulo equilátero, tiene como fin alertar al usuario sobre la presencia en el producto de voltaje peligroso sin aislar que puede tener la potencia suficiente para presentar riesgo de descargas eléctricas a los usuarios.

⚠ El signo de admiración dentro de un triángulo equilátero tiene el fin de alertar al usuario sobre la presencia de Instrucciones importantes de funcionamiento y de mantenimiento (servicio) en el folleto que acompaña al equipo.

ADVERTENCIA/PRECAUCIÓN
- PARA REDUCIR EL RIESGO DE INCENDIOS O DESCARGAS ELÉCTRICAS, NO EXPONGA EL PRODUCTO A LA LLUVIA O LA HUMEDAD.

⚠ **ADVERTENCIA**
Si ignora el mensaje de advertencia, puede sufrir lesiones graves, accidentes o la muerte.

⚠ **PRECAUCIÓN**
Si ignora el mensaje de precaución, puede sufrir heridas leves o provocar daños en el producto.

📖 **NOTA**
La nota le ayuda a comprender y a utilizar el producto de forma segura. Lea la nota cuidadosamente antes de utilizar el producto.

Lea estas instrucciones.
Conserve estas instrucciones.
Preste atención a las advertencias.
Siga todas las instrucciones.



- No use el aparato cerca del agua.



- Limpie únicamente con un paño seco.



- No tape ni bloquee las aberturas de ventilación. Realice la instalación siguiendo las instrucciones del fabricante.



- No instale el producto cerca de fuentes de calor como radiadores, rejillas de calefacción central, estufas u otro tipo de aparatos que emitan calor (incluidos los amplificadores).



- No anule el propósito de seguridad del enchufe polarizado o del enchufe a tierra. Un enchufe polarizado tiene dos clavijas, una más ancha que la otra. Un enchufe a tierra tiene dos clavijas y un tercer terminal de puesta a tierra. La clavija ancha o el terminal de puesta a tierra se proveen para proteger al usuario. Si el enchufe del equipo no entra en la toma, consulte a un electricista para cambiar el tomacorriente (puede variar según el país).



- No ejerza demasiada presión sobre el panel con la mano ni con objetos punzantes, como un clavo, una lapicera o un lápiz, ni raye la superficie.



ESPAÑOL



- Asegúrese de que el cable de alimentación esté protegido para evitar que lo pisen o aplasten, especialmente en los enchufes, los tomacorrientes o el punto de salida desde el aparato.



- Use únicamente los accesorios recomendados por el fabricante.



- Use el producto únicamente en mesas portátiles, pies, tripodes, soportes o mesas indicados por el fabricante o provistos con el aparato. Al emplear una mesa portátil, tenga cuidado al moverla con el aparato encima, para evitar daños por caídas.



- Desenchufe el aparato durante tormentas eléctricas o si no planea usarlo durante un periodo prolongado.



- Consulte todas las preguntas sobre mantenimiento al personal de servicio calificado. El servicio es necesario cuando el aparato sufre algún tipo de daño, por ejemplo, cuando un cable de suministro eléctrico o un conector está dañado, se derrama un líquido o se cae un objeto sobre el aparato; el aparato se expone a la lluvia o a la humedad, no funciona en forma normal o sufre una caída.



- No inserte objetos de metal u otro material conductor en el cable de alimentación. No toque el extremo del cable de alimentación mientras esté enchufado.
- Mantenga el material de empaque contra la humedad y el empaque de vinilo fuera del alcance de los niños. El material contra la humedad es dañino si se ingiere. Si se ingiere por error, se debe inducir el vómito e ir al hospital más cercano. Además, el empaque de vinilo puede provocar asfixia. Manténgalo fuera del alcance de los niños.

- **PRECAUCIÓN** con respecto al cable de alimentación (puede variar según el país): Consulte la página de especificaciones en el manual del usuario. No conecte demasiados aparatos a la misma toma de ca, dado que podría provocar incendios o descargas eléctricas. No sobrecargue los tomacorrientes de la pared. Asegúrese de que los tomacorrientes de la pared no estén sobrecargados, sueltos ni dañados, y que las extensiones, los cables de alimentación y el aislamiento de los cables no estén desgastados, ya que estas condiciones son peligrosas. Cualquiera de estos casos podría provocar incendios o descargas eléctricas. Examine regularmente el cable del aparato; si le parece que está dañado o deteriorado, desenchúfelo y no use más ese cable. Llame al personal de servicio técnico autorizado para que lo reemplace por uno exactamente igual. Proteja el cable de alimentación de daños físicos o mecánicos, es decir, que no se tuerza, doble, deforme, que no quede atrapado al cerrar una puerta y que no lo pisen. Preste especial atención a los enchufes, tomacorrientes de la pared y al punto de salida del cable en el aparato. No mueva el televisor con el cable de alimentación enchufado. No use un cable de alimentación que esté suelto o dañado. Al desenchufar el cable, asegúrese de hacerlo desde el enchufe. No tire del cable para desenchufar el televisor.



- **Advertencia** - para disminuir los riesgos de incendio o descargas eléctricas, no exponga el producto a la lluvia, la humedad u otro tipo de líquidos. No toque el televisor con las manos mojadas. No instale el producto cerca de objetos inflamables como combustible o velas, ni lo exponga al aire acondicionado de manera directa.

ESPAÑOL



- No exponga el producto a ningún tipo de goteo ni salpicaduras, y no coloque sobre o por encima del televisor (por ejemplo, en estantes que pudieran encontrarse arriba de la unidad) ningún tipo de objeto que contenga líquido, como floreros, tazas, etc.



• Puesta a tierra

(Excepto dispositivos sin conexión a tierra.) Asegúrese de que el cable de puesta a tierra esté conectado para evitar descargas eléctricas (es decir, un televisor con un enchufe de ca de tres clavijas debe conectarse a un tomacorriente de ca con puesta a tierra de tres clavijas). Si no puede colocarse ninguna puesta a tierra, solicite a un electricista calificado que instale un disyuntor. No intente improvisar una puesta a tierra con conexiones a cables de teléfono, pararrayos o tuberías de gas.

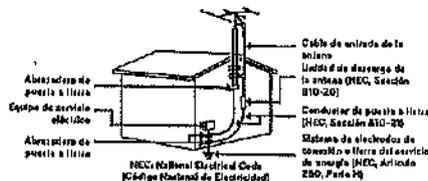


- Mientras la unidad esté conectada al tomacorriente de ca de la pared, no se desconectará de la fuente de alimentación de ca, aún cuando el aparato esté apagado.
- No intente modificar este producto de ninguna manera sin autorización previa por escrito de LG Electronics. Cualquier tipo de modificación sin autorización previa podría anular la autoridad del usuario para usar el producto.

• Puesta a tierra con una antena exterior (puede variar según el país):

Si instala una antena exterior, tome las siguientes precauciones. No se debe instalar el sistema de antena exterior cerca de las líneas aéreas de transmisión de energía, de ningún circuito o luz eléctrica, ni en ningún lugar donde pudiera entrar en contacto con este tipo de cables eléctricos o circuitos, dado que podría provocar daños graves o incluso la muerte. Asegúrese de que el sistema de antena tenga una puesta a tierra para proteger contra sobretensiones y acumulaciones de cargas estáticas. La Sección 810 del Código Nacional de Electricidad (NEC) de los Estados Unidos establece la forma de realizar una puesta a tierra correcta del mástil, de la estructura de soporte, del cable de bajada a una unidad de descarga de la antena, el tamaño de los conductores de puesta a tierra, la ubicación de la unidad de descarga de la antena, y la conexión y los requisitos de los electrodos de puesta a tierra.

Puesta a tierra de la antena según el Código Nacional de Electricidad, ANSI/NFPA 70



• Limpieza

Al efectuar la limpieza, desenchufe el cable de alimentación y limpie suavemente con un paño suave para no rayar la superficie. No rocíe agua ni otros líquidos directamente sobre el televisor, dado que podría provocar una descarga eléctrica. No limpie con productos químicos como alcohol, diluyentes o bencina.

• Traslados

Asegúrese de que el aparato esté apagado, desenchufado y que no quede ningún cable conectado. Es posible que se necesiten dos personas para trasladar los televisores de gran tamaño. No ejerza presión ni empuje el panel frontal del televisor.

• Ventilación

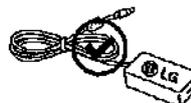
Instale el televisor en un lugar bien ventilado. No lo coloque en un lugar cerrado como, por ejemplo, un estante para libros. No cubra el producto con telas ni ningún otro material mientras esté enchufado. No lo instale en lugares con demasiado polvo.

• Si huele humo u otros olores que provienen de la TV, desconecte el cable de alimentación y comuníquese con un centro de servicio autorizado.

• Si el agua u otra sustancia entran en el producto (como un adaptador de CA, cable de alimentación, o la TV), desconecte el cable de alimentación y comuníquese inmediatamente con el centro de servicio. No hacerlo podría provocar un incendio o una descarga eléctrica.



• Utilice sólo un adaptador de CA y el cable de alimentación autorizado por LG Electronics. No hacerlo podría provocar un incendio, una descarga eléctrica, fallas o deformaciones del producto.



• Nunca desarme el adaptador de CA o el cable de alimentación. Esto podría provocar un incendio o descargas eléctricas.





0066



- Maneje el adaptador cuidadosamente para evitar dejarlo caer o golpearlo. Un golpe podría dañar el adaptador.



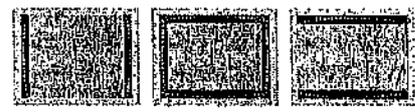
- Mantenga el aparato alejado de la luz solar directa.
- Nunca toque el aparato o la antena durante una tormenta eléctrica o con truenos.
- Al montar el televisor en la pared, asegúrese de que los cables de alimentación y de señal no queden colgando en la parte posterior.
- No permita que se golpee el producto o que algún objeto caiga dentro de él, ni que se golpee la pantalla.
- **DESCONEXIÓN DEL DISPOSITIVO DE LA ALIMENTACIÓN PRINCIPAL**
El enchufe de alimentación se desconecta del dispositivo. En caso de una emergencia, el enchufe debe estar siempre accesible.
- **Baterías**
Guarde los accesorios (baterías, etc.) en un lugar seguro lejos del alcance de los niños.
- Este aparato usa baterías. Puede ser que en su comunidad existan normativas que requieren que deseche estas baterías de forma correcta debido a las consideraciones ambientales. Póngase en contacto con la autoridad local para obtener información acerca del desecho o reciclaje.
- No deseche las baterías en el fuego.
- No provoque cortes de circuitos, desarme ni permita que las baterías se sobrecalienten
- No utilice equipo de alto voltaje cerca del TV, (por ejemplo, repelente eléctrico de insectos). Esto puede causar que el producto funcione mal.
- **Aparición de puntos**
El panel es un producto de alta tecnología con una resolución de entre dos y seis millones de píxeles. En raras ocasiones, es posible que note la presencia de pequeños puntos en la pantalla mientras mira televisión. Estos puntos son píxeles desactivados y no afectan el rendimiento ni la fiabilidad del televisor.

• **Reproducción de ruidos**

- **Crujidos** es posible que se produzcan crujidos cuando esté mirando televisión o al apagar el televisor; se trata de un ruido generado por la contracción térmica del plástico debido a la temperatura y la humedad. Este ruido es común en productos donde se requiere la deformación térmica.
- **Zumbidos en el circuito eléctrico o el panel** se trata de un ruido de bajo nivel, generado por un circuito de conmutación de alta velocidad, que suministra una gran cantidad de corriente para que un producto pueda funcionar. Varía según cada producto. Este ruido no afecta el rendimiento ni la fiabilidad del producto.
- Tenga cuidado de no tocar las aberturas de ventilación. Al mirar televisión durante largos periodos, las aberturas de ventilación pueden calentarse. Esto no afecta el rendimiento ni causa defectos en el producto.
- No instale este producto en una pared que esté expuesta a aceite o vapor de aceite. Esto podría dañar el producto y hacer que se caiga.
- Si siente que el televisor está frío al tocarlo, es posible que ocurra un pequeño parpadeo cuando lo prenda. Se trata de algo normal y no significa que el televisor esté dañado. También es posible que aparezcan pequeños puntos en la pantalla, de color rojo, verde o azul. Sin embargo, no afectan el rendimiento del televisor. No toque la pantalla LCD ni coloque los dedos sobre ella durante mucho tiempo. Esto podría producir algunos efectos de distorsión temporales en la pantalla.

Cómo evitar el efecto de degradación de la imagen por sobreexposición o quemadura de pantalla del televisor

ESPAÑOL



- Mostrar una imagen fija durante un tiempo prolongado puede provocar que la imagen quede marcada en la pantalla. Evite mostrar una imagen fija en la pantalla del televisor durante un largo período de tiempo.

AVISO!

Nunca coloque una televisión num local instável. A televisão pode cair, causando ferimentos pessoais graves ou morte. É possível evitar várias lesões, particularmente em crianças, se forem tomadas algumas medidas de precaução simples como:

- Utilizar armários ou suportes recomendados pelo fabricante da televisão.
- Utilizar apenas mobília capaz de suportar a televisão em segurança.
- Certificar-se de que a televisão não está no limite do móvel de suporte.
- Não colocar a televisão em móveis altos (por exemplo, armários ou estantes) sem fixar o móvel e a televisão a um suporte adequado.
- Não colocar a televisão sobre tecido ou outros materiais que possam ficar entre a televisão e o móvel de suporte.
- Ensinar às crianças os perigos de subir para a mobília para chegar à televisão ou aos botões de controlo.

Se a sua televisão existente for colocada num suporte ou deslocada, deve aplicar as mesmas considerações acima mencionadas.

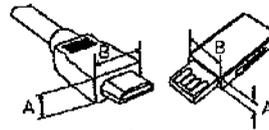
Símbolos

	Refere-se à corrente alternada (CA).
	Refere-se à corrente contínua (CC).
	Refere-se a um equipamento da Classe II.
	Refere-se ao modo de suspensão.
	Refere-se ao estado de alimentação "LIGADA".
	Refere-se a tensão perigosa.

Preparación

NOTA

- La Imagen puede ser diferente a la de su televisor.
- El OSD (On Screen Display, Despliegue En la Pantalla) de su TV puede ser un poco diferente al de este manual.
- Los menús y las opciones disponibles pueden variar según la fuente de entrada que utilice.
- Es posible que se agreguen nuevas funciones a este televisor en el futuro.
- Los artículos suministrados con el producto adquirido pueden variar según el modelo.
- Es posible que cambien las especificaciones del producto o el contenido del manual sin previo aviso debido a las actualizaciones de las funciones del producto.
- Para que la conexión sea óptima, los cables HDMI y los dispositivos USB tienen que tener bisel que no superen los 10 mm de espesor y 18 mm de ancho.
- Utilice un cable de extensión que sea compatible con USB 2.0, en caso de que el cable USB o la tarjeta de memoria USB no encajen en el puerto USB del TV.
- Utilice un cable certificado con el logotipo de HDMI adjunto. Si no utiliza un cable HDMI certificado, es posible que la pantalla no muestre imágenes o que ocurra un error de conexión.
- Tipos de cable HDMI recomendados
 - Cable HDMI™ de alta velocidad
 - Cable HDMI™ de alta velocidad con Ethernet



*A ≤ 10 mm
*B ≤ 18 mm

PRECAUCIÓN

- No use ningún producto no autorizado para garantizar la seguridad y la vida útil del producto.
- Ningún daño o lesiones por el uso de elementos no autorizados están cubiertos por la garantía.
- Algunos modelos parecen tener un plástico fino sobre la pantalla. Este forma parte de la pantalla, así que no lo retire.
- Al instalar la base del televisor, ponga la pantalla hacia abajo sobre una mesa acolchada o una superficie plana para evitar rayas.
- Asegúrese de que los tornillos estén completamente ajustados. (Si no están lo suficientemente ajustados, el TV puede inclinarse hacia delante después de instalarse.)
- No ajuste los tornillos con demasiada fuerza, de lo contrario, se pueden desgastar y aflojar.

LO...
NO...

0067



Mantenimiento

Limpieza del televisor

Limpie regularmente el televisor para que siga funcionando con el máximo rendimiento y para extender la vida útil del producto.

⚠ PRECAUCIÓN

- Antes de proceder con la limpieza, apague el equipo y desconecte el cable de alimentación y todos los cables.
- Cuando deje el TV desatendido o no lo utilice durante mucho tiempo, desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente para evitar posibles daños por descargas o sobrecargas de energía.

Pantalla, marco, gabinete y base

Para quitar el polvo o la suciedad leve, pase un paño seco, limpio y suave por la superficie. Para eliminar suciedad de mayor importancia, limpie la superficie con un paño suave humedecido con agua limpia o un detergente suave diluido. Después, pase de inmediato un paño seco.

⚠ PRECAUCIÓN

- No ejerza presión, restriegue ni golpee la superficie con las uñas o un objeto punzante, dado que puede rayar la pantalla y producir distorsiones en la imagen.
- No utilice sustancias químicas (como ceras, bencina, alcohol, tiner, insecticidas, desodorantes ambientales o lubricantes) dado que pueden dañar el acabado de la pantalla y causar decoloración.
- No rocíe líquido sobre la superficie. Si entra agua en el televisor, puede ocasionar incendios, descargas eléctricas o mal funcionamiento.

Cable de alimentación

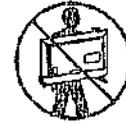
Quite con regularidad el polvo o la tierra acumulados en el cable de alimentación.

Levantar y trasladar el televisor

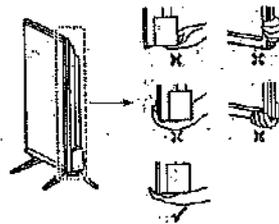
Si desea levantar o trasladar el televisor, lea las instrucciones a continuación para no rayar o dañar el aparato, y para transportarlo de forma segura, independientemente del tamaño o tipo de aparato.

- Se recomienda trasladar el televisor en la caja o el material de empaque en el que lo recibió al comprarlo.
- Antes de mover o levantar el televisor, desconecte el cable de alimentación y el resto de los cables.

- Cuando sostenga el televisor, la pantalla debe quedar alejada de usted para evitar algún daño.



- Sostenga con firmeza la parte superior e inferior del marco del televisor. Asegúrese de no sostenerlo por la parte transparente, por la bocina o por el área de rejillas de las bocinas.



- Se requieren al menos dos personas para mover un televisor grande.
- Al transportar el televisor con las manos, sosténgalo como se indica en esta ilustración.
- Al transportar el televisor, no lo someta a sacudidas o vibración excesiva.
- Al transportar el televisor manténgalo en posición vertical, nunca lo apoye sobre uno de los costados, ni lo incline hacia la derecha o la izquierda.

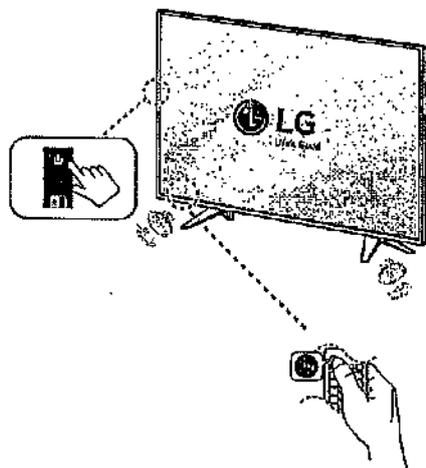


ESPAÑOL

⚠ PRECAUCIÓN

- No toque la pantalla. De lo contrario, podría dañarla.
- No coloque el producto en el piso con la parte frontal hacia abajo sin una almohadilla. Al hacerlo puede causar daños a la pantalla.
- No mueva el televisor tirando del sujetacables y organizador de cables, debido a que el sujetador del cable se puede romper, y causar daños en el televisor. (Según el modelo)

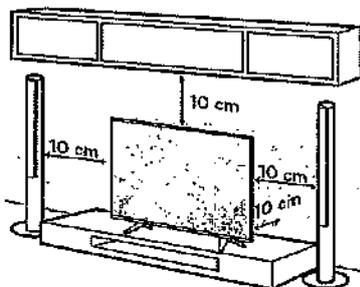
Encender o apagar el televisor



Montar sobre una mesa

(La imagen puede ser diferente a su televisor)

- 1 Levante el televisor y déjelo en posición vertical sobre la mesa.
- Deje un espacio mínimo de 10 cm entre el televisor y la pared para asegurar una ventilación adecuada.



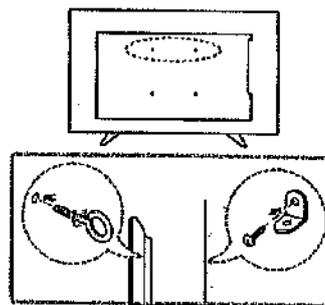
- 2 Conecte el cable de alimentación al tomacorriente de la pared.

⚠ PRECAUCIÓN

- No colocar el televisor cerca de fuentes de calor, puede sufrir quemaduras u otros daños.

Fijar el televisor a la pared (opcional)

(Según el modelo)



- 1 Inserte y ajuste los tornillos de ojo del televisor en su parte posterior.
- En caso de que haya tornillos insertados, primero retírelos.
- 2 Utilice los tornillos para colocar los soportes correspondientes en la pared. Acople el soporte de la pared con los tornillos de ojo a la parte posterior del televisor.
- 3 Conecte los tornillos de ojo y los soportes con un cordón fuerte y ajústelos con firmeza. Asegúrese de mantener el cordón en posición horizontal a la superficie plana.

⚠ PRECAUCIÓN

- Asegúrese de que los niños no se suban al televisor ni se cuelguen de él.

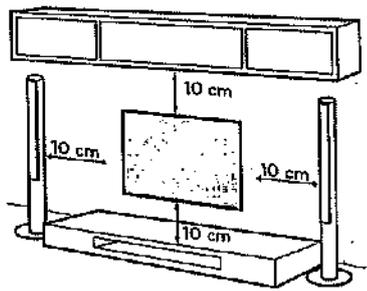
📌 NOTA

- Utilice una plataforma o un armario que sea lo suficientemente fuerte y grande para sostener el televisor de manera segura.
- Los soportes, los tornillos y los cordones son opcionales. Puede solicitar otros accesorios a través de su distribuidor local.



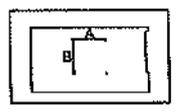
Montar en la pared

Se puede usar un soporte de pared opcional con el televisor LG. Consulte al distribuidor local para adquirir un soporte de pared que cumpla con el estándar VESA que usa su modelo de TV. Cuidadosamente coloque el soporte de pared en la parte posterior del TV. Instale el soporte de pared en una pared sólida, perpendicular al piso. Si va a instalar el TV sobre otros materiales de construcción, póngase en contacto con personal técnico calificado para instalar el soporte de pared. El soporte de pared incluirá instrucciones detalladas. Recomendamos que use un soporte de pared de marca LG. El soporte de pared LG hace que sea fácil ajustar o conectar los cables. Cuando no utilice el soporte de montaje de pared LG, por favor, utilice un soporte de montaje de pared en el que el dispositivo esté debidamente sujeto a la pared con el espacio suficiente para permitir la conectividad con dispositivos externos. Si utiliza un soporte no ajustable, instale el soporte en la pared. Primero, conecte los cables a la TV, luego instale la TV en el soporte.



Asegúrese de usar tornillos y soportes de pared que cumplan con el estándar VESA. En la tabla siguiente se detallan las dimensiones de los conjuntos de montaje de pared.

Modelo	32LH500B	43LH5000
VESA (A x B)	100 x 100	200 x 200
Tornillo estándar	M4	M6
Número de tornillos	4	4
Soporte de montaje en pared	LSW140B	LSW240B MSW240



⚠ PRECAUCIÓN

- Antes de mover o instalar el televisor, desconecte el cable de alimentación. De lo contrario, podría provocar una descarga eléctrica.
- Antes de montar el televisor en la pared, retire la base, realizando la instalación de ésta en orden inverso.
- Si instala el televisor en el techo o en una pared inclinada, podría caerse y provocar lesiones graves. Utilice un soporte de pared autorizado por LG y comuníquese con el distribuidor local o con personal técnico calificado. Cuando usa un soporte de pared de otro fabricante, este no es cubierto por la garantía.
- No ajuste excesivamente los tornillos, dado que podría dañar el televisor y anular la garantía.
- Utilice tornillos y soportes de pared que cumplan con la norma VESA. La garantía no cubre daños ni lesiones provocados por el uso incorrecto del aparato o de accesorios no autorizados.

📌 NOTA

- Utilice los tornillos listados en las especificaciones del estándar VESA.
- El conjunto de montaje de pared incluye un manual de instalación y las piezas necesarias.
- El soporte de pared es opcional. Puede adquirir accesorios adicionales con el distribuidor local.
- La longitud de los tornillos puede variar según el tipo de soporte de pared. Asegúrese de utilizar la longitud adecuada.
- Para obtener más información, consulte el manual suministrado con el montaje de pared.

ESPAÑOL

Conexiones (Notificaciones)

Se pueden conectar dispositivos externos al TV. Los dispositivos externos compatibles son: receptores de HD, reproductores de DVD, VCR, sistemas de audio, dispositivos de almacenamiento USB, PC, dispositivos de juegos, etc. Para más información acerca de la conexión de dispositivos externos, diríjase al manual que viene con cada dispositivo.

NOTA

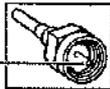
- Si graba un programa de TV en una grabadora de DVD o VCR, asegúrese de conectar el cable de entrada de señal al televisor a través una grabadora de DVD o VCR. Para obtener más información acerca de la grabación, consulte el manual proporcionado con el dispositivo conectado.
- Las conexiones de dispositivos externos que se muestran pueden ser levemente diferentes de las ilustraciones en este manual.
- Conecte los dispositivos externos al televisor independientemente del orden del puerto del aparato.
- Si conecta un dispositivo de juego al televisor, utilice el cable provisto con un dispositivo de juego.
- Consulte el manual del equipo externo para ver las instrucciones de funcionamiento.

Conexión de una antena o un cable

Para mirar televisión, conecte una antena, un cable o una caja de cable. Las ilustraciones pueden diferir de los elementos reales y el cable RF es opcional.

PRECAUCIÓN

- Asegúrese de no doblar el alambre de cobre del cable de RF.



Alambre de cobre

- Primero conecta todos los dispositivos entre sí y luego conecte el cable de alimentación al tomacorriente, para que el televisor no resulte dañado.

NOTA

- Para mejorar la calidad de la imagen en una zona con poca señal, compre un amplificador de señal.
- Utilice un divisor de señal para usar 2 televisores o más.
- Si la antena no está instalada correctamente, póngase en contacto con su distribuidor para obtener ayuda.
- Códec compatible con Audio DTV: MPEG, AAC, HE-AAC

Otras conexiones

Puede conectar su TV a dispositivos externos. Para tener una mejor calidad de imagen y audio, conecte el dispositivo externo y el televisor con el cable HDMI tal como se muestra.

NOTA

- Formato de audio HDMI compatible:
DTS (44,1 kHz / 48 kHz),
AC3 (32 kHz / 44,1 kHz / 48 kHz),
PCM (32 kHz / 44,1 kHz / 48 kHz / 96 kHz / 192 kHz)
(Según el modelo)

Control remoto

(La imagen puede ser diferente a la de su televisor.)

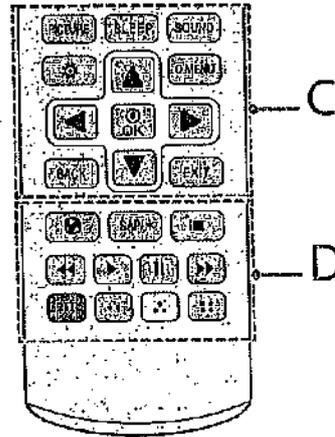
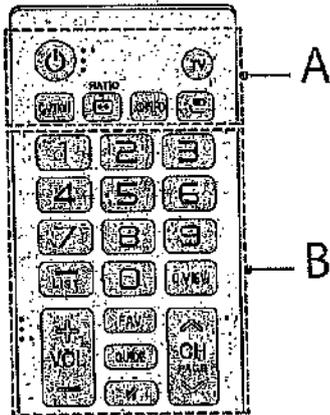
Las descripciones en este manual se basan en los botones en el control remoto. Lea atentamente este manual y siga las instrucciones de uso. Para reemplazar las baterías, abra la tapa de las baterías, coloque otras baterías (AAA de 1,5 Vcc) y haga coincidir los extremos \oplus y \ominus con los de la etiqueta que se encuentra dentro del compartimento. A continuación, cierre la tapa. Introducir las baterías sin hacer coincidir su polaridad puede causar filtraciones o quemar la batería, lo que podría provocar un incendio, lesiones en personas o contaminación ambiental. Para retirar las baterías, realice la acción de instalación a la inversa.

Este control remoto utiliza luz infrarroja. Cuando lo use, apunte hacia el sensor correspondiente en el televisor.

0069



PRECAUCIÓN
 • No mezcle pilas viejas y nuevas, ya que esto puede dañar el control remoto.



A

- (ENCENDIDO)** Enciende o apaga el televisor.
- TV** Regresa al último canal de televisión visto.
- CAPTION** Activa o desactiva los subtítulos.
- RATIO** Cambia el tamaño de la imagen.
- INFO** Muestra Información sobre el programa actual.
- (ENTRADAS)** Cambia la fuente de entrada. Enciende el televisor si está apagado.

B

- Botón de número** Permite introducir números.
- (Guión)** Inserta un guión entre los números, por ejemplo 2-1 y 2-2.
- LIST** Accede a la lista de canales guardados.
- Q. VIEW** Alterna entre los dos últimos canales seleccionados (pulsar repetidamente).
- + VOL -** Ajusta el nivel de volumen.
- FAV** Permite acceder a su programa favorito.
- GUIDE** Muestra la guía de horarios de programas.
- (Silenciar)** Silencia todos los sonidos.
- CH** Se desplaza a través de los canales guardados.
- PAGE** Se desplaza a la pantalla anterior o siguiente.

C

- PICTURE** Cambia el modo de imagen.
- SLEEP** Establece el intervalo de tiempo para que se apague el televisor.
- SOUND** Cambia el modo de audio.
- (Ajustes)** Accede al menú principal.
- Q. MENU** Accede al menú rápido.
- Botones de navegación** (arriba/abajo/izquierda/derecha) Permiten desplazarse a través de los menús y opciones.
- OK** Selecciona menús u opciones y confirma su selección.
- BACK** Vuelve a la pantalla anterior.
- EXIT** Borra todas las visualizaciones en pantalla y regresa a la televisión.

D

- (Fútbol)** Optimiza los ajustes de imagen y sonido para el fútbol.
- SAP / *** ATV: Mono/Stereo/SAP/DTV: (detección automática del canal de audio de transmisión actual)
- Botones de control** (■, ▶, II, ◀, ▶▶) Controla los menús MULTIMEDIA y USB.
- Botones de colores** (■): Rojo, (■): Verde, (■): Amarillo, (■): Azul. Acceden a funciones especiales en algunos menús.

ESPAÑOL

Visualización de televisión

Encendido del televisor por primera vez

Cuando encienda el televisor por primera vez, aparecerá la pantalla de ajustes inicial. Seleccione un idioma y personalice los ajustes básicos.

- 1 Conecte el cable de alimentación a una toma de corriente. El indicador de alimentación se encenderá en color rojo y el televisor pasará al Modo en espera.
- 2 En el Modo en espera, presione el botón de encendido del control remoto o la tecla local para encender el televisor. Si enciende el televisor por primera vez, aparecerá la pantalla de ajustes inicial.

NOTA

- También puede acceder a la Configuración Inicial desde OPCIÓN en el menú principal.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para personalizar los ajustes del televisor según sus preferencias.

Idioma	Permite seleccionar un idioma para mostrar.
País	Permite seleccionar un país.
Modo de configuración	Permite seleccionar Usar en Casa para el entorno doméstico.
Zona horaria	Permite configurar la zona horaria.
Sintonización automática	Permite buscar y guardar los programas disponibles automáticamente.

NOTA

- Para visualizar las imágenes con la mejor calidad posible en el entorno doméstico, seleccione Usar en Casa.
- El Demo de Tienda es adecuado para el entorno de venta minorista.
- Si selecciona el Demo de Tienda, cualquier ajuste personalizado volverá al ajuste predeterminado del Demo de Tienda en cinco minutos.
- 4 Cuando complete el ajuste básico, presione el botón OK.

NOTA

- Si no finaliza el ajuste inicial, este aparecerá cada

vez que se encienda el televisor.

- Desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente cuando no vaya a utilizar el televisor durante un período prolongado.
- 5 Para apagar el televisor, presione el botón de encendido en el control remoto.

Ajustes de IMAGEN

Para utilizar la función de ahorro de energía

⚙️ (Configuración) → IMAGEN → Ahorro de energía

Reduce el consumo de energía ajustando el brillo de la pantalla.

- Apagado Desactiva el modo de ahorro de energía.
- Mínimo / Medio / Máximo Se aplica el ajuste predeterminado del modo de ahorro de energía.
- Apagado de Pantalla La pantalla se apaga y solo se reproduce el sonido. Pulse cualquier botón excepto el botón de encendido del control remoto para volver a encender la pantalla.

Para seleccionar el Modo de imagen

⚙️ (Configuración) → IMAGEN → Modo de Imagen

Selecciona una de las opciones de imagen predefinidas o personaliza opciones en cada modo para obtener el mejor rendimiento de la pantalla de TV. También puede personalizar las opciones avanzadas de cada modo.

- Ajustes predefinidos del Modo de Imagen
 - Vivido Permite ajustar la imagen de video para el entorno minorista mediante la mejora del contraste, el brillo, el color y la nitidez.
 - Estándar Ajusta la imagen estándar para el entorno normal.
 - ECO El sensor del televisor detecta la luz ambiental y ajusta automáticamente el brillo de la pantalla.
 - Cine Optimiza las imágenes de video con un aspecto cinematográfico para disfrutar de las películas como si estuviera en una sala de cine.
 - Fútbol Permite optimizar la imagen de video para imágenes dinámicas y de mucha acción mediante el realce de los principales colores, como el blanco, el verde del césped o el azul del cielo.
 - Juego Optimiza la imagen de video para una pantalla de juego rápido para usarse con PC o juegos.
- Retroluminación Ajusta el brillo de la pantalla mediante el control de la retroluminación de LCD. Si disminuye el nivel de brillo, la pantalla se oscurece y el consumo de energía se reduce sin ninguna pérdida de señal de video.



- **Contraste** Aumenta o disminuye el gradiente de la señal de vídeo. Puede utilizar **Contraste** cuando la parte brillante de la imagen está saturada.
- **Brillo** Ajusta el nivel de base de la señal de la imagen.
- **Nítidez** Ajusta el nivel de nitidez en los bordes entre las zonas claras y oscuras de la imagen. Cuanto menor sea el nivel, más se suavizará la imagen.
- **Color** Permite ajustar la intensidad de todos los colores.
- **Tono** Ajusta el balance entre los niveles de rojo y verde.
- **Temp color** Permite ajustar el tono general de la pantalla como lo desee.
Configúrelo como cálido para realzar los colores cálidos, como el rojo; o bien, como frío para ver colores menos intensos y con más azul.
- **Control avanzado** Personaliza las opciones avanzadas.
 - **Contraste dinámico** Ajusta el contraste dinámico para mantenerlo en el mejor nivel de acuerdo con el brillo de la pantalla. La imagen se mejora haciendo que las partes brillantes se vean más brillantes y las oscuras más oscuras.
 - **Color Dinámico** Permite ajustar los colores de la pantalla para que se vean más animados, ricos y nítidos. Esta función mejora el tono, la saturación y la luminancia, por lo que los rojos, azules, verdes y blancos se ven más vívidos.
 - **Gamma** Puede ajustar el brillo de la zona oscura y la zona de nivel de gris medio de la imagen.
- **Opciones de imagen** Ajusta la configuración detallada de las imágenes.
 - **Reducción de ruido** Elimina el ruido de la imagen.
 - **Reducción ruido MPEG** Elimina el ruido generado durante la creación de señales de imagen digital.
 - **Nivel de negro** Ajusta el brillo y el contraste de la pantalla para adaptarse al nivel de negro de la imagen de entrada utilizando la negrura (nivel de negro) de la pantalla.
 - **Cine real** Optimiza la pantalla para ver películas.
- **Restablecer imagen** Restablece las opciones del modo actual a los valores predeterminados de fábrica.
- **Relación de aspecto** Cambia el tamaño de la imagen para ver las imágenes en su tamaño óptimo.
 - **16:9** Cambia el tamaño de las imágenes para que se ajuste al ancho de la pantalla.
 - **Original** Muestra las imágenes de vídeo en el tamaño original sin eliminar partes del borde de la imagen. (Esta función es compatible con el modo DTV/Componente/HDMI [720p/1080i/1080p]).
 - Si selecciona **Original**, puede ver ruidos de imagen en el borde de la señal original.
 - **Establecido por el programa** Cuando el televisor reciba una señal de pantalla panorámica, se cambiará automáticamente el

- formato de la imagen transmitida.
- **4:3** Cambia el tamaño de las imágenes al estándar anterior 4:3.
- **Zoom** Cambia el formato de una imagen para que se ajuste al ancho de la pantalla. Es posible que la parte superior e inferior de la imagen no aparezcan.

Ajustes de AUDIO

Para utilizar el modo de audio

- ⚙️ (Configuración) → AUDIO → Modo de audio
- Ajusta el audio del televisor a un nivel óptimo de acuerdo con un modo de audio seleccionado.
- **Estándar** Seleccione estándar cuando desee sonido de calidad estándar.
 - **Noticias** Define el audio optimizado para ese género específico.
 - **Música** Seleccione cuando escuche música.
 - **Cine** Seleccione cuando vea películas.
 - **Fútbol** Seleccione cuando vea eventos deportivos.
 - **Juego** Seleccione cuando juegue videojuegos.

Para seleccionar varios efectos de sonido

- ⚙️ (Configuración) → AUDIO → Efecto de sonido
- Selecciona varios efectos de sonido.
- **Agudos** Controla los sonidos dominantes de la salida. Cuando aumenta el nivel de los agudos, aumenta la salida a la gama de frecuencia más alta.
 - **Graves** Controla los sonidos más suaves de la salida. Cuando aumenta el nivel de los graves, aumenta la salida a la gama de frecuencia más baja.
 - **Balance** Ajusta el balance entre los altavoces izquierdo y derecho según el ambiente de la habitación.
 - **Restablecer valores predeterminados** Restablece el modo de audio a la configuración predeterminada.

Para establecer AVL

- ⚙️ (Configuración) → AUDIO → Volumen automático
- El volumen automático mantiene un nivel de volumen igual incluso si se cambia el canal.



Ajustes de CANAL

Configuración automática de programa

(Configuración) ⇒ CANAL → Sintonización automática

Sintoniza automáticamente los programas.

• **Sintonización automática** Selecciona la fuente de entrada para sintonizar los programas.

- 1 El país donde se está usando el televisor. Los ajustes de programa cambian dependiendo del país que elija.
- 2 Inicie la **Sintonización automática**.
- 3 La fuente de entrada de su elección.
- 4 Defina la **Sintonización automática** siguiendo las instrucciones que aparecen en pantalla.
 - Si la fuente de entrada no está conectada correctamente, es posible que el registro de programa no funcione.
 - **Sintonización automática** solo busca los programas que se están emitiendo actualmente.
 - Si la opción **Sist. de Bloqueo** está activada, aparecerá una ventana emergente solicitando la contraseña.

Para utilizar la sintonización manual

(Configuración) ⇒ CANAL → Sintonización manual

Ajusta los programas manualmente y guarda los resultados.

• **Ajustes de TV**

- 1 Pulse los botones de navegación (izquierda y derecha) para seleccionar **TV**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Almacenar**.
- 3 Pulse los botones de navegación o los botones numéricos para seleccionar el número de programa deseado.
- 4 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Sistema**.
- 5 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Banda**.
- 6 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **V/UHF** o **Cable**.
- 7 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Canal**.
- 8 Pulse los botones de navegación y, a continuación, seleccione el número de canal deseado con los botones de navegación o los botones numéricos.

- 9 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Buscar**.

- 10 Pulse los botones de navegación para desplazarse y empezar la búsqueda.

- 11 Pulse el botón  **OK** para guardarlo.

- 12 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

• **Para guardar otro programa**, repita los pasos 1 a 11.

- **Asignar un nombre de estación**

Puede asignar un nombre de estación con cinco caracteres a cada número de programa.

- 1 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Nombre**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse para seleccionar la posición y elegir el segundo carácter, y así sucesivamente. Puede utilizar el alfabeto de la A a la Z, los números de 0 a 9, +/- carácter en blanco y pulsar  **OK**.
- 3 Pulse  **OK** para guardar.
- 4 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

• **Ajustes de DTV**

Cuando se selecciona la señal de entrada de DTV en la sintonización manual, puede ver el monitor de intensidad de la señal en la pantalla para ver la calidad de la señal recibida.

- 1 Pulse los botones de navegación (izquierda y derecha) para seleccionar **DTV**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse y seleccionar el número de canal que desea ajustar.
- 3 Pulse los botones de navegación para ajustar la **Frecuencia y ancho de banda**.
- 4 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Agregar**.
- 5 Pulse  **OK** para guardar.
- 6 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

Para definir el color del sistema

(Configuración) ⇒ CANAL → Sistema de color

Define el ajuste del color del sistema **ATV** **CATV**.

Ajustes de HORA

(Configuración) ⇒ HORA

- **Reloj** Ajusta la hora.
- **Hora de apagado/Hora de encendido** Establece la hora para encender o apagar el televisor automáticamente. Para utilizar esta función, debe primero establecer la hora y la fecha actuales.

0071



- Si no pulsa ningún botón durante 2 horas después de que el televisor se enciende con la función Hora de encendido, el televisor pasa a modo de espera automáticamente.
- Si establece las funciones Hora de apagado y Hora de encendido con la misma hora, la función Hora de apagado anula la función Hora de encendido.
- **Temporizador** Establece el intervalo de tiempo hasta que se apague el televisor. Cuando apague el televisor y vuelva a encenderlo, la función Temporizador estará ajustada en Apagado.
- **Zona horaria** La hora del televisor se ajusta en París (GMT +1) cuando la hora se ajusta automáticamente con una señal digital.

Ajustes de BLOQUEAR

⚙️ (Configuración) → BLOQUEAR

- **Fijar contraseña** Cambia la contraseña de 4 dígitos. El PIN predeterminado es "0 0 0 0".
- **Bloquear** Activa o desactiva el bloqueo del sistema de bloqueo.
 - **Bloquear canales** Bloquea los programas con contenido inadecuado para los niños presionando el botón azul. Aparece un icono de candado delante de los programas bloqueados. Los programas se pueden seleccionar, pero la pantalla aparece en blanco y el audio se silencia.
 - **Guía para padres** Esta característica funciona de acuerdo a la información de la emisora. Por lo tanto, si la señal tiene información incorrecta, esta característica no funciona. Impide que los niños vean determinados programas de televisión para adultos según los límites de clasificaciones establecidos. Introduzca una contraseña para ver un programa bloqueado. Las clasificaciones difieren de un país a otro.
 - **Bloque de entrada** Bloquea las fuentes de entrada.

Ajustes de OPCIÓN

Para seleccionar el idioma

⚙️ (Configuración) → OPCIÓN → Lenguaje(Language)

- **Lenguaje** Selecciona un idioma deseado.
 - **Idioma del menú** Selecciona un idioma para el texto en la pantalla. (Inglés / Español (predeterminado) / Portugués)

Para establecer los subtítulos

⚙️ (Configuración) → OPCIÓN → Subtítulo

Permite ver subtítulos cuando la estación de TV ofrece programación con subtítulos. Los subtítulos de programas solo funcionan en emisiones digitales/análogas o entrada externa.

Cambie Subtítulo a Encendido y seleccione los ajustes de subtítulo.

• Modo

- **CC 1-4 (subtítulos) / Texto 1-4** Muestra la parte de audio de un programa de televisión como texto en la pantalla del televisor. CC1 es el modo que se usa más comúnmente.
- **Digital** Solo está disponible para el sistema de emisión digital.

Para seleccionar el país

⚙️ (Ajuste) → OPTION → País

Permite definir el país que utiliza el televisor.

- Si se cambia el ajuste de país, puede que la Información de Sintonización automática aparezca en la pantalla.
- El ajuste de Modo de imagen cambia según el país seleccionado.

Para configurar Mis medios

⚙️ (Configuración) → OPCIÓN → DivX(R) VOD

- **Registro** Comprueba el código de registro de DivX para reproducir videos protegidos de DivX. Registro en <http://vod.divx.com>. Utilice el código de registro para alquilar o comprar películas en www.divx.com/vod.
 - Los archivos DivX alquilados o comprados no se pueden reproducir si se usa el código de registro de DivX de otro dispositivo. Utilice solo el código de registro de DivX otorgado a este dispositivo específico.
 - Los archivos convertidos que no cumplan el estándar de Códec DivX no podrán reproducirse o pueden producir sonido anormal.
- **Cancelación del registro** Cancela el registro de DivX.
- **Cerrar** Selecciona esta opción para cerrar DivX(R) VOD

Para actualizar el software

⚙️ (Configuración) → OPCIÓN → Información del sistema.

Selecciona Actualizar software por USB o Versión de FW. El firmware se descargará e instalará. Al finalizar la actualización, el televisor LG se reiniciará.

- **Actualizar Software por USB** Actualiza el software a través de un dispositivo USB.
- **Versión de FW** Comprueba la versión del software y la información del producto o servicio.

Para especificar la configuración inicial

⚙️ (Configuración) → OPCIÓN → Configuración Inicial

Toda la Información almacenada se borra y se restablecen los ajustes del televisor. El televisor se apaga y se enciende nuevamente, y todos los ajustes se restablecen.

ESPAÑOL

- Cuando la opción **Sist. de bloqueo** está activada, aparece una ventana emergente que solicita una contraseña.
- No desconecte la alimentación durante la inicialización.

Para cambiar la Configuración de modo

 (Configuración) → OPCIÓN → Modo de configuración

Seleccionando el entorno. Escoja modo de config. que desea.

- El modo **Demo de Tienda** es para exhibición en la tienda.
 - **Modo Demo** No es posible usar el **Modo Demo** en el modo **Usar en casa**. Si selecciona **Encendido**, la pantalla se restablece automáticamente después de 5 minutos en **Modo Demo**.

ENTRADAS

Para seleccionar la entrada externa

Selecciona la entrada externa.

Presione el botón  (INPUT) o  (Configuración) → ENTRADA

MULTIMEDIA

Uso de un dispositivo de almacenamiento USB - advertencia

- Si el dispositivo de almacenamiento USB tiene incorporado un programa de reconocimiento automático o utiliza su propio controlador, es posible que no funcione.
- Algunos dispositivos de almacenamiento USB podrían no funcionar o funcionar incorrectamente.
- Utilice solo un dispositivo de almacenamiento USB que tenga un formato de sistema de archivo FAT16, FAT32 o NTFS.
- Para discos duros externos USB, se recomienda utilizar dispositivos con una tensión nominal de menos de 5 V y una corriente nominal de menos de 500 mA.
- Es recomendable utilizar dispositivos de memoria USB de 32 GB o menos y discos duros USB de 2 TB o menos.
- Si un disco duro USB con función de ahorro de energía no funciona correctamente, apague y encienda el televisor. Para obtener más información, consulte el manual de usuario de la unidad de disco duro USB.
- Los datos guardados en el dispositivo de almacenamiento USB pueden dañarse, así que asegúrese de hacer una copia de seguridad de los archivos importantes en otros dispositivos. El mantenimiento de los datos es responsabilidad del usuario y el fabricante no se hace responsable por la pérdida de datos.

6072



Archivos compatibles con Mis medios

• Formatos de Imagen compatibles

Extensión de archivo	Profundidad de color	Resolución máx.	Resolución mínima
*.jpg (línea de base)	24 bits	15360 x 8640	64 x 64
*.jpg (progresivo)	24 bits	1024 x 768	64 x 64

• Formatos de audio compatibles

Extensión de archivo	Velocidad de bits	Frecuencia de muestreo	Códec de audio
*.mp3	32 Kbps ~ 320 Kbps	32 KHz ~ 48 KHz	MPEG1 Layer2/MPEG1 Layer3
*.m4a *.aac	24 Kbps ~ 384 Kbps	8 KHz ~ 48 KHz	AAC/HEAAC
*.wma	128 bps, 320 Kbps	8 KHz ~ 48 KHz	WMA

• Formatos de video compatibles

*Máximo de 1920 x 1080 @ 30p (solo Motion JPEG de 640 x 480 @ 30p) *H.264 BP LV 4.0 (no admite FMO, ASO ni Redundant Sílice)		
Extensión de archivo	Contenedor	Códec de video
*.asf *.wmv *.wma	ASF (Revisión 01.20.03)	MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5, DivX 6, XviD, H.264, VC1, WMV3 Estándar de audio de Window Media
*.avi *.divx	AVI	MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4, DivX 5, DivX 6, XviD, H.264, VC1, WMV3, MJPG HE-AAC, AAC, E-AC3, AC3, LPCM, ADPCM, MP3
*.mp4	MP4	MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5.x, DivX 6, XviD, H.264, MJPG AAC, MP3
*.mkv	MKV	H.264, MPEG1, MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5, DivX 6, XviD, VC1, WMV3 HE-AAC, AC3, MP3, LPCM
*.mpg *.mpeg	PS (Program Stream)	MPEG1, MPEG2 AC3, MP3
Otros (*.ts)	TS (Transport Stream)	MPEG2, H.264, HE-AAC, AAC, E-AC3, AC3, MP3

ESPAÑOL

• Formatos de subtítulos compatibles

Extensión de archivo	Analizador de subtítulos	Comentarios
.srt	SubRip	
.ssa/.ass	SubStation Alpha	
.smi	SAMI	
.sub	SubViewr MicroDVD DVDSubtitleSystem Subidx (VobSub)	SubViewer 1.0 y 2.0 solamente
.txt	TMPlayer	

Para ver el manual web

El manual web le permite acceder fácilmente a información detallada del televisor.

Visite <http://www.lg.com>.

Especificaciones

Las especificaciones del producto pueden modificarse sin previo aviso debido a una actualización de las funciones del producto.

Sistema de televisión

NTSC-M, PAL-M/N, ISDB-T

Cobertura de programa

VHF 2-13, UHF 14-69, CATV 1-135

Impedancia de la antena externa

75 Ω

Condiciones ambientales

- Temperatura de funcionamiento
0 °C a 40 °C
- Humedad de funcionamiento
inferior al 80 %
- Temperatura de almacenamiento
-20 °C a 60 °C
- Humedad de almacenamiento
inferior al 85 %

Modo HDMI (PC) admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
720 x 400	31,46	70,08
640 x 480	31,46	59,94
800 x 600	37,87	60,31
1024 x 768	48,36	60,00
1280 x 720	45,00	60,00
1360 x 768	47,71	60,01
¹ 1365 x 768	47,71	59,79
² 1280 x 1024	63,98	60,02
1920 x 1080	67,50	60,00

¹ Solo para 32LH500B

² Solo para 43LH5000

Modo HDMI (DTV) admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
640 x 480p	31,47	59,94
	31,50	60,00
720 (1440) x 480i	15,73	59,94
	15,75	60,00
720 x 480p	31,47	59,94
	31,50	60,00
720 (1440) x 576i	15,63	50,00
720 x 576p	31,25	50,00
	44,96	59,94
1280 x 720p	45,00	60,00
	37,50	50,00
1920 x 1080i	28,13	50,00
	33,72	59,94
	33,75	60,00
	26,97	23,97
1920 x 1080p	27,00	24,00
	33,72	29,97
	33,75	30,00
	56,25	50,00
	67,43	59,94
	67,50	60,00

Información de conexión del puerto de componente

Puertos de componente en el televisor	Y	Pb	Pc
---------------------------------------	---	----	----

Puertos de salida de vídeo en el reproductor de DVD	Y	Pb	Pc
	Y	Pb	Pc
	Y	Pb	Pc
	Y	Pb	Pc

Modo de componente admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
720 (1440) x 480i	15,73	59,94
	15,75	60,00
720 x 480p	31,47	59,94
	31,50	60,00
720 (1440) x 576i	15,63	50,00
720 x 576p	31,25	50,00
	37,50	50,00
1280 x 720p	44,96	59,94
	45,00	60,00
1920 x 1080i	28,13	50,00
	33,72	59,94
	33,75	60,00
1920 x 1080p	56,25	50,00
	67,43	59,94
	67,50	60,00

ESPAÑOL

0073



Solución de problemas

- No puede controlar el televisor con el control remoto.
 - Compruebe si se ha puesto algo, como una cinta, sobre el receptor.
 - Compruebe si hay algún obstáculo entre el producto y el control remoto.
 - Sustituya las pilas por otras nuevas.
- No se muestra la imagen y no se produce ningún sonido.
 - Verifique si el producto está encendido.
 - Compruebe si el cable de alimentación está conectado a un tomacorriente de pared.
 - Compruebe si hay un problema en el tomacorriente de pared conectando otros productos.
- El televisor se apaga de repente.
 - Compruebe la configuración del control de encendido.
La fuente de alimentación puede ser interrumpida.
 - Compruebe si la función Hora de apagado/ Temporizador está activada en el ajuste HORA.
 - Si no hay señal mientras el televisor está encendido, el televisor se apagará automáticamente después de 15 minutos de inactividad.

Configuración del dispositivo de control externo

Para obtener la información sobre la configuración del dispositivo de control externo, visite www.lg.com.

Licencias

Las licencias compatibles pueden diferir según el modelo.
Para obtener más información sobre las licencias, visite www.lg.com.



Fabricado bajo licencia de Dolby Laboratories. Dolby y el símbolo de la doble D son marcas comerciales de Dolby Laboratories.



Los términos HDMI y HDMI High-Definition Multimedia Interface, y el logotipo de HDMI son marcas comerciales o marcas registradas de HDMI Licensing LLC en los Estados Unidos y otros países.



Este dispositivo DivX Certified® ha superado pruebas rigurosas para garantizar que reproduce video DivX®.

Para reproducir películas DivX compradas, primero registre el dispositivo en vod.divx.com. Encuentre su código de registro en la sección DivX VOD del menú de configuración del dispositivo.

DivX Certified® reproduce video DivX® con una resolución de hasta HD 1080p, incluido contenido premium.
DivX® y DivX Certified® y los logotipos asociados son marcas comerciales de DivX, LLC y son utilizadas bajo licencia.

Cubierto por las patentes de DivX 7,295,673; 7,460,668; 7,515,710; 8,656,183; 8,731,369; RE45,052; y otras disponibles en (www.divx.com/patents)



17 NOV 27 67 10 23

Indecopi

EXP. N°	1027-2017/PS3
ESCRITO	1
SUMILLA	DESCARGO

162098

10/11/17

2017

0074

AL ORGANISMO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI SEDE CENTRAL

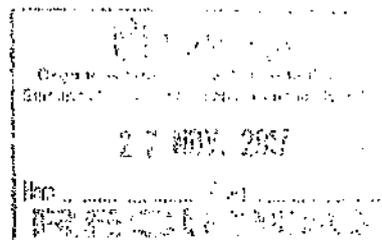


TOTAL ARTEFACTOS S.A., con R.U.C. **20331429601**, debidamente representado por **CHRISTIAN MANUEL MORI RUIZ**, identificado con D.N.I N° 44076399, con domicilio real y procesal en Jirón Santorín N.º 167 Urb. El Vivero - Santiago de Surco, cuyos poderes adjuntamos, en el procedimiento seguido por la señora **LIZ ESTHER MISAICO OCHOA**, en adelante la actora, sobre presunta infracción a la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos presentamos y atentamente decimos:

Que, mediante la Resolución N° 1, del 04 de octubre de 2017, se nos corre traslado de la imputación de cargos emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi - Sede Central, en adelante la OPS, mediante la cual se refiere que habríamos vendido un televisor LG defectuoso.

En tal sentido, en tiempo y forma oportuna, cumplimos con presentar nuestros descargos a los hechos imputados negando y contradiciendo todos los argumentos planteados por el denunciante sobre la base de los siguientes argumentos.

I. ANTECEDENTES



1. Que, por medio de escrito del 4 de julio de 2017, la señora Misaico presentó una denuncia por los supuestos desperfectos presentados por el televisor que adquirió en nuestra empresa.
2. Mediante Resolución N° 1, el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 3 – Sede Central admitió a trámite la denuncia, señalando, como presuntas infracción las siguientes:

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Incluir de oficio a LG Electrónica Perú S.A. según los términos expuestos en el apartado II de la presente Resolución.

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Total Artefactos S.A. y LG Electronics Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19^º y 11^º del Código de

Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían puesto a disposición de la señora Liz Esther Misaico Ochoa un televisor marca LG de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emite rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho,

En ese sentido, procederemos a realizar el deslinde correspondiente a todas las imputaciones debiendo solicitar que se desestime los argumentos vertidos en la denuncia puesto que estas no contienen elementos que permitan determinar la validez de las mismas, mucho menos se sustenta en pruebas que permitan determinar nuestra responsabilidad en los hechos narrados por la actora.

II. SOBRE EL SUPUESTO DESPERFECTO EN EL TELEVISOR.

1. Debemos precisar que, TOTAL ARTEFACTOS reconoce el derecho a una información oportuna y veraz con que cuentan sus clientes con la intención de que puedan tomar decisiones de consumo eficientes, para lo cual toma las acciones pertinentes a efectos de brindar dicha información de manera oportuna.

2. Es por ello, que al momento de adquirir un producto los clientes son informados de las condiciones y usos del mismo. De esta manera, mediante nuestro personal capacitado, los manuales de instrucción de uso de los productos y la garantía se informa de forma clara y precisa cuales son las características y condiciones de uso del producto ofertado.
3. De esta manera, puede apreciarse que los clientes son informados por diversos medios de información que les permiten tener un mejor uso del producto y sobre las condiciones del mismo.
4. En ese sentido, cabe indicar que respecto del deber de información que debe cumplir toda entidad, la doctrina¹ señala lo siguiente:

"El deber de información de los proveedores - que es, a su vez, el derecho a la información de los consumidores - , debe entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores toda la información necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, de este modo, se reduce o compensa la Asimetría Informativa que puede existir entre proveedor y consumidor. Consecuentemente, cuando el proveedor brinda la información relacionada con el producto o servicio ofertado de manera expresa y clara, entonces el consumidor no puede alegar engaño respecto de las características del bien adquirido o servicio contratado, habiendo el proveedor cumplido con su Deber de Información."

El subrayado y resaltado es nuestro

5. En el caso en particular debemos señalar que, nuestra entidad entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones de uso al momento de contratar con la actora. En esta línea debemos señalar que, contamos con el cargo de entrega del producto que así lo asevera.

¹ GAGLIUFFI PIERCECHI, Ivo. El deber de información de las entidades bancarias y financieras en Revista Peruana de Derecho de la Empresa, Pág. 256, 2009.



LA CURACAO-CAYETE, LC
CONFORMIDAD DE RECEPCION DE PRODUCTOS
BOLETA: BC14-0007030

En mi condición de propietario del / los artefacto/s detallado/s en el presente comprobante de pago (en adelante, los artefactos), declaro que CONECTA RETAIL S.A. en adelante, LC), a través de su personal me han instruido respecto de la funcionalidad, uso y manejo para operar adecuadamente los artefactos, absolviendo todas mis dudas.

Recibo los artefactos operativos, con empaques, piezas y accesorios nuevos, completos y originales, así como los manuales de uso, certificado y condiciones de garantía.

Firma: 
Nombre: LIZ ESTHER MISAICO OCHOA
Fecha: 07-04-2017

CP 945

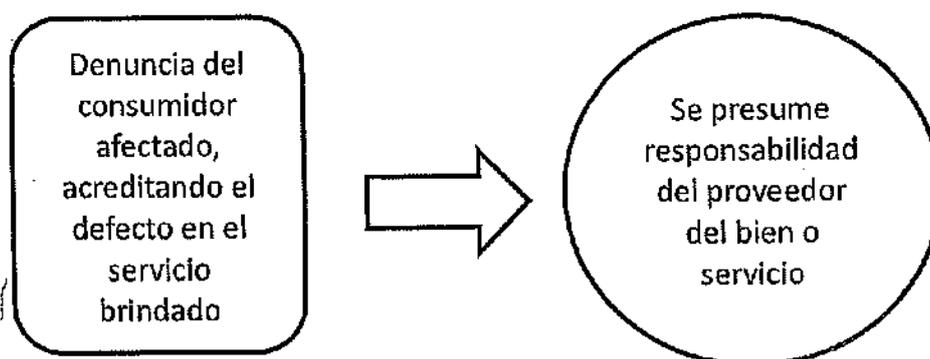
(Se adjunta documento completo como anexo 1-A)

6. Conforme se aprecia, nuestra entidad procedió a entregar un bien en perfectas condiciones, es decir era nuevo y no presentaba ningún desperfecto al momento de la compra.
7. Así mismo podemos referir que, ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe su daño, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad disolviendo dicha presunción, ¿cómo? pues acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (o que actuó cumpliendo con las normas debidas) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o del propio

consumidor dañado². A esta forma de entender la responsabilidad denominaremos responsabilidad objetiva con inversión de la carga de la prueba. Bajo esta lógica el proveedor puede eximirse de responsabilidad pero para ello deberá demostrar su falta de responsabilidad. /- \

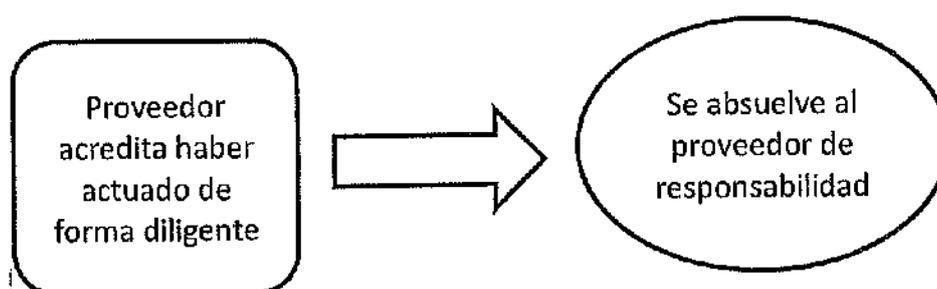


8. De forma gráfica podríamos ajustar nuestros comentarios al siguiente esquema:



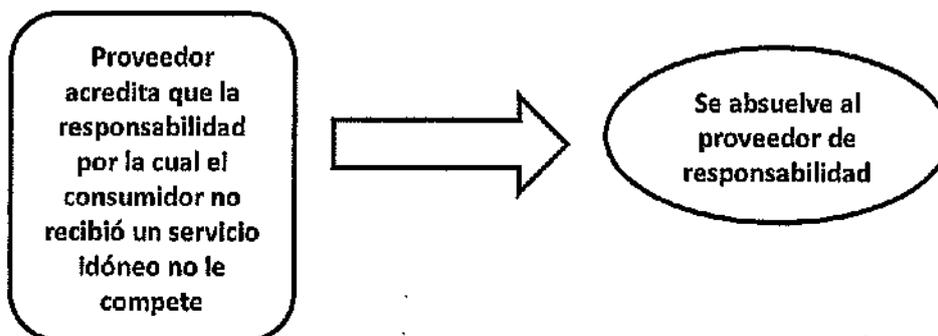
9. Ante la imputación de cargos el proveedor tiene 2 alternativas a efectos de librarse de la responsabilidad por el perjuicio causado al consumidor:

Alternativa 1:



² Al respecto, consultar: ESPINOZA ESPINOZA, Juan. *La responsabilidad objetiva administrativa derivada de la infracción a la Ley de Protección al Consumidor*. En: AAVV (Director: Juan Espinoza Espinoza). *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios. Precedentes Jurisprudenciales. Normas Complementarias*. Editorial Rodhas, Lima, 2004, p. 375.

Alternativa N° 2



10. Pues bien, en el presente caso se nos pretende hacer responsables de haber vendido un producto que presentaba defectos al poco tiempo de uso; sin embargo, conforme hemos acreditado nuestra empresa entregó un bien nuevo, sin uso y en perfectas condiciones a la actora, por lo tanto, se debe acreditar que el defecto señalado por la denunciante haya sido producido por en nuestra entidad o por nuestro personal, hecho que no ha ocurrido. ✓
11. En ese sentido, para que la pretensión sea admitida la denunciante debe acreditar que tal defecto existe y que dicho defecto haya sido producido bajo la responsabilidad de nuestra entidad o personal. ✓
12. Pues bien debemos señalar que, en el presente caso la actora señala que un supuesto defecto presentado por el televisor LG, ha sido producido bajo nuestra responsabilidad; sin embargo no ha acreditado que dicha fallas hayan sido responsabilidad nuestra, situación que se extrae de las pruebas que aporta al expediente. ✓
13. Así, ponemos en evidencia que la actora no ha presentado un solo medio probatorio válido que acredite el supuesto defecto en el servicio brindado por nuestra entidad, **no ha adjuntado ningún medio de prueba que acredite que nuestra entidad no ha cumplido con el**

deber de idoneidad y con la respectiva diligencia, debiéndose tener en consideración el inciso 2 del Artículo 162º de la LPAG que regula la carga de la prueba, que establece lo siguiente: ¹

"Artículo 162º.- 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 (...).*"



14. Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, el cual es aplicable supletoriamente al presente procedimiento, mediante el cual se establece lo siguiente:

"Artículo 196º.- Carga de la prueba

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 (...)."

15. Es menester recordar que, en reciente pronunciamiento la Sala de Protección al Consumidor ha cambiado de criterio respecto del concepto de carga probatoria dinámica³, siendo que a la fecha es necesario - a efectos de imputar responsabilidad administrativa sancionable - que se acredite el defecto del bien o servicio brindado al consumidor. Veamos que se sostiene ahora:

14. Finalmente, si bien mediante Resolución 0177-2012/SC2-INDECOPI 19 de enero de 2012, la Sala con una anterior conformación, consideró que la existencia de una falla potencial en un producto constituía una infracción al deber de idoneidad; por los fundamentos expuestos en la presente resolución, esta Sala considera necesario realizar un cambio de criterio, a fin de establecer que el análisis del deber de idoneidad, respecto de si el producto adquirido o servicio prestado corresponde a lo esperado por el consumidor, surge en tanto quede acreditado, en primer lugar, la existencia de fallas o desperfectos.

16. Es menester señalar que para que el defecto sea atribuible al proveedor el denunciante debe acreditar que dicha falla exista y que se dé bajo la responsabilidad del proveedor, situación que no ha ocurrido

³ Resolución N.º 2547-2015/SPC-INDECOPI.

en el presente caso, siendo que nuestra entidad entregó un producto nuevo; motivo por el cual solicitamos a vuestro despacho se sirva declarar **INFUNDADA** la presente denuncia por carecer abiertamente de fundamentos que la hagan atendible.

17. Finalmente, instamos a vuestro despacho a que – en caso lo considere pertinente – realice un informe técnico con cargo a ser pagado por la parte vencida en el presente procedimiento. Lo antes comentado tiene como fin que, vuestro despacho verifique la veracidad de todas nuestras afirmaciones (ello pese a que gozan de presunción de veracidad).

A mayor abundancia debemos precisar que, ustedes son los encargados de dirigir la investigación en estricta observancia de los **principios de impulso de oficio y de verdad material**⁴ y, en virtud de ellos, deben requerir al establecimiento comercial **A EFECTOS DE QUE DESLINDE RESPONSABILIDAD DE LOS CARGOS QUE SE NOS IMPUTAN.**

Es menester referir que el **Principio de Verdad Material** se encuentra dirigido a los instructores del procedimiento administrativo, en especial a los colegiados y tribunales, imponiéndoles la obligación de verificar los hechos que sirven de base para sus decisiones y, **bajo responsabilidad funcional**, a utilizar todos los mecanismos previstos en la ley para incluir pruebas de oficio que permitan dilucidar los

⁴ **Ley N° 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:
(...)
1.1.1. **Principio de verdad material.-** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
En el caso de procedimientos tripartitos la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

hechos controvertidos, aun cuando estas no hayan sido propuestas por los administrados o las partes hayan acordado eximirse de ellas puesto que el legislador ha entendido que de ello depende, en gran medida, el encuentro entre la verdad formal, la verdad material del procedimiento y el sentido de justicia al que hace referencia Ulpiano⁵.



III. SOBRE EL PEDIDO DE INFORMACIÓN

1. Mediante Resolución N.º 1 se nos requiere de la siguiente información:

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

8. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS N.º 3 conviene requerir a La Curacao y a LG lo siguiente:
- (i) Señalar cuál es el procedimiento de venta de televisores en exhibición o si es que ellos tienen un precio especial, etc.
 - (ii) Copia legible u original del manual de uso y garantía del producto materia de denuncia.

En tal sentido, adjuntamos copia del manual de uso como ANEXO 1-B.

POR LO TANTO:

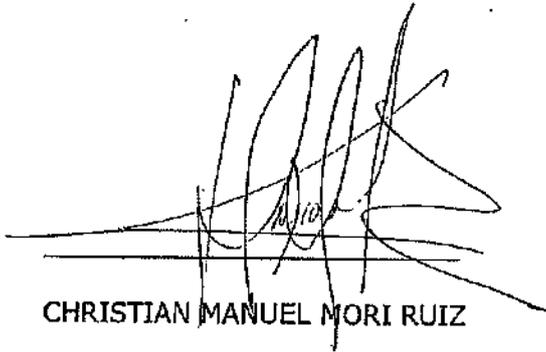
Solicitamos a al Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 3 del INDECOPI – Sede Central tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **IMPROCEDENTE** y/o **INFUNDADA** la denuncia interpuesta.

ANEXOS:

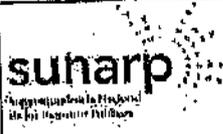
- 1-A: Copia de conformidad de entrega del producto.
- 1-B: Copia del manual de uso.

⁵ Domicio Ulpiano, definió a la justicia como la continua y perpetua voluntad de dar a cada quien lo que le corresponde y vivió bajo los siguientes preceptos: "Los preceptos del derecho son: vivir honestamente, no dañar a nadie y da a cada uno lo que es suyo".

Lima, 24 de noviembre de 2017.



CHRISTIAN MANUEL MORI RUIZ



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
 OFICINA REGISTRAL LIMA
 N° Partida: 11017351

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
 TOTAL ARTEFACTOS S.A.

ESTHER LETICIA URBINA GARCIA
 ABOGADO CERTIFICADO
 Zona Registral N° IX - Sede Lima

0079



D 000002
 RECTIFICACIÓN.- DE CONFORMIDAD CON EL TÍTULO ARCHIVADO 2016-1553512-2016, Y DE ACUERDO AL ART. 82 Y SIGUIENTES DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, SE REALIZA LA RECTIFICACIÓN RESPECTO A LA VISUALIZACIÓN DEL ASIENTO C000JJ DE ESTA PARTIDA, SIENDO SU REDACCIÓN DE LA SIGUIENTE FORMA:

JUNTA GENERAL UNIVERSAL DE ACCIONISTAS-TOTAL ARTEFACTOS SA, DE FECHA, 3 DE AGOSTO DE 2016, SE ACORDÓ POR UNANIMIDAD:

1 RENUNCIA DE GERENTE GENERAL Y NOMBRAMIENTO

(I) ACEPTAR LA RENUNCIA DEL GERENTE GENERAL, SR. JUAN PABLO KLINGENBERGER NAVARRO (DNI N° 07880058), DÁNDOLE LAS GRACIAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS.
 (II) NOMBRAR COMO NUEVO GERENTE GENERAL, AL SR. OSCAR LUIS MINA (CE N° 001364070), EL PRESIDENTE COMENTÓ DE LA EXPERIENCIA Y PROFESIONALISMO DEL CANDIDATO PROPUESTO.

2 ESTRUCTURA Y RÉGIMEN DE PODERES

SE APROBÓ LA NUEVA ESTRUCTURA Y RÉGIMEN DE PODERES:

RÉGIMEN DE PODERES

FACULTADES	APODERADOS AUTORIZADOS Y COMBINACIONES PERMITIDAS											
	AI	AI+AI	A	AI+I	AI+II	AI+III	II	II+II	II+C	C	D	
1 FACULTADES ADMINISTRATIVAS Y SIGNOS DISTINTIVOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1.1 EJECUTAR LOS CUADROS ADAPTADOS POR LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, EL DIRECTORIO O POR CUALQUIER OTRO ÓRGANO DE LA SOCIEDAD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1.2 SUSCRIBIR ANOTAS, ESCRITURAS, BALANCES U OTROS DOCUMENTOS DE CARÁCTER CONTABLE Y COMUNICACIONES DE LA SOCIEDAD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
1.3 SUSCRIBIR COMUNICACIONES DE LA SOCIEDAD EN TANTO NO GENEREN OBLIGACIONES PARA ÉSTA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1.4 AUTORIZAR AUTORIDADES INTERNAS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
1.5 AUTORIZAR AUDITORÍAS INTERNAS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
1.6 ADQUIRIR A TÍTULO GRATUITO O ONEROSO DERECHOS DE PROPIEDAD INTELLECTUAL Y SIGNOS DISTINTIVOS, DENTRO DE LOS LÍMITES ESTABLECIDOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
1.7 TRANSFERIR A TÍTULO GRATUITO O ONEROSO O DISPONER DE CUALQUIER DERECHO DE PROPIEDAD INTELLECTUAL, INDUSTRIAS Y SIGNOS DISTINTIVOS DE LA EMPRESA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	

FACULTADES	APODERADOR AUTORIZADOS Y COMBINACIONES PERMITIDAS											
	AI	AI+AI	A	AI+I	AI+II	AI+III	II	II+II	II+C	C	D	
2 FACULTADES LABORALES:	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	
2.1 NOMBRAR, DESIGNAR, NOMBRAR, SUSPENDIR Y CREAR (INDIVIDUAL O COLECTIVAMENTE) FUNCIONARIOS Y PERSONAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	
2.2 DAR Y OTORGAR ANTICIPORRUMENTACIONES	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	
2.3 CONCEDER PERMISOS, LICENCIAS, DESCANSOS, VACACIONES (CON Y SIN LÍMITE DE HABILITACIÓN)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	
2.4 ASIGNAR GRATIFICACIONES, BONIFICACIONES, SUBVENCIÓNES, PARTICIPACIONES EN UTILIDADES Y/O PRESTAMOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
2.5 SUSCRIBIR PLANILLAS, BOLETAS DE PAGO Y OBLIGACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	

Página Número 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 12497-SUNARP

MAPRESION:26/09/2017 15:41:10 Página 150 de 161
 No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos
 EURGINA/0101

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
TOTAL ARTEFACTOS S.A.**

Subi...
BRUNO GARCIA
INSCRIPCIÓN
Sede-Lima

SI	EN LOS APODERADOS PUEDEN EJERCER LA FACULTAD SIN LIMITE DE MONTO.
NO	EN LOS APODERADOS QUE NO PUEDAN EJERCER LA FACULTAD SIN LIMITE DE MONTO REQUIERE DE LA INTERVENCIÓN CONJUNTA Y/O MANCOMUNADA DE OROS TIPO DE PODERES SEGUN LO INDICA EL CUADRO
EL SIGNO "X" ENTRE DOS TIPOS DE APODERADO (EJEMPLO A-B)	REQUIERE DE LA INTERVENCIÓN CONJUNTA Y/O MANCOMUNADA DE OROS TIPO DE PODERES SEGUN LO INDICA EL CUADRO
HASTA	MONTO MÁXIMO PARA EJERCER LA FACULTAD: ES DECIR, PODRÁ SER EJERCIDA A SOLA FIRMA O CON FIRMA CONJUNTA, DEPENDIENDO DE LO INDICADO EN EL CUADRO PRECEDENTE.



LUOGO DEL INTERCAMBIO DE OPINIONES, LOS ACCIONISTAS POR UNANIMIDAD ACORDARON APROBAR EL NUEVO REGIMEN DE PODERES EN LOS TITULOS PROPUESTOS POR EL PRESENTE Y QUE SE INDICAN EN LOS CUADROS SIGUIENTES:

3 ESTRUCTURA Y REGIMEN DE PODERES

EL PRESIDENTE INDICÓ QUE A FIN QUE LA NUEVA ESCRITURA DE PODERES FUNCIONE ADECUADAMENTE RESULTA NECESARIO DEFINIR LOS APODERADOS DE LA SOCIEDAD, POR LO QUE HIZO LAS SIGUIENTES PROPUESAS:
3.1 DESIGNAR A LAS PERSONAS DETALLADAS A CONTINUACIÓN COMO APODERADOS, A FIN DE QUE PRESENTEN A LA SOCIEDAD, DE CONFORMIDAD CON EL NUEVO REGIMEN DE PODERES APROBADO EN EL NUMERAL PRECEDENTE:

NOMBRE	DOI	TIPO DE PODER
MANUEL EMILIO TUOLA GUBINS	DNI N° 07298214	A1
HENRIQUE ANTONIO JORGE DEL CASTILLO CORNEJO	DNI N° 3188374	A1
NOMBRE	DOI	TIPO DE PODER
OSCAR LUIS MINA	CE N° 001364070	A
WALTER JAVIER SARDINO	CE N° 001360140	A
NOMBRE	DOI	TIPO DE PODER
ROBERT SCHULTZ GALDOS	DNI N° 10542466	B
ANDRÉS FERNANDO CARLIN GATICA	DNI N° 10003928	B
LIZ MARINA ROMÁN SANCHEZ	DNI N° 02661998	B
MANUEL ERNESTO GARDENAL PIRATO	DNI N° 10303663	B
NOMBRE	DOI	TIPO DE PODER
JORGE RICARDO HUAMAN UCEDA	DNI N° 10679402	D
MARCELA FARIAN VALLEJO	DNI N° 16425463	D
DENNIS JAVIER ROMERO FERNANDEZ	DNI N° 30862072	D
JULIA MARIEHA ISABEL BLANCO HUSTAMANTE	DNI N° 35200738	D
MARCOF MATILDE LUÑA VICTORIA SALMON	DNI N° 09278111	D
JOSÉ MERCEDES PERI Z PAIVA	DNI N° 16520320	D
IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMANA	DNI N° 16179500	D
GIANCARLO GARCIA ARTUNDUAGA	DNI N° 43929003	D
LUIS ENRIQUE MUNDZ TEJADA	DNI N° 40728012	D
MARCO ANTONIO RAUL JORQUERA DE LOS RIOS	DNI N° 40870480	D
CHRISTIAN MANUEL MONTELUIZ	DNI N° 44076399	D
LUIS AUGUSTO CASTILLO PERINIGO	DNI N° 16405225	D
DIANA MILAGROS VEZARDO REYES	DNI N° 30797261	D

3.2 OTORGAR A LAS PERSONAS INDICADAS A CONTINUACIÓN, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE PODERES QUE POR SU O DOI LE SON INTERINENTES, EN FORMA INDIVIDUAL, LAS FACULTADES DETALLADAS EN LOS NUMERALES 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 Y 2.12 DE LAS FACULTADES LABORALES INDICADAS EN LA NUEVA ESCALA DE PODERES APROBADA, A LAS PERSONAS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

NOMBRE	DOI
MARCO ANTONIO RAUL JORQUERA DE LOS RIOS	DNI N° 40870480
CHRISTIAN MANUEL MONTELUIZ	DNI N° 44076366
JOSÉ MERCEDES PERI Z PAIVA	DNI N° 16520420

SE HACE LA PRECISIÓN DE LAS FACULTADES CONTENIDAS EN LOS NUMERALES 2.1, 2.2 Y 2.3 OTORGADAS A LOS APODERADOS INDICADOS EN EL CUADRO PRECEDENTE, NO PODRÁN SER UTILIZADAS RESPECTO DE FUNCIONARIOS CON PODERES TIPO A, A1, B, C O SOBRE EL AUDITOR INTERNO.

IMPRESION: 26/06/2017 16:41:10 Página 158 de 161
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos
EURBINA 0101

sunarp

Superintendencia Nacional de Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Perdida: 11017851

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
TOTAL ARTEFACTOS S.A.**

0081

3.3-REVOCAR TODOS LOS PODERES DE LA SOCIEDAD OTORGARA CON FECHA ANTERIOR A LA DE LA PRESENTE ACTA. LIMA. 14.12.2016

[Handwritten Signature]
TOMAS JOSE BUONAGRA VELAZQUEZ
Registador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

[Handwritten Signature]
ESTHER LETICIA URBINA GARCIA
ABOGADO CERTIFICADOR
Zona Registral N° IX - Sede Lima



EURBINA0101 IMPRESION:26/06/2017 16:41:10 Página:159 de 161
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos



LA CURACAO-CAFFETE LC
 CONECTA RETAIL S.A.
 AV. LUIS BONZALES NRO. 1315 (2 PISO)
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHIA
 AYO
 RUC : 20141199850
 N. SERIE : 999F014227
 BOLETA ELECTRONICA
 BC14-0007030
 LA CURACAO-CAFFETE LC

07-04-2017 19:38:53 TRN: 19279

Cliente : LIZ ESTHER MESAICO OCHOA
 Documento : DNI - 45735706
 Direccion : EL PORVENIR N DE LA SAN VIC
 Vendedor : 45320498
 Cond.pago : VENTA AL CREDITO

CANT	DESCRIPC.	PRECIO	IMPORTE
1	43LH5000 TV 43LH5000 43" LED FHD LG	1,209.16	1,209.16
1	GADISP44 G.A. 1 AÑO TV HASTA 97.1,500	176.27	176.27
1	KARAOKE LG PROMOCION KARAOKE SMART LG	0.03	0.03

Op. Exonerada	:	0.00
Op. Inafecta	:	0.00
Inicial	:	0.00
Recargo	:	0.00
Descuento	:	0.09
Op. Gravada	:	1,385.37
I.S.V	:	249.37
Importe Total	:	1,634.74
Redondeo	:	0.00
Donacion	:	0.00

Importe a Pagar : 1,634.74

SON: UN MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO
 74/100 SOLES

3c0XbkakU0Kd9buFu+H5HqKXVzU=

Autorizado mediante resolución:
 N. 072005600006/SUNAT

0083

LA CURACAO-CAYE LC
CONFORMIDAD DE RECEPCION DE PRODUCTOS
BOLETA: BC14-0007030



En mi condición de propietario del / los artefacto/s detallado/s en el presente comprobante de pago (en adelante, los artefactos), declaro que CONECTA RETAIL S.A.

en adelante, LC), a través de su personal me han instruido respecto de la funcionalidad, uso y manejo para operar adecuadamente los artefactos, absolviendo todas mis dudas.

Recibo los artefactos operativos, con empaques, piezas y accesorios nuevos, completos y originales, así como los manuales de uso, certificado y condiciones de garantía.

Otorgo mi consentimiento para que LC pueda tratar los datos personales que proporciono en la relación que establezco con LC. Autorizo a LC para que pueda tratarlos en forma indefinida, con fines comerciales y de análisis. Los datos personales podrán ser transferidos incluso en forma transfronteriza, con los mismos fines a empresas con quienes LC mantenga relaciones comerciales. He sido informado de la identidad y domicilio de LC, como titular del banco de datos de clientes y a quien puedo dirigirme para revocar mi consentimiento o ejercer mis derechos y los medios previstos para ello, de conformidad con la ley de la materia.

Firma:
Nombre: LIZ ESTHER MICAIKO OCHOA
Fecha: 07-04-2017

CP 945

6084



MANUAL DEL PROPIETARIO
Seguridad y referencia

Televisor LED*

* Los televisores LED LG son televisores LCD con
retroiluminación LED.

Lea atentamente este manual antes de operar
su televisor y consérvelo para futuras referencias.

32LH500B
43LH5000

www.lg.com

No. de parte: COV33593101

Instrucciones de Seguridad Importantes

Siga siempre estas instrucciones para evitar situaciones peligrosas y garantizar el rendimiento máximo del producto.



PARA REDUCIR EL RIESGO DE DESCARGAS ELÉCTRICAS, NO quite la cubierta (o la parte posterior). El usuario no puede cambiar ni reparar los componentes internos. Consulte únicamente al personal de servicio calificado.

⚡ El símbolo de relámpago con una punta de flecha, dentro de un triángulo equilátero, tiene como fin alertar al usuario sobre la presencia en el producto de voltaje peligroso sin aislar que puede tener la potencia suficiente para presentar riesgo de descargas eléctricas a los usuarios.

⚠ El signo de admiración dentro de un triángulo equilátero tiene el fin de alertar al usuario sobre la presencia de instrucciones importantes de funcionamiento y de mantenimiento (servicio) en el folleto que acompaña al equipo.

ADVERTENCIA/PRECAUCIÓN
- PARA REDUCIR EL RIESGO DE INCENDIOS O DESCARGAS ELÉCTRICAS, NO EXPONGA EL PRODUCTO A LA LLUVIA O LA HUMEDAD.

⚠ ADVERTENCIA
Si ignora el mensaje de advertencia, puede sufrir lesiones graves, accidentes o la muerte.

⚠ PRECAUCIÓN
Si ignora el mensaje de precaución, puede sufrir heridas leves o provocar daños en el producto.

📖 NOTA
La nota le ayuda a comprender y a utilizar el producto de forma segura. Lea la nota cuidadosamente antes de utilizar el producto.

Lea estas instrucciones.
Conserve estas Instrucciones.
Preste atención a las advertencias.
Siga todas las instrucciones.



- No use el aparato cerca del agua.



- Limpie únicamente con un paño seco.



- No tape ni bloquee las aberturas de ventilación. Realice la instalación siguiendo las instrucciones del fabricante.



- No instale el producto cerca de fuentes de calor como radiadores, rejillas de calefacción central, estufas u otro tipo de aparatos que emitan calor (incluidos los amplificadores).



- No anule el propósito de seguridad del enchufe polarizado o del enchufe a tierra. Un enchufe polarizado tiene dos clavijas, una más ancha que la otra. Un enchufe a tierra tiene dos clavijas y un tercer terminal de puesta a tierra. La clavija ancha o el terminal de puesta a tierra se proveen para proteger al usuario. Si el enchufe del equipo no entra en la toma, consulte a un electricista para cambiar el tomacorriente (puede variar según el país).



- No ejerza demasiada presión sobre el panel con la mano ni con objetos punzantes, como un clavo, una lapicera o un lápiz, ni raye la superficie.





- Asegúrese de que el cable de alimentación esté protegido para evitar que lo pisen o aplasten, especialmente en los enchufes, los tomacorrientes o el punto de salida desde el aparato.



- Use únicamente los accesorios recomendados por el fabricante.



- Use el producto únicamente en mesas portátiles, pies, tripodes, soportes o mesas indicados por el fabricante o provistos con el aparato. Al emplear una mesa portátil, tenga cuidado al moverla con el aparato encima, para evitar daños por caídas.



- Desenchufe el aparato durante tormentas eléctricas o si no planea usarlo durante un periodo prolongado.



- Consulte todas las preguntas sobre mantenimiento al personal de servicio calificado. El servicio es necesario cuando el aparato sufre algún tipo de daño, por ejemplo, cuando un cable de suministro eléctrico o un conector está dañado, se derrama un líquido o se cae un objeto sobre el aparato, el aparato se expone a la lluvia o a la humedad, no funciona en forma normal o sufre una caída.



- No inserte objetos de metal u otro material conductor en el cable de alimentación. No toque el extremo del cable de alimentación mientras está enchufado.
- Mantenga el material de empaque contra la humedad y el empaque de vinilo fuera del alcance de los niños. El material contra la humedad es dañino si se ingiere. Si se ingiere por error, se debe inducir el vómito e ir al hospital más cercano. Además, el empaque de vinilo puede provocar asfixia. Manténgalo fuera del alcance de los niños.

- PRECAUCIÓN con respecto al cable de alimentación (puede variar según el país): Consulte la página de especificaciones en el manual del usuario. No conecte demasiados aparatos a la misma toma de ca, dado que podría provocar incendios o descargas eléctricas. No sobrecargue los tomacorrientes de la pared. Asegúrese de que los tomacorrientes de la pared no estén sobrecargados, sueltos ni dañados, y que las extensiones, los cables de alimentación y el aislamiento de los cables no estén desgastados, ya que estas condiciones son peligrosas. Cualquiera de estos casos podría provocar incendios o descargas eléctricas. Examine regularmente el cable del aparato; si le parece que está dañado o deteriorado, desenchúfelo y no use más ese cable. Llame al personal de servicio técnico autorizado para que lo reemplace por uno exactamente igual. Proteja el cable de alimentación de daños físicos o mecánicos, es decir, que no se tuerza, doble, deforme, que no quede atrapado al cerrar una puerta y que no lo pisen. Preste especial atención a los enchufes, tomacorrientes de la pared y al punto de salida del cable en el aparato. No mueva el televisor con el cable de alimentación enchufado. No use un cable de alimentación que esté suelto o dañado. Al desenchufar el cable, asegúrese de hacerlo desde el enchufe. No tire del cable para desenchufar el televisor.



- Advertencia - para disminuir los riesgos de incendio o descargas eléctricas, no exponga el producto a la lluvia, la humedad u otro tipo de líquidos. No toque el televisor con las manos mojadas. No instale el producto cerca de objetos inflamables como combustible o velas, ni lo exponga al aire acondicionado de manera directa.



- No exponga el producto a ningún tipo de goteo ni salpicaduras, y no coloque sobre o por encima del televisor (por ejemplo, en estantes que pudieran encontrarse arriba de la unidad) ningún tipo de objeto que contenga líquido, como floreros, tazas, etc.



ESPAÑOL

• **Puesta a tierra**

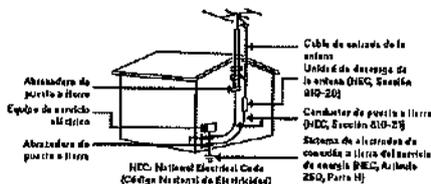
(Excepto dispositivos sin conexión a tierra.)
 Asegúrese de que el cable de puesta a tierra esté conectado para evitar descargas eléctricas (es decir, un televisor con un enchufe de ca de tres clavijas debe conectarse a un tomacorriente de ca con puesta a tierra de tres clavijas). Si no puede colocarse ninguna puesta a tierra, solicite a un electricista calificado que instale un disyuntor. No intente improvisar una puesta a tierra con conexiones a cables de teléfono, pararrayos o tuberías de gas.



- Mientras la unidad esté conectada al tomacorriente de ca de la pared, no se desconectará de la fuente de alimentación de ca, aún cuando el aparato esté apagado.
- No intente modificar este producto de ninguna manera sin autorización previa por escrito de LG Electronics. Cualquier tipo de modificación sin autorización previa podría anular la autoridad del usuario para usar el producto.

- **Puesta a tierra con una antena exterior** (puede variar según el país):
 Si instala una antena exterior, tome las siguientes precauciones. No se debe instalar el sistema de antena exterior cerca de las líneas aéreas de transmisión de energía, de ningún circuito o luz eléctrica, ni en ningún lugar donde pudiera entrar en contacto con este tipo de cables eléctricos o circuitos, dado que podría provocar daños graves o incluso la muerte. Asegúrese de que el sistema de antena tenga una puesta a tierra para proteger contra sobretensiones y acumulaciones de cargas estáticas. La Sección 810 del Código Nacional de Electricidad (NEC) de los Estados Unidos establece la forma de realizar una puesta a tierra correcta del mástil, de la estructura de soporte, del cable de bajada a una unidad de descarga de la antena, el tamaño de los conductores de puesta a tierra, la ubicación de la unidad de descarga de la antena, y la conexión y los requisitos de los electrodos de puesta a tierra.

Puesta a tierra de la antena según el Código Nacional de Electricidad, ANSI/NFPA 70



• **Limpeza**

Al efectuar la limpieza, desenchufe el cable de alimentación y limpie suavemente con un paño suave para no rayar la superficie. No rocíe agua ni otros líquidos directamente sobre el televisor, dado que podría provocar una descarga eléctrica. No limpie con productos químicos como alcohol, diluyentes o bencina.

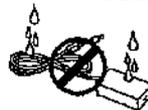
• **Traslados**

Asegúrese de que el aparato esté apagado, desenchufado y que no quede ningún cable conectado. Es posible que se necesiten dos personas para trasladar los televisores de gran tamaño. No ejerza presión ni empuje el panel frontal del televisor.

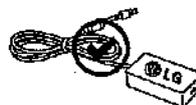
• **Ventilación**

Instale el televisor en un lugar bien ventilado. No lo coloque en un lugar cerrado como, por ejemplo, un estante para libros. No cubra el producto con telas ni ningún otro material mientras esté enchufado. No lo instale en lugares con demasiado polvo.

- Si huele humo u otros olores que provienen de la TV, desconecte el cable de alimentación y comuníquese con un centro de servicio autorizado.
- Si el agua u otra sustancia entran en el producto (como un adaptador de CA, cable de alimentación, o la TV), desconecte el cable de alimentación y comuníquese inmediatamente con el centro de servicio. No hacerlo podría provocar un incendio o una descarga eléctrica.



- Utilice sólo un adaptador de CA y el cable de alimentación autorizado por LG Electronics. No hacerlo podría provocar un incendio, una descarga eléctrica, fallas o deformaciones del producto.



- Nunca desarme el adaptador de CA o el cable de alimentación. Esto podría provocar un incendio o descargas eléctricas.





- Maneje el adaptador cuidadosamente para evitar dejarlo caer o golpearlo. Un golpe podría dañar el adaptador.



- Mantenga el aparato alejado de la luz solar directa.
- Nunca toque el aparato o la antena durante una tormenta eléctrica o con truenos.
- Al montar el televisor en la pared, asegúrese de que los cables de alimentación y de señal no queden colgando en la parte posterior.
- No permita que se golpee el producto o que algún objeto caiga dentro de él, ni que se golpee la pantalla.
- **DESCONEXIÓN DEL DISPOSITIVO DE LA ALIMENTACIÓN PRINCIPAL**
El enchufe de alimentación se desconecta del dispositivo. En caso de una emergencia, el enchufe debe estar siempre accesible.
- **Baterías**
Guarde los accesorios (baterías, etc.) en un lugar seguro lejos del alcance de los niños.
- Este aparato usa baterías. Puede ser que en su comunidad existan normativas que requieren que deseches estas baterías de forma correcta debido a las consideraciones ambientales. Póngase en contacto con la autoridad local para obtener información acerca del desecho o reciclaje.
- No deseches las baterías en el fuego.
- No provoque cortes de circuitos, desarme ni permita que las baterías se sobrecalienten.
- No utilice equipo de alto voltaje cerca del TV, (por ejemplo, repelente eléctrico de insectos). Esto puede causar que el producto funcione mal.
- **Aparición de puntos**
El panel es un producto de alta tecnología con una resolución de entre dos y seis millones de píxeles. En raras ocasiones, es posible que note la presencia de pequeños puntos en la pantalla mientras mira televisión. Estos puntos son píxeles desactivados y no afectan el rendimiento ni la fiabilidad del televisor.

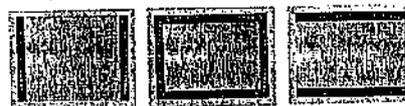
• Reproducción de ruidos

Crujidos es posible que se produzcan crujidos cuando esté mirando televisión o al apagar el televisor; se trata de un ruido generado por la contracción térmica del plástico debido a la temperatura y la humedad. Este ruido es común en productos donde se requiere la deformación térmica.

Zumbidos en el circuito eléctrico o el panel se trata de un ruido de bajo nivel, generado por un circuito de conmutación de alta velocidad, que suministra una gran cantidad de corriente para que un producto pueda funcionar. Varía según cada producto. Este ruido no afecta el rendimiento ni la fiabilidad del producto.

- Tenga cuidado de no tocar las aberturas de ventilación. Al mirar televisión durante largos períodos, las aberturas de ventilación pueden calentarse. Esto no afecta el rendimiento ni causa defectos en el producto.
- No instale este producto en una pared que esté expuesta a aceite o vapor de aceite. Esto podría dañar el producto y hacer que se calga.
- Si siente que el televisor está frío al tocarlo, es posible que ocurra un pequeño parpadeo cuando lo prenda. Se trata de algo normal y no significa que el televisor esté dañado. También es posible que aparezcan pequeños puntos en la pantalla, de color rojo, verde o azul. Sin embargo, no afectan el rendimiento del televisor. No toque la pantalla LCD ni coloque los dedos sobre ella durante mucho tiempo. Esto podría producir algunos efectos de distorsión temporales en la pantalla.

Cómo evitar el efecto de degradación de la imagen por sobreexposición o quemadura de pantalla del televisor



- Mostrar una imagen fija durante un tiempo prolongado puede provocar que la imagen quede marcada en la pantalla. Evite mostrar una imagen fija en la pantalla del televisor durante un largo período de tiempo.

ESPAÑOL

AVISO!

Nunca coloque una televisión num local instável. A televisão pode cair, causando ferimentos pessoais graves ou morte. É possível evitar várias lesões, particularmente em crianças, se forem tomadas algumas medidas de precaução simples como:

- Utilizar armários ou suportes recomendados pelo fabricante da televisão.
- Utilizar apenas mobília capaz de suportar a televisão em segurança.
- Certificar-se de que a televisão não está no limite do móvel de suporte.
- Não colocar a televisão em móveis altos (por exemplo, armários ou estantes) sem fixar o móvel e a televisão a um suporte adequado.
- Não colocar a televisão sobre tecido ou outros materiais que possam ficar entre a televisão e o móvel de suporte.
- Ensinar às crianças os perigos de subir para a mobília para chegar à televisão ou aos botões de controlo.

Se a sua televisão existente for colocada num suporte ou deslocada, deve aplicar as mesmas considerações acima mencionadas.

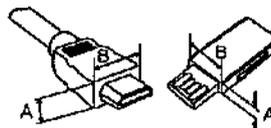
Símbolos

	Refere-se à corrente alternada (CA).
	Refere-se à corrente contínua (CC).
	Refere-se a um equipamento da Classe II.
	Refere-se ao modo de suspensão.
	Refere-se ao estado de alimentação "LIGADA".
	Refere-se a tensão perigosa.

Preparación

NOTA

- La Imagen puede ser diferente a la de su televisor.
- El OSD (On Screen Display, Despliegue En la Pantalla) de su TV puede ser un poco diferente al de este manual.
- Los menús y las opciones disponibles pueden variar según la fuente de entrada que utilice.
- Es posible que se agreguen nuevas funciones a este televisor en el futuro.
- Los artículos suministrados con el producto adquirido pueden variar según el modelo.
- Es posible que cambien las especificaciones del producto o el contenido del manual sin previo aviso debido a las actualizaciones de las funciones del producto.
- Para que la conexión sea óptima, los cables HDMI y los dispositivos USB tienen que tener biselados que no superen los 10 mm de espesor y 18 mm de ancho.
- Utilice un cable de extensión que sea compatible con USB 2.0, en caso de que el cable USB o la tarjeta de memoria USB no encajen en el puerto USB del TV.
- Utilice un cable certificado con el logotipo de HDMI adjunto. Si no utiliza un cable HDMI certificado, es posible que la pantalla no muestre imágenes o que ocurra un error de conexión.
- Tipos de cable HDMI recomendados
 - Cable HDMI™ de alta velocidad
 - Cable HDMI™ de alta velocidad con Ethernet



*A ≤ 10 mm
*B ≤ 18 mm

PRECAUCIÓN

- No use ningún producto no autorizado para garantizar la seguridad y la vida útil del producto.
- Ningún daño o lesiones por el uso de elementos no autorizados están cubiertos por la garantía.
- Algunos modelos parecen tener un plástico fino sobre la pantalla. Este forma parte de la pantalla, así que no lo retire.
- Al instalar la base del televisor, ponga la pantalla hacia abajo sobre una mesa acolchada o una superficie plana para evitar rayas.
- Asegúrese de que los tornillos estén completamente ajustados. (Si no están lo suficientemente ajustados, el TV puede inclinarse hacia delante después de instalarse.)
- No ajuste los tornillos con demasiada fuerza, de lo contrario, se pueden desgastar y aflojar.



Mantenimiento

Limpieza del televisor

Limpie regularmente el televisor para que siga funcionando con el máximo rendimiento y para extender la vida útil del producto.

⚠ PRECAUCIÓN

- Antes de proceder con la limpieza, apague el equipo y desconecte el cable de alimentación y todos los cables.
- Cuando deje el TV desatendido o no lo utilice durante mucho tiempo, desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente para evitar posibles daños por descargas o sobrecargas de energía.

Pantalla, marco, gabinete y base

Para quitar el polvo o la suciedad leve, pase un paño seco, limpio y suave por la superficie. Para eliminar suciedad de mayor importancia, limpie la superficie con un paño suave humedecido con agua limpia o un detergente suave diluido. Después, pase de inmediato un paño seco.

⚠ PRECAUCIÓN

- No ejerza presión, restriegue ni golpee la superficie con las uñas o un objeto punzante, dado que puede rayar la pantalla y producir distorsiones en la imagen.
- No utilice sustancias químicas (como ceras, bencina, alcohol, éter, insecticidas, desodorantes ambientales o lubricantes) dado que pueden dañar el acabado de la pantalla y causar decoloración.
- No rocíe líquido sobre la superficie. Si entra agua en el televisor, puede ocasionar incendios, descargas eléctricas o mal funcionamiento.

Cable de alimentación

Quite con regularidad el polvo o la tierra acumulados en el cable de alimentación.

Levantar y trasladar el televisor

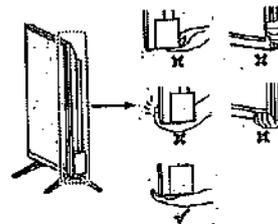
Si desea levantar o trasladar el televisor, lea las instrucciones a continuación para no rayar o dañar el aparato, y para transportarlo de forma segura, independientemente del tamaño o tipo de aparato.

- Se recomienda trasladar el televisor en la caja o el material de empaque en el que lo recibió al comprarlo.
- Antes de mover o levantar el televisor, desconecte el cable de alimentación y el resto de los cables.

- Cuando sostenga el televisor, la pantalla debe quedar alejada de usted para evitar algún daño.



- Sostenga con firmeza la parte superior e inferior del marco del televisor. Asegúrese de no sostenerlo por la parte transparente, por la bocina o por el área de rejillas de las bocinas.



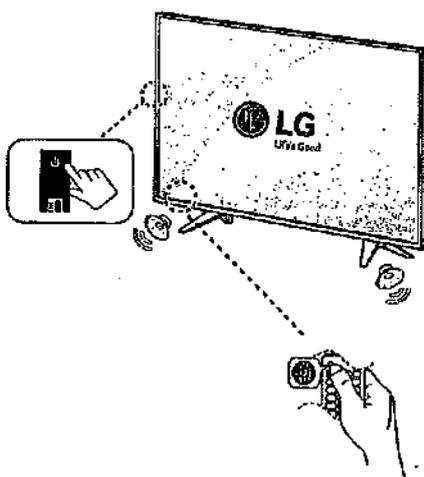
- Se requieren al menos dos personas para mover un televisor grande.
- Al transportar el televisor con las manos, sosténgalo como se indica en esta ilustración.
- Al transportar el televisor, no lo someta a sacudidas o vibración excesiva.
- Al transportar el televisor manténgalo en posición vertical, nunca lo apoye sobre uno de los costados, ni lo incline hacia la derecha o la izquierda.



⚠ PRECAUCIÓN

- No toque la pantalla. De lo contrario, podría dañarla.
- No coloque el producto en el piso con la parte frontal hacia abajo sin una almohadilla. Al hacerlo puede causar daños a la pantalla.
- No mueva el televisor tirando del sujetacables y organizador de cables, debido a que el sujetador del cable se puede romper, y causar daños en el televisor. (Según el modelo)

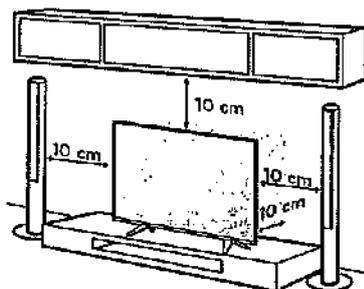
Encender o apagar el televisor



Montar sobre una mesa

(La imagen puede ser diferente a su televisor)

- 1 Levante el televisor y déjelo en posición vertical sobre la mesa.
 - Deje un espacio mínimo de 10 cm entre el televisor y la pared para asegurar una ventilación adecuada.



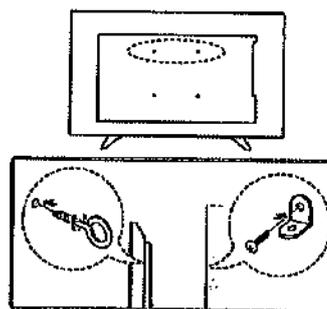
- 2 Conecte el cable de alimentación al tomacorriente de la pared.

⚠ PRECAUCIÓN

- No colocar el televisor cerca de fuentes de calor, puede sufrir quemaduras u otros daños.

Fijar el televisor a la pared (opcional)

(Según el modelo)



- 1 Inserte y ajuste los tornillos de ojo del televisor en su parte posterior.
 - En caso de que haya tornillos insertados, primero retírelos.
- 2 Utilice los tornillos para colocar los soportes correspondientes en la pared. Acople el soporte de la pared con los tornillos de ojo a la parte posterior del televisor.
- 3 Conecte los tornillos de ojo y los soportes con un cordón fuerte y ajústelos con firmeza. Asegúrese de mantener el cordón en posición horizontal a la superficie plana.

⚠ PRECAUCIÓN

- Asegúrese de que los niños no se suban al televisor ni se cuelguen de él.

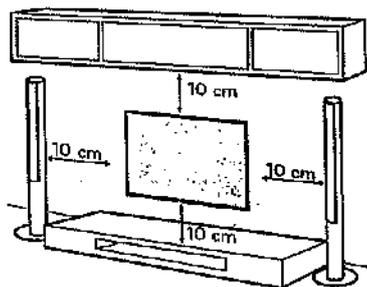
📌 NOTA

- Utilice una plataforma o un armario que sea lo suficientemente fuerte y grande para sostener el televisor de manera segura.
- Los soportes, los tornillos y los cordones son opcionales. Puede solicitar otros accesorios a través de su distribuidor local.



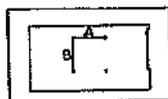
Montar en la pared

Se puede usar un soporte de pared opcional con el televisor LG. Consulte al distribuidor local para adquirir un soporte de pared que cumpla con el estándar VESA que usa su modelo de TV. Cuidadosamente coloque el soporte de pared en la parte posterior del TV. Instale el soporte de pared en una pared sólida, perpendicular al piso. Si va a instalar el TV sobre otros materiales de construcción, póngase en contacto con personal técnico calificado para instalar el soporte de pared. El soporte de pared incluirá instrucciones detalladas. Recomendamos que use un soporte de pared de marca LG. El soporte de pared LG hace que sea fácil ajustar o conectar los cables. Cuando no utilice el soporte de montaje de pared LG, por favor, utilice un soporte de montaje de pared en el que el dispositivo esté debidamente sujeto a la pared con el espacio suficiente para permitir la conectividad con dispositivos externos. Si utiliza un soporte no ajustable, instale el soporte en la pared. Primero, conecte los cables a la TV, luego instale la TV en el soporte.



Asegúrese de usar tornillos y soportes de pared que cumplan con el estándar VESA. En la tabla siguiente se detallan las dimensiones de los conjuntos de montaje de pared.

Modelo	32LH500B	43LH5000
VESA (A x B)	100 x 100	200 x 200
Tornillo estándar	M4	M6
Número de tornillos	4	4
Soporte de montaje en pared	LSW140B	LSW240B MSW240



⚠ PRECAUCIÓN

- Antes de mover o instalar el televisor, desconecte el cable de alimentación. De lo contrario, podría provocar una descarga eléctrica.
- Antes de montar el televisor en la pared, retire la base, realizando la instalación de ésta en orden inverso.
- Si instala el televisor en el techo o en una pared inclinada, podría caerse y provocar lesiones graves. Utilice un soporte de pared autorizado por LG y comuníquese con el distribuidor local o con personal técnico calificado. Cuando usa un soporte de pared de otro fabricante, este no es cubierto por la garantía.
- No ajuste excesivamente los tornillos, dado que podría dañar el televisor y anular la garantía.
- Utilice tornillos y soportes de pared que cumplan con la norma VESA. La garantía no cubre daños ni lesiones provocados por el uso incorrecto del aparato o de accesorios no autorizados.

📌 NOTA

- Utilice los tornillos listados en las especificaciones del estándar VESA.
- El conjunto de montaje de pared incluye un manual de instalación y las piezas necesarias.
- El soporte de pared es opcional. Puede adquirir accesorios adicionales con el distribuidor local.
- La longitud de los tornillos puede variar según el tipo de soporte de pared. Asegúrese de utilizar la longitud adecuada.
- Para obtener más información, consulte el manual suministrado con el montaje de pared.

ESPAÑOL

Conexiones (Notificaciones)

Se pueden conectar dispositivos externos al TV. Los dispositivos externos compatibles son: receptores de HD, reproductores de DVD, VCR, sistemas de audio, dispositivos de almacenamiento USB, PC, dispositivos de Juegos, etc. Para más información acerca de la conexión de dispositivos externos, diríjase al manual que viene con cada dispositivo.

NOTA

- Si graba un programa de TV en una grabadora de DVD o VCR, asegúrese de conectar el cable de entrada de señal al televisor a través una grabadora de DVD o VCR. Para obtener más información acerca de la grabación, consulte el manual proporcionado con el dispositivo conectado.
- Las conexiones de dispositivos externos que se muestran pueden ser levemente diferentes de las ilustraciones en este manual.
- Conecte los dispositivos externos al televisor independientemente del orden del puerto del aparato.
- Si conecta un dispositivo de juego al televisor, utilice el cable provisto con un dispositivo de juego.
- Consulte el manual del equipo externo para ver las instrucciones de funcionamiento.

Conexión de una antena o un cable

Para mirar televisión, conecte una antena, un cable o una caja de cable. Las ilustraciones pueden diferir de los elementos reales y el cable RF es opcional.

PRECAUCIÓN

- Asegúrese de no doblar el alambre de cobre del cable de RF.



Alambre de cobre

- Primero conecte todos los dispositivos entre sí y luego conecte el cable de alimentación al tomacorriente, para que el televisor no resulte dañado.

NOTA

- Para mejorar la calidad de la imagen en una zona con poca señal, compre un amplificador de señal.
- Utilice un divisor de señal para usar 2 televisores o más.
- Si la antena no está instalada correctamente, póngase en contacto con su distribuidor para obtener ayuda.
- Códec compatible con Audio DTV: MPEG, AAC, HE-AAC

Otras conexiones

Puede conectar su TV a dispositivos externos. Para tener una mejor calidad de imagen y audio, conecte el dispositivo externo y el televisor con el cable HDMI tal como se muestra.

NOTA

- Formato de audio HDMI compatible:
DTS (44,1 kHz / 48 kHz),
AC3 (32 kHz / 44,1 kHz / 48 kHz),
PCM (32 kHz / 44,1 kHz / 48 kHz / 96 kHz / 192 kHz)
(Según el modelo)

Control remoto

(La imagen puede ser diferente a la de su televisor.)

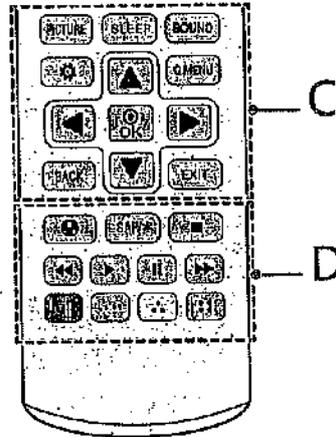
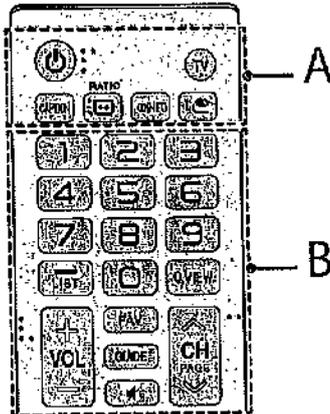
Las descripciones en este manual se basan en los botones en el control remoto. Lea atentamente este manual y siga las instrucciones de uso. Para reemplazar las baterías, abra la tapa de las baterías, coloque otras baterías (AAA de 1,5 Vcc) y haga coincidir los extremos (+) y (-) con los de la etiqueta que se encuentra dentro del compartimiento. A continuación, cierre la tapa. Introducir las baterías sin hacer coincidir su polaridad puede causar filtraciones o quemar la batería, lo que podría provocar un incendio, lesiones en personas o contaminación ambiental. Para retirar las baterías, realice la acción de instalación a la inversa.

Este control remoto utiliza luz infrarroja. Cuando lo use, apunte hacia el sensor correspondiente en el televisor.



⚠ PRECAUCIÓN

- No mezcle pilas viejas y nuevas, ya que esto puede dañar el control remoto.



A

- (ENCENDIDO)** Enciende o apaga el televisor.
- TV** Regresa al último canal de televisión visto.
- CAPTION** Activa o desactiva los subtítulos.
- RATIO** Cambia el tamaño de la imagen.
- INFO** Muestra información sobre el programa actual.
- (ENTRADAS)** Cambia la fuente de entrada. Enciende el televisor si está apagado.

B

- Botón de número** Permite introducir números.
- (Guión)** Inserta un guión entre los números, por ejemplo 2-1 y 2-2.
- LIST** Accede a la lista de canales guardados.
- Q.VIEW** Alterna entre los dos últimos canales seleccionados (pulsar repetidamente).
- +VOL-** Ajusta el nivel de volumen.
- FAV** Permite acceder a su programa favorito.
- GUIDE** Muestra la guía de horarios de programas.
- (Silenciar)** Silencia todos los sonidos.
- ^CH^** Se desplaza a través de los canales guardados.
- ^PAGE^** Se desplaza a la pantalla anterior o siguiente.

C

- PICTURE** Cambia el modo de imagen.
- SLEEP** Establece el intervalo de tiempo para que se apague el televisor.
- SOUND** Cambia el modo de audio.
- (Ajustes)** Accede al menú principal.
- Q.MENU** Accede al menú rápido.
- Botones de navegación** (arriba/abajo/izquierda/derecha) Permiten desplazarse a través de los menús y opciones.
- OK** Selecciona menús u opciones y confirma su selección.
- BACK** Vuelve a la pantalla anterior.
- EXIT** Borra todas las visualizaciones en pantalla y regresa a la televisión.

D

- (Fútbol)** Optimiza los ajustes de imagen y sonido para el fútbol.
- SAP/*** ATV: Mono/Stereo/SAP/
DTV: (detección automática del canal de audio de transmisión actual)
- Botones de control** (■, ▶, II, ◀, ►) Controla los menús MULTIMEDIA y USB.
- Botones de colores** (■): Rojo, (■): Verde, (■): Amarillo, (■): Azul. Acceden a funciones especiales en algunos menús.

ESPAÑOL

Visualización de televisión

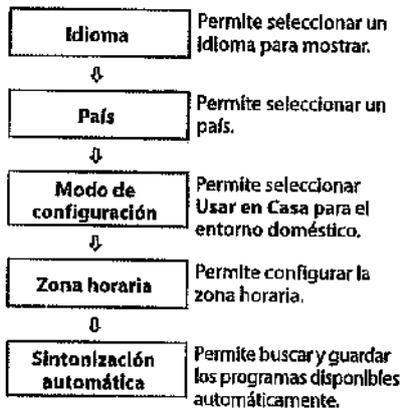
Encendido del televisor por primera vez

Cuando encienda el televisor por primera vez, aparecerá la pantalla de ajustes inicial. Seleccione un idioma y personalice los ajustes básicos.

- 1 Conecte el cable de alimentación a una toma de corriente. El indicador de alimentación se encenderá en color rojo y el televisor pasará al Modo en espera.
- 2 En el Modo en espera, presione el botón de encendido del control remoto o la tecla local para encender el televisor. Si enciende el televisor por primera vez, aparecerá la pantalla de ajustes inicial.

NOTA

- También puede acceder a la **Configuración Inicial** desde **OPCIÓN** en el menú principal.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para personalizar los ajustes del televisor según sus preferencias.



NOTA

- Para visualizar las imágenes con la mejor calidad posible en el entorno doméstico, seleccione **Usar en Casa**.
 - El **Demo de Tienda** es adecuado para el entorno de venta minorista.
 - Si selecciona el **Demo de Tienda**, cualquier ajuste personalizado volverá al ajuste predeterminado del **Demo de Tienda** en cinco minutos.
- 4 Cuando complete el ajuste básico, presione el botón **OK**.

NOTA

- Si no finaliza el ajuste inicial, este aparecerá cada 12

vez que se encienda el televisor.

- Desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente cuando no vaya a utilizar el televisor durante un período prolongado.
- 5 Para apagar el televisor, presione el botón de encendido en el control remoto.

Ajustes de IMAGEN

Para utilizar la función de ahorro de energía

(Configuración) → IMAGEN → Ahorro de energía

Reduce el consumo de energía ajustando el brillo de la pantalla.

- **Apagado** Desactiva el modo de ahorro de energía.
- **Mínimo / Medio / Máximo** Se aplica el ajuste predeterminado del modo de ahorro de energía.
- **Apagado de Pantalla** La pantalla se apaga y solo se reproduce el sonido. Pulse cualquier botón excepto el botón de encendido del control remoto para volver a encender la pantalla.

Para seleccionar el Modo de Imagen

(Configuración) → IMAGEN → Modo de imagen

Selecciona una de las opciones de imagen predefinidas o personaliza opciones en cada modo para obtener el mejor rendimiento de la pantalla de TV. También puede personalizar las opciones avanzadas de cada modo.

- **Ajustes predefinidos del Modo de imagen**
 - **Vivido** Permite ajustar la imagen de video para el entorno minorista mediante la mejora del contraste, el brillo, el color y la nitidez.
 - **Estándar** Ajusta la imagen estándar para el entorno normal.
 - **ECO** El sensor del televisor detecta la luz ambiental y ajusta automáticamente el brillo de la pantalla.
 - **Cine** Optimiza las imágenes de video con un aspecto cinematográfico para disfrutar de las películas como si estuviera en una sala de cine.
 - **Fútbol** Permite optimizar la imagen de video para imágenes dinámicas y de mucha acción mediante el realce de los principales colores, como el blanco, el verde del césped o el azul del cielo.
 - **Juego** Optimiza la imagen de video para una pantalla de juego rápido para usarse con PC o juegos.
- **Retroiluminación** Ajusta el brillo de la pantalla mediante el control de la retroiluminación de LCD. Si disminuye el nivel de brillo, la pantalla se oscurece y el consumo de energía se reduce sin ninguna pérdida de señal de video.



- **Contraste** Aumenta o disminuye el gradiente de la señal de video. Puede utilizar **Contraste** cuando la parte brillante de la imagen está saturada.
- **Brillo** Ajusta el nivel de base de la señal de la imagen.
- **Nitidez** Ajusta el nivel de nitidez en los bordes entre las zonas claras y oscuras de la imagen. Cuanto menor sea el nivel, más se suavizará la imagen.
- **Color** Permite ajustar la intensidad de todos los colores.
- **Tono** Ajusta el balance entre los niveles de rojo y verde.
- **Temp color** Permite ajustar el tono general de la pantalla como lo desee.
Configúrelo como cálido para realzar los colores cálidos, como el rojo; o bien, como frío para ver colores menos intensos y con más azul.
- **Control avanzado** Personaliza las opciones avanzadas.
 - **Contraste dinámico** Ajusta el contraste dinámico para mantenerlo en el mejor nivel de acuerdo con el brillo de la pantalla. La imagen se mejora haciendo que las partes brillantes se vean más brillantes y las oscuras más oscuras.
 - **Color Dinámico** Permite ajustar los colores de la pantalla para que se vean más animados, ricos y nítidos. Esta función mejora el tono, la saturación y la luminancia, por lo que los rojos, azules, verdes y blancos se ven más vívidos.
 - **Gamma** Puede ajustar el brillo de la zona oscura y la zona de nivel de gris medio de la imagen.
- **Opciones de imagen** Ajusta la configuración detallada de las imágenes.
 - **Reducción de ruido** Elimina el ruido de la imagen.
 - **Reducción ruido MPEG** Elimina el ruido generado durante la creación de señales de imagen digital.
 - **Nivel de negro** Ajusta el brillo y el contraste de la pantalla para adaptarse al nivel de negro de la imagen de entrada utilizando la negrura (nivel de negro) de la pantalla.
 - **Cine real** Optimiza la pantalla para ver películas.
- **Restablecer imagen** Restablece las opciones del modo actual a los valores predeterminados de fábrica.
- **Relación de aspecto** Cambia el tamaño de la imagen para ver las imágenes en su tamaño óptimo.
 - **16:9** Cambia el tamaño de las imágenes para que se ajuste al ancho de la pantalla.
 - **Original** Muestra las imágenes de video en el tamaño original sin eliminar partes del borde de la imagen. (Esta función es compatible con el modo DTV/Componente/HDMI [720p/1080i/1080p]).
 - Si selecciona **Original**, puede ver ruidos de imagen en el borde de la señal original.
 - **Establecido por el programa** Cuando el televisor reciba una señal de pantalla panorámica, se cambiará automáticamente el

formato de la imagen transmitida.

- **4:3** Cambia el tamaño de las imágenes al estándar anterior 4:3.
- **Zoom** Cambia el formato de una imagen para que se ajuste al ancho de la pantalla. Es posible que la parte superior e inferior de la imagen no aparezcan.

Ajustes de AUDIO

Para utilizar el modo de audio

⚙️ (Configuración) → AUDIO → Modo de audio

Ajusta el audio del televisor a un nivel óptimo de acuerdo con un modo de audio seleccionado.

- **Estándar** Seleccione estándar cuando desee sonido de calidad estándar.
- **Noticias** Define el audio optimizado para ese género específico.
- **Música** Seleccione cuando escuche música.
- **Cine** Seleccione cuando vea películas.
- **Fútbol** Seleccione cuando vea eventos deportivos.
- **Juego** Seleccione cuando juegue videojuegos.

Para seleccionar varios efectos de sonido

⚙️ (Configuración) ⇒ AUDIO ⇒ Efecto de sonido

Selecciona varios efectos de sonido.

- **Agudos** Controla los sonidos dominantes de la salida. Cuando aumenta el nivel de los agudos, aumenta la salida a la gama de frecuencia más alta.
- **Graves** Controla los sonidos más suaves de la salida. Cuando aumenta el nivel de los graves, aumenta la salida a la gama de frecuencia más baja.
- **Balance** Ajusta el balance entre los altavoces izquierdo y derecho según el ambiente de la habitación.
- **Restablecer valores predeterminados** Restablece el modo de audio a la configuración predeterminada.

Para establecer AVL

⚙️ (Configuración) → AUDIO → Volumen automático

El volumen automático mantiene un nivel de volumen igual incluso si se cambia el canal.

ESPAÑOL

Ajustes de CANAL

Configuración automática de programa

 (Configuración) → CANAL → Sintonización automática

Sintoniza automáticamente los programas.

• **Sintonización automática** Selecciona la fuente de entrada para sintonizar los programas.

- 1 El país donde se está usando el televisor. Los ajustes de programa cambian dependiendo del país que elija.
- 2 Inicie la **Sintonización automática**.
- 3 La fuente de entrada de su elección.
- 4 Defina la **Sintonización automática** siguiendo las instrucciones que aparecen en pantalla.
 - Si la fuente de entrada no está conectada correctamente, es posible que el registro de programa no funcione.
 - **Sintonización automática** solo busca los programas que se están emitiendo actualmente.
 - Si la opción **Sist. de Bloqueo** está activada, aparecerá una ventana emergente solicitando la contraseña.

Para utilizar la sintonización manual

 (Configuración) → CANAL → Sintonización manual

Ajusta los programas manualmente y guarda los resultados.

• **Ajustes de TV**

- 1 Pulse los botones de navegación (izquierda y derecha) para seleccionar **TV**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Almacenar**.
- 3 Pulse los botones de navegación o los botones numéricos para seleccionar el número de programa deseado.
- 4 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Sistema**.
- 5 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Banda**.
- 6 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **V/UHF** o **Cable**.
- 7 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Canal**.
- 8 Pulse los botones de navegación y, a continuación, seleccione el número de canal deseado con los botones de navegación o los botones numéricos.

9 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Buscar**.

10 Pulse los botones de navegación para desplazarse y empezar la búsqueda.

11 Pulse el botón  OK para guardarlo.

12 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

• **Para guardar otro programa**, repita los pasos 1 a 11.

- **Asignar un nombre de estación**

Puede asignar un nombre de estación con cinco caracteres a cada número de programa.

- 1 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Nombre**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse para seleccionar la posición y elegir el segundo carácter, y así sucesivamente. Puede utilizar el alfabeto de la A a la Z, los números de 0 a 9, +/- carácter en blanco y pulsar  OK.
- 3 Pulse  OK para guardar.
- 4 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

• **Ajustes de DTV**

Cuando se selecciona la señal de entrada de DTV en la sintonización manual, puede ver el monitor de intensidad de la señal en la pantalla para ver la calidad de la señal recibida.

- 1 Pulse los botones de navegación (izquierda y derecha) para seleccionar **DTV**.
- 2 Pulse los botones de navegación para desplazarse y seleccionar el número de canal que desea ajustar.
- 3 Pulse los botones de navegación para ajustar la **Frecuencia y ancho de banda**.
- 4 Pulse los botones de navegación para desplazarse a **Agregar**.
- 5 Pulse  OK para guardar.
- 6 Cuando vuelva al menú anterior, pulse **ATRÁS**.

Para definir el color del sistema

 (Configuración) → CANAL → Sistema de color

Define el ajuste del color del sistema ATV CATV.

Ajustes de HORA

 (Configuración) → HORA

• **Reloj** Ajusta la hora.

• **Hora de apagado/Hora de encendido** Establece la hora para encender o apagar el televisor automáticamente. Para utilizar esta función, debe primero establecer la hora y la fecha actuales.

- Si no pulsa ningún botón durante 2 horas después de que el televisor se enciende con la función **Hora de encendido**, el televisor pasa a modo de espera automáticamente.
- Si establece las funciones **Hora de apagado** y **Hora de encendido** con la misma hora, la función **Hora de apagado** anula la función **Hora de encendido**.
- **Temporizador** Establece el intervalo de tiempo hasta que se apague el televisor. Cuando apague el televisor y vuelva a encenderlo, la función **Temporizador** estará ajustada en **Apagado**.
- **Zona horaria** La hora del televisor se ajusta en París (GMT +1) cuando la hora se ajusta automáticamente con una señal digital.

Ajustes de BLOQUEAR

⚙️ (Configuración) ⇒ BLOQUEAR

- **Fijar contraseña** Cambia la contraseña de 4 dígitos. El PIN predeterminado es "0000".
- **Bloquear** Activa o desactiva el bloqueo del sistema de bloqueo.
 - **Bloquear canales** Bloquea los programas con contenido inadecuado para los niños presionando el botón azul. Aparece un icono de candado delante de los programas bloqueados. Los programas se pueden seleccionar, pero la pantalla aparece en blanco y el audio se silencia.
 - **Guía para padres** Esta característica funciona de acuerdo a la información de la emisora. Por lo tanto, si la señal tiene información incorrecta, esta característica no funciona. Impide que los niños vean determinados programas de televisión para adultos según los límites de clasificaciones establecidos. Introduzca una contraseña para ver un programa bloqueado. Las clasificaciones difieren de un país a otro.
 - **Bloque de entrada** Bloquea las fuentes de entrada.

Ajustes de OPCIÓN

Para seleccionar el idioma

⚙️ (Configuración) ⇒ OPCIÓN → Lenguaje(Language)

- **Lenguaje** Selecciona un idioma deseado.
 - **Idioma del menú** Selecciona un idioma para el texto en la pantalla. (Inglés / Español (predeterminado) / Portugués)

Para establecer los subtítulos

⚙️ (Configuración) ⇒ OPCIÓN → Subtítulo

Permite ver subtítulos cuando la estación de TV ofrece programación con subtítulos. Los subtítulos de programas solo funcionan en emisiones digitales/analógicas o entrada externa.

Cambie **Subtítulo a Encendido** y seleccione los ajustes de subtítulo.

- **Modo**
 - **CC 1-4 (subtítulos)** / **Texto 1-4** Muestra la parte de audio de un programa de televisión como texto en la pantalla del televisor. CC1 es el modo que se usa más comúnmente.
 - **Digital** Solo está disponible para el sistema de emisión digital.

Para seleccionar el país

⚙️ (Ajuste) ⇒ OPTION → País

Permite definir el país que utiliza el televisor.

- Si se cambia el ajuste de país, puede que la **Información de Sintonización automática** aparezca en la pantalla.
- El ajuste de **Modo de Imagen** cambia según el país seleccionado.

Para configurar Mis medios

⚙️ (Configuración) ⇒ OPCIÓN → DivX(R) VOD

- **Registro** Comprueba el código de registro de DivX para reproducir videos protegidos de DivX. Registro en <http://vod.divx.com>. Utilice el código de registro para alquilar o comprar películas en www.divx.com/vod.
 - Los archivos DivX alquilados o comprados no se pueden reproducir si se usa el código de registro de DivX de otro dispositivo. Utilice solo el código de registro de DivX otorgado a este dispositivo específico.
 - Los archivos convertidos que no cumplan el estándar de Códec DivX no podrán reproducirse o pueden producir sonido anormal.
- **Cancelación del registro** Cancela el registro de DivX.
- **Cerrar** Seleccione esta opción para cerrar DivX(R) VOD

Para actualizar el software

⚙️ (Configuración) ⇒ OPCIÓN → Información del sistema.

Selecciona **Actualizar software por USB** o **Versión de FW**. El firmware se descargará e instalará. Al finalizar la actualización, el televisor LG se reiniciará.

- **Actualizar Software por USB** Actualiza el software a través de un dispositivo USB.
- **Versión de FW** Comprueba la versión del software y la información del producto o servicio.

Para especificar la configuración Inicial

⚙️ (Configuración) ⇒ OPCIÓN → Configuración Inicial

Toda la información almacenada se borra y se restablecen los ajustes del televisor. El televisor se apaga y se enciende nuevamente, y todos los ajustes se restablecen.



- Cuando la opción **Sist. de bloqueo** está activada, aparece una ventana emergente que solicita una contraseña.
- No desconecte la alimentación durante la inicialización.

Para cambiar la Configuración de modo

 (Configuración) → OPCIÓN → Modo de configuración

Seleccionando el entorno. Escoja modo de config. que desee.

- El modo **Demo de Tienda** es para exhibición en la tienda.
- **Modo Demo** No es posible usar el **Modo Demo** en el modo **Usar en casa**. Si selecciona **Encendido**, la pantalla se restablece automáticamente después de 5 minutos en **Modo Demo**.

ENTRADAS

Para seleccionar la entrada externa

Selecciona la entrada externa.

Presione el botón  (INPUT) o  (Configuración)
→ ENTRADA

MULTIMEDIA

Uso de un dispositivo de almacenamiento USB - advertencia

- Si el dispositivo de almacenamiento USB tiene incorporado un programa de reconocimiento automático o utiliza su propio controlador, es posible que no funcione.
- Algunos dispositivos de almacenamiento USB podrían no funcionar o funcionar incorrectamente.
- Utilice solo un dispositivo de almacenamiento USB que tenga un formato de sistema de archivo FAT16, FAT32 o NTFS.
- Para discos duros externos USB, se recomienda utilizar dispositivos con una tensión nominal de menos de 5 V y una corriente nominal de menos de 500 mA.
- Es recomendable utilizar dispositivos de memoria USB de 32 GB o menos y discos duros USB de 2 TB o menos.
- Si un disco duro USB con función de ahorro de energía no funciona correctamente, apague y encienda el televisor. Para obtener más información, consulte el manual de usuario de la unidad de disco duro USB.
- Los datos guardados en el dispositivo de almacenamiento USB pueden dañarse, así que asegúrese de hacer una copia de seguridad de los archivos importantes en otros dispositivos. El mantenimiento de los datos es responsabilidad del usuario y el fabricante no se hace responsable por la pérdida de datos.



Archivos compatibles con Mis medios

• Formatos de imagen compatibles

Extensión de archivo	Profundidad de color	Resolución máx.	Resolución mínima
*.jpg (línea de base)	24 bits	15360 x 8640	64 x 64
*.jpg (progresivo)	24 bits	1024 x 768	64 x 64

• Formatos de audio compatibles

Extensión de archivo	Velocidad de bits	Frecuencia de muestreo	Códec de audio
*.mp3	32 Kbps ~ 320 Kbps	32 KHz ~ 48 KHz	MPEG1 Layer2/MPEG1 Layer3
*.m4a *.aac	24 Kbps ~ 384 Kbps	8 KHz ~ 48 KHz	AAC/HEAAC
*.wma	128 bps, 320 Kbps	8 KHz ~ 48 KHz	WMA

• Formatos de video compatibles

*Máximo de 1920 x 1080 @ 30p (solo Motion JPEG de 640 x 480 @ 30p) *H.264 BP LV 4.0 (no admite FMO, ASO ni Redundant Slice)		
Extensión de archivo	Contenedor	Códec de video
*.asf *.wmv *.wma	ASF (Revisión 01.20.03)	MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5, DivX 6, XviD, H.264, VC1, WMV3 Estándar de audio de Window Media
*.avi *.divx	AVI	MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4, DivX 5, DivX 6, XviD, H.264, VC1, WMV3, MJPG HE-AAC, AAC, E-AC3, AC3, LPCM, ADPCM, MP3
*.mp4	MP4	MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5.x, DivX 6, XviD, H.264, MJPG AAC, MP3
*.mkv	MKV	H.264, MPEG1, MPEG2, MPEG4, DivX 3.11, DivX 4.12, DivX 5, DivX 6, XviD, VC1, WMV3 HE-AAC, AC3, MP3, LPCM
*.mpg *.mpeg	PS (Program Stream)	MPEG1, MPEG2 AC3, MP3
Otros (*.ts)	TS (Transport Stream)	MPEG2, H.264, HE-AAC, AAC, E-AC3, AC3, MP3

• Formatos de subtítulos compatibles

Extensión de archivo	Analizador de subtítulos	Comentarios
.srt	SubRip	
.ssa/.ass	SubStation Alpha	
.smi	SAMI	
.sub	SubViewr MicroDVD DVDSubtitleSystem Substck (VobSub)	SubViewer 1.0 y 2.0 solamente
.txt	TMPlayer	

ESPAÑOL

Para ver el manual web

El manual web le permite acceder fácilmente a información detallada del televisor.

Visite <http://www.lg.com>.

Especificaciones

Las especificaciones del producto pueden modificarse sin previo aviso debido a una actualización de las funciones del producto.

Sistema de televisión

NTSC-M, PAL-M/N, ISDB-T

Cobertura de programa

VHF 2-13, UHF 14-69, CATV 1-135

Impedancia de la antena externa

75 Ω

Condiciones ambientales

- Temperatura de funcionamiento
0 °C a 40 °C
- Humedad de funcionamiento
Inferior al 80 %
- Temperatura de almacenamiento
-20 °C a 60 °C
- Humedad de almacenamiento
Inferior al 85 %

Modo HDMI (PC) admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
720 x 400	31.46	70.08
640 x 480	31.46	59.94
800 x 600	37.87	60.31
1024 x 768	48.36	60.00
1280 x 720	45.00	60.00
1360 x 768	47.71	60.01
1366 x 768	47.71	59.79
1280 x 1024	63.98	60.02
1920 x 1080	67.50	60.00

1 Solo para 32LH500B

2 Solo para 43LH5000

Modo HDMI (DTV) admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
640 x 480p	31.47	59.94
	31.50	60.00
720 (1440) x 480i	15.73	59.94
	15.75	60.00
720 x 480p	31.47	59.94
	31.50	60.00
720 (1440) x 576i	15.63	50.00
720 x 576p	31.25	50.00
1280 x 720p	44.96	59.94
	45.00	60.00
	37.50	50.00
1920 x 1080i	28.13	50.00
	33.72	59.94
	33.75	60.00
1920 x 1080p	26.97	23.97
	27.00	24.00
	33.72	29.97
	33.75	30.00
	56.25	50.00
	67.43	59.94
	67.50	60.00

Información de conexión del puerto de componente

Puertos de componente en el televisor	Y	Pb	Pb
---------------------------------------	---	----	----

Puertos de salida de video en el reproductor de DVD	Y	Pb	Pb
	Y	B-Y	Pb
	Y	CB	Pb
	Y	Pb	Pb

Modo de componente admitido

Resolución	Frecuencia horizontal (kHz)	Frecuencia vertical (Hz)
720 (1440) x 480i	15.73	59.94
	15.75	60.00
720 x 480p	31.47	59.94
	31.50	60.00
720 (1440) x 576i	15.63	50.00
720 x 576p	31.25	50.00
1280 x 720p	37.50	50.00
	44.96	59.94
	45.00	60.00
1920 x 1080i	28.13	50.00
	33.72	59.94
	33.75	60.00
1920 x 1080p	56.25	50.00
	67.43	59.94
	67.50	60.00



Solución de problemas

- No puede controlar el televisor con el control remoto.
 - Compruebe si se ha puesto algo, como una cinta, sobre el receptor.
 - Compruebe si hay algún obstáculo entre el producto y el control remoto.
 - Sustituya las pilas por otras nuevas.
- No se muestra la imagen y no se produce ningún sonido.
 - Verifique si el producto está encendido.
 - Compruebe si el cable de alimentación está conectado a un tomacorriente de pared.
 - Compruebe si hay un problema en el tomacorriente de pared conectando otros productos.
- El televisor se apaga de repente.
 - Compruebe la configuración del control de encendido. La fuente de alimentación puede ser interrumpida.
 - Compruebe si la función Hora de apagado/ Temporizador está activada en el ajuste HORA.
 - Si no hay señal mientras el televisor está encendido, el televisor se apagará automáticamente después de 15 minutos de inactividad.

Configuración del dispositivo de control externo

Para obtener la información sobre la configuración del dispositivo de control externo, visite www.lg.com.

Licencias

Las licencias compatibles pueden diferir según el modelo. Para obtener más información sobre las licencias, visite www.lg.com.



Fabricado bajo licencia de Dolby Laboratories. Dolby y el símbolo de la doble D son marcas comerciales de Dolby Laboratories.



Los términos HDMI y HDMI High-Definition Multimedia Interface, y el logotipo de HDMI son marcas comerciales o marcas registradas de HDMI Licensing LLC en los Estados Unidos y otros países.



Este dispositivo DivX Certified® ha superado pruebas rigurosas para garantizar que reproduce video DivX®.

Para reproducir películas DivX compradas, primero registre el dispositivo en vod.divx.com. Encuentre su código de registro en la sección DivX VOD del menú de configuración del dispositivo.

DivX Certified® reproduce video DivX® con una resolución de hasta HD 1080p, incluido contenido premium. DivX® y DivX Certified® y los logotipos asociados son marcas comerciales de DivX, LLC y son utilizadas bajo licencia.

Cubierto por las patentes de DivX 7,295,673; 7,460,668; 7,515,710; 8,656,183; 8,731,369; RE45,052; y otras disponibles en [www.divx.com/patents]





Los números de modelo y de serie del televisor se encuentra en la parte de atrás y a un lado del televisor. Anótelos a continuación por si alguna vez necesita servicio.

MODELO _____
NÚMERO DE SERIE _____

MESA DE PARTES VIRTUAL

CARGO N°: 2017-V00-013530

De acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TC-INDECOPI - "Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutores del INDECOPI", para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutores corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.



Con fecha 24/11/2017 y hora 15:13:25 , se ha registrado la documentación de:

RAZÓN SOCIAL	TOTAL ARTEFACTOS S.A
DOCUMENTO	RUC -20331429601
CORREO	etagle@efe.com.pe

Con destino hacia:

SEDE	SEDE CENTRAL
ÁREA DESTINO	TERCER ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARISIMO - PS3

Conteniendo los siguientes documentos:

N°	Nombre del Archivo Adjunto	Tamaño (KB)
1	DESCARGO - MISAICO OCHOA.pdf	1496

Atentamente,

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



105

RESOLUCIÓN FINAL N° 0130-2018/PS3

EXPEDIENTE : 1027-2017/PS3
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)
 DENUNCIANTE : LIZ ESTHER MISAICO OCHOA (LA SEÑORA MISAICO)
 DENUNCIADOS : TOTAL ARTEFACTOS S.A.¹ (LA CURACAO)
 LG ELECTRONICS PERÚ S.A.² (LG)
 MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
 VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS

SANCIÓN – LA CURACAO:

0,50 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado durante el procedimiento que puso a disposición de la señora Misaico un televisor marca LG de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emitía rayas y no imágenes, sin brindársele una solución.

Lima, 25 de enero de 2018

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 4 de octubre de 2017, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra La Curacao y LG por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Total Artefactos S.A. y LG Electronics Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19° y 11° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían puesto a disposición de la señora Liz Esther Misaico Ochoa un televisor marca LG de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emitía rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho.

2. El 24 de noviembre de 2017, LG presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:

¹ R.U.C. N° 20331429601.

² R.U.C. N° 20375755344.

Página 1 de 20

M-OPS-03/02
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

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



106



- (i) La denunciante adquirió un televisor en el establecimiento de La Curacao, resultando ajeno a los términos y condiciones arribados entre las partes en relación con la venta del mismo.
- (ii) Todo producto comercializado cuenta con una garantía explícita, la cual es otorgada conforme a su política de garantía, contenida en el certificado entregado al cliente juntamente con el producto adquirido, estableciéndose que en caso de falla se debe contactar con los centros de servicio autorizados, brindando el número telefónico de su Centro de Información al Cliente, coordinándose una visita de atención técnica en el domicilio del cliente por parte de su servicio técnico autorizado.
- (iii) Conforme a su registro, el producto no cuenta con ninguna atención o visita del servicio técnico en el domicilio de la denunciante a efectos de verificar la existencia de la falla alegada; sin embargo, conforme a los términos y condiciones contenidos en el certificado de garantía, esta no cubre las fallas que sean resultado de causas externas y considerando lo alegado por la propia denunciante y de las fotos adjuntadas se verifica que el televisor presentaba la pantalla rota, por lo que la garantía no cubría dicho desperfecto.
- (iv) No debe perderse de vista que el motivo de la denuncia no le resulta imputable ni las medidas correctivas le resultan ejecutables, por lo que corresponde excluirlos del presente procedimiento por ser ajenos al mismo, pues se reclama el cobro de penalidades o sumas de dinero que efectúa una entidad bancaria por el uso de una tarjeta de crédito, solicitándose la realización de actos por parte de dicha entidad.
- (v) No vende productos en exhibición, correspondiendo brindar dicha información al establecimiento comercial donde el producto fue adquirido.

3. El 27 de noviembre de 2017, La Curacao presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:³

- (i) Reconoce el derecho de sus clientes de contar con información oportuna y veraz a fin de que puedan tomar decisiones de consumo eficientes, tomando las acciones pertinentes a efectos de cumplir con ello. En tal sentido, al momento de adquirirse un producto, los clientes son informados de las condiciones y uso del mismo, a través de su personal, manuales de instrucción y el certificado de garantía, a fin de que puedan efectuar un mejor uso del bien.
- (ii) Cumplió con entregar a la denunciante un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones, contando con el cargo de entrega que así lo demuestra, pretendiéndose hacerle responsable de haber vendido un producto que presentó defectos al poco tiempo de uso; sin embargo, no se ha cumplido con acreditar ello.
- (iii) Solicitó que – en caso de considerarse pertinente – se realizará un informe técnico con cargo a ser pagado por la parte vencida en el procedimiento, a fin de verificar la veracidad de sus afirmaciones, a pesar de que goza de presunción de veracidad, en observancia de los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material.

II. ANÁLISIS

II.1 Cuestiones Previas:

³ Es preciso señalar que el 24 de noviembre de 2017, La Curacao presentó su escrito de descargos mediante el correo electrónico de mesa de partes del Indecopi, siendo el 27 de noviembre de 2017 que lo presentó de manera física, esto bajo el amparo del artículo 132° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.



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

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



11.1.1. Sobre la solicitud de exclusión de LG y su legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento

4. 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.⁴
5. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial; pues sólo cuando estos figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. En ese sentido, los órganos resolutorios deberán resolver el fondo de la cuestión controvertida solo si se verifica que existe identidad entre los sujetos que intervienen en los hechos denunciados del proceso. Así, la legitimidad para obrar como presupuesto procesal constituye un elemento necesario para que la autoridad administrativa dicte un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.
6. En atención a lo señalado, se puede concluir que en todo procedimiento administrativo en el cual, dos o más administrados recurren ante la Administración para resolver su controversia, será indispensable que, así como la parte interesada deba contar con legitimidad para obrar activa, también la parte denunciada deba contar con legitimidad para obrar pasiva.⁵ En esa línea, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a la ley, deba discutir las pretensiones del interesado, aunque tenga interés sustancial para defenderse y oponerse a la demanda.⁶
7. El artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444,⁷ regula el principio de causalidad en los procedimientos administrativos sancionadores, el cual establece que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
8. Conforme a lo expuesto, la autoridad administrativa tiene la obligación de asegurarse que la sanción administrativa a imponer, en el caso de constatarse una infracción, recaiga en la persona natural o jurídica presuntamente responsable. De esta forma, solamente cuando el Órgano Resolutivo hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor que cometió la presunta conducta infractora, podrá luego determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción.
9. En el presente caso, este OPS inició un procedimiento administrativo sancionador a LG de acuerdo con los medios probatorios y a lo señalado en la denuncia presentada por la señora Misaico, quien cuestionó que se puso a su disposición un televisor marca LG de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emitía rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se

Handwritten mark resembling the number '7'.

⁴ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p. 124.
⁵ RESOLUCIÓN 0478-2010/SC2-INDECOPI del 10 de marzo de 2010 en los seguidos por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank del Perú y otro.
⁶ DEVIS ECHANDÍA, Hernando. Teoría General del Proceso. Buenos Aires. Editorial Universidad. 2004. p. 264.
⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 606-2017-JUS
 Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
 (...)
 8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.



le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente había sido causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho.

10. No obstante, en el escrito de descargos de LG de fecha 24 de noviembre de 2017, solicitó que se le excluyera del presente procedimiento pues el reclamo se encontraba referido al cobro de penalidades o sumas de dinero efectuadas por una entidad bancaria por el uso de una tarjeta de crédito, así como que las medidas reparadoras solicitadas se encontraban relacionadas a actos efectuados por dicha entidad.
11. De la revisión de los documentos que obran en el expediente, como la boleta electrónica emitida por La Curacao, Formulario de Inscripción Garantía Adicional y, el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones La Curacao el 13 de abril de 2017, se constató que la denunciante adquirió en el establecimiento de La Curacao un televisor marca LG Electronics 43", por lo que se constató que el fabricante para su provisión a los consumidores del mencionado producto es LG, siendo este el responsable de la idoneidad en su funcionamiento.
12. Bajo ese contexto, de la revisión de la denuncia presentada el 4 de julio de 2017, la señora Misaico denunció que se puso a su disposición un televisor que se encontraba en exhibición y que presentó fallas en su funcionamiento, "(...) Mi sorpresa fue cuando con mi esposo lo pusimos el televisor sobre la mesa para prenderlo optó por conectarlo para prenderlo y cuando prendió el TELEVISOR solamente se notaba unas rayas y no salía ninguna, por lo que llamé a mi cuñado, quien al ver me dijo, que el televisor estaba malogrado y deben devolverlo en el instante antes que cierren la tienda comercial, por lo que inmediatamente lo colocamos en la caja tal como lo sacamos de la tienda y lo lleve al centro comercial LA CURACAO, y al vendedor con nombre, JHONATAN ESTEBAN PEÑA MARTICORENA, el que me hizo (sic) la venta del televisor le dije que el televisor no prende porque está malogrado (...)"
13. Este Órgano Resolutivo es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125º del referido cuerpo legal,⁸ y lo establecido en la Resolución N° 106-2014-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutiva de los OPS de la sede central.

[Handwritten signature]

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571)

Artículo 103º.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primera y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1038, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

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

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

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

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

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

(...)



109



14. En tal sentido, en cumplimiento de dicha normativa y del análisis de la denuncia presentada se verificó que se encontraba relacionado a que se habría puesto a disposición de la consumidora un televisor que presentó fallas en su funcionamiento, sin brindársele una solución, por lo que correspondía ser materia de pronunciamiento por parte de este Despacho.
15. En consecuencia, debe tenerse presente que, si bien la señora Misaico se encuentra solicitando como medida correctiva la anulación de los documentos firmados ante la Financiera Efectiva, ello ha sido generado pues a través de un préstamo de dinero otorgado a su favor por dicha entidad adquirió el televisor objeto de denuncia, el cual presentó fallas en su funcionamiento, lo cual evidencia que – contrariamente a lo señalado por LG –, el objeto de la denuncia es la entrega de un producto no idóneo, lo cual generó que reclamase por su cobro (pago de 18 armadas) a pesar de haber efectuado ello (hecho primigenio – consecuencia generada).
16. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el contenido del petitorio de la denuncia es determinado a criterio de la parte denunciante, por lo que si la señora Misaico solo solicitó el recojo y la anulación de las obligaciones asumidas frente a Financiera Efectiva, de ningún modo puede entenderse que ello implica que su reclamo versa sobre ello cuando el hecho infractor generador del mismo se encuentra relacionado a la presunta entrega de un producto no idóneo, pues conforme se indicó en el numeral precedente, justamente la adquisición del mismo se efectuó a través de un préstamo otorgado por dicha entidad financiera cuya resolución de la obligación asumida constituye el petitorio de la denuncia.
17. Por lo expuesto, este OPS considera que LG si posee legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, al formar parte la relación sustantiva entablada con el consumidor, correspondiendo desestimar su solicitud de exclusión en el presente procedimiento.

II.1.2. Sobre la solicitud de la realización de un Informe técnico

18. Mediante el escrito presentado con fecha 27 de noviembre de 2017, La Curacao solicitó que este Despacho ordene la realización de un informe técnico con cargo a ser pagado por la parte vencida en el procedimiento, a fin de verificar la veracidad de sus afirmaciones, en observancia a los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material.
19. Sobre el particular, corresponde indicar que el artículo 168° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo todos los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución.⁹ Para el cumplimiento de tal obligación, el artículo IV del Título Preliminar de la referida norma ha establecido como dos de los principios del procedimiento administrativo,¹⁰ los principios de impulso de oficio y verdad material.

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS
 Artículo 168.- Actos de instrucción
 168.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer soluciones probatorias.

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS
 TÍTULO PRELIMINAR
 Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo



20. Por su parte, el numeral 7.1 literal c) de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el Jefe del OPS puede actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia.¹¹
21. En atención a dicha prerrogativa, este Despacho mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2017, requirió a los denunciados señalar cuál es el procedimiento de venta de televisores en exhibición o si tienen un precio especial y copia legible u original del manual de uso y garantía del producto materia de denuncia, siendo que mediante escrito presentados con fecha 24 y 27 de noviembre de 2017, los denunciados presentaron copia del manual de uso y el certificado de garantía.
22. En esa línea, el artículo 171° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General –,¹² señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación compatible a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o quien los contradice.¹³
23. Así, debe considerarse que, en el presente caso, este OPS cuenta con los medios probatorios aportados por las partes, los cuales presentan suficientes elementos de juicio para pronunciarse sobre el hecho materia del presente procedimiento, por lo que este Despacho ha considerado para la emisión de la presente Resolución valorarlos, debiendo tenerse en cuenta que corresponde a las partes la labor de causar convicción en los Órganos Resolutivos con sus medios probatorios.
24. En virtud de lo señalado, se advierte que ordenar la realización de un informe técnico del producto a efectos de verificar su estado y las causas de las fallas reportadas, desvirtuaría la naturaleza y celeridad del procedimiento sumarísimo, teniéndose en cuenta que La Curacao tuvo la oportunidad

Handwritten signature

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado exámenes de ellas.

11 DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VII. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

o) Citar a audiencia para escuchar a las partes o a sus representantes, incluyendo la posibilidad de promover la conciliación del conflicto, así como para aducir algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia. Esta prerrogativa incluye la posibilidad de resolver el caso en este mismo acto, notificando de ello a las partes o a sus representantes, de manera inmediata.

12 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 171.- Carga de la prueba
171.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
(Texto según el Artículo 162 de la Ley N° 27444)

13 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.



de presentar medios probatorios que sustentasen los argumentos expuestos en el presente procedimiento, en aplicación de la normativa señalada precedentemente.

25. Por lo expuesto, corresponde denegar el pedido realizado por La Curacao respecto de que este Órgano Resolutivo ordene la realización de un informe técnico sobre el estado del televisor cuestionado.

II.1.3. Sobre el artículo imputado

26. Conforme se indicó precedentemente, la imputación efectuada contra los denunciados se encuentra referida a que habrían puesto a disposición de la denunciante un televisor marca LG 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emite rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir responsabilidad ante tal hecho.
27. En la resolución de imputación de cargos se indicó que dicho hecho podría constituir una vulneración a los artículos 11° y 19° del Código, referido al deber de brindar información sobre productos no originales o con defectos, así como el deber de idoneidad (falta de correspondencia entre lo ofrecido y entregado); sin embargo, el artículo pertinente a este supuesto lo constituye solamente el 19°, en razón de que la infracción contemplada en el artículo 11° se circunscribe a la obligación del proveedor de informar al consumidor sobre la condición del producto (no original o con defectos) mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indubitablemente en los artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes, siendo su responsabilidad acreditar el cumplimiento de dicha obligación; sin embargo, de la lectura de la denuncia se verifica que el consumidor cuestionó que se habría puesto a su disposición un televisor que se encontraba en exhibición y que presentó defectos en su funcionamiento, por lo que no se cuestionó la falta de información por un producto no original (usado) sino la falta de idoneidad en el producto entregado.
28. Siendo ello así, este Despacho considera que el análisis del presunto hecho infractor debe realizarse desde la perspectiva del artículo 19° del Código y no considerando el artículo 11°, dejándolo así de lado en el análisis. Cabe precisar que se mencionó que el bien se encontraba en exhibición, sin que por ello adquiera la calidad de usado o no original.
29. Asimismo, lo determinado no implica en modo alguno una restricción al derecho de defensa ni al debido procedimiento que asiste a los denunciados, puesto que el hecho se mantiene incólume, siendo que solo se ha hecho una variación respecto al artículo que será analizado, habiendo tenido la oportunidad de presentar sus descargos al mismo, como en efecto, ha sucedido.

II.2. Supuesto a analizar: deber de idoneidad

II.2.1. Marco Legal Aplicable

30. 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.¹⁴

¹⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

EXPEDIENTE Nº 1021-2017/PSJ



31. 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.¹⁵
32. El artículo 19° del Código¹⁶ 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 Código¹⁷ 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.
33. El artículo 171.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones.¹⁸ En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código,¹⁹ 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,

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.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 11.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el 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.

¹⁶ LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

¹⁷ LEY Nº 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.

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 171°.- Carga de la prueba

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer peritos, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁹ LEY Nº 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 defacto 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. (...)

Página 8 de 20

M-OPS-0302 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

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



- (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: sobre la entrega de un televisor no Idóneo

Sobre la responsabilidad de La Curacao

- 34. La señora Misaico manifestó que el 7 de abril de 2017 adquirió un televisor marca *LG Electronics LED FHD 43"*, en el establecimiento de La Curacao; sin embargo, al llegar a su casa y ponerlo en funcionamiento, se percató que solo se notaba rayas y no visualizaba ninguna imagen, por lo que retornó a la tienda a efectos de poner en conocimiento lo ocurrido, recibiendo como respuesta que el televisor vendido era el que se encontraba en exhibición porque no habla otro en el almacén y ante su insistencia procedieron a revisar el producto verificando que no funcionaba, indicándosele que había recibido un golpe en el centro de la pantalla, lo cual pudo haber ocurrido cuando lo empaquetaron.
- 35. En vista que no dieron solución a su reclamo, dejó el televisor en el establecimiento, retomado el 10 de abril de 2017, pero no la atendieron y al día siguiente solicitó la anulación de los documentos firmados, recibiendo como respuesta que para lograr ello debía devolver un producto sin fallas, lo cual costaría S/ 1 600,00, exigiéndosele que recogiera el televisor, siendo que el 13 de abril de 2017, registró un reclamo en el Libro de Reclamaciones.
- 36. Por su parte, La Curacao alegó en su defensa que cumplió con entregar un bien en perfectas condiciones, nuevo, sin ningún desperfecto, siendo que no se acreditó que el defecto denunciado haya sido producido a causa de su responsabilidad.
- 37. Sobre el particular, el artículo 2° del Título Preliminar del Código²⁰ dispone que un comercializador tiene la calidad de proveedor en la medida que este pone a disposición de los consumidores, diferentes productos a fin de que estos los adquieran.
- 38. Cabe señalar que, sin perjuicio de que el televisor cuestionado haya sido fabricado y distribuido por LG, lo cierto es que La Curacao es quien finalmente comercializó y puso a disposición de la consumidora dicho bien.
- 39. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios:

²⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR TÍTULO PRELIMINAR

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

- 1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- 2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- 3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
- 4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



- (i) Boleta Electrónica BC14-0007030 emitida por La Curacao el 7 de abril de 2017, en virtud de la adquisición del televisor objeto del presente procedimiento.²¹
- (ii) Conformidad de Recepción de Productos firmado por la señora Misaico el 7 de abril de 2017.²²
- (iii) Formulario de Inscripción Garantía Adicional emitido por La Curacao el 7 de abril de 2017.²³
- (iv) Dos (2) impresiones a color de fotografías tomadas al televisor cuestionado, visualizándose rayas en la pantalla.²⁴
- (v) Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones de La Curacao el 13 de abril de 2017.²⁵
- (vi) Certificado de garantía.²⁶
- (vii) Manual del propietario.²⁷

40. En atención a lo dispuesto en el artículo 197º del Código Procesal Civil, de aplicación compatible con los procedimientos administrativos, todos los medios probatorios son valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.²⁸

41. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se corrobora que la denunciante adquirió un televisor de 43", marca LG Electronics, el 7 de abril de 2017, en el establecimiento de La Curacao por el precio de S/ 1 209,16.

42. Asimismo, de la visualización de las fotografías presentadas por la consumidora, se verifica que el producto presenta fallas en su funcionamiento, toda vez que se visualiza rayas verticales en la pantalla, defecto que fue descrito por la señora Misaico en la denuncia presentada.

43. En este punto, conviene precisar que, la determinación de algún defecto suscitado en el producto implica la revisión especializada de este por parte del servicio técnico de la empresa que fabricó el bien, es decir, LG. Solo después de ello, podría exigirse del proveedor el planteamiento de remedios para mitigar el defecto detectado -de ser el caso. Sin embargo, se puede concluir por los medios probatorios presentados por la denunciante (fotografías) que, el televisor presentó defectos en su funcionamiento.

²¹ Ver fojas 8, 20 y 82 del expediente.

²² Ver foja 83 del expediente.

²³ Ver fojas 7 y 19 del expediente.

²⁴ Ver foja 6 del expediente.

²⁵ Ver foja 8 del expediente.

²⁶ Ver foja 63 del expediente.

²⁷ Ver fojas 64 al 73 y 84 al 93 del expediente.

²⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Valoración de la prueba.

Artículo 197º. - 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.

Página 10 de 20



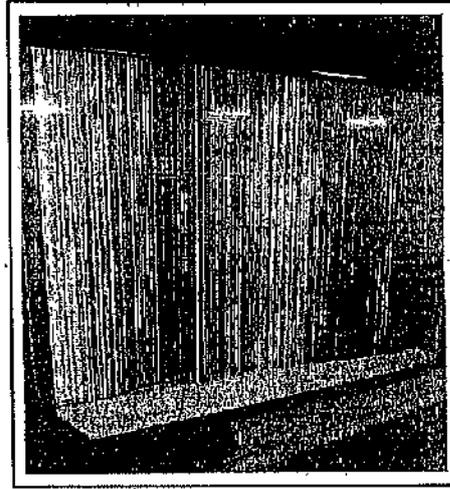
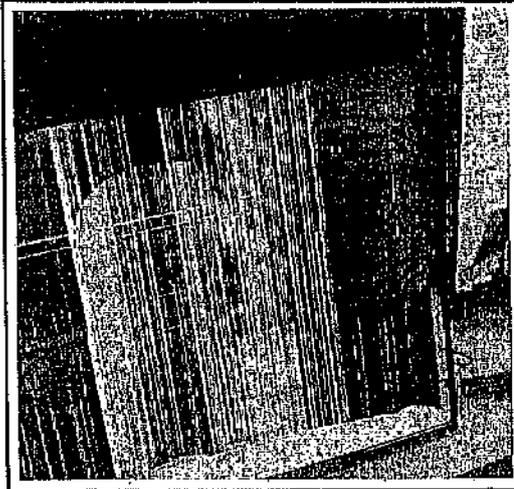
PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

EXPEDIENTE Nº 1027-2017/PS3



44. En este punto, debe tenerse en cuenta, que la finalidad de un sistema de protección al consumidor no es el lograr un mercado en el cual sólo se comercialicen productos sin anomalías o servicios con sistemas infalibles, dado que esto generaría un costo excesivamente alto para los proveedores, el mismo que finalmente sería trasladado a los consumidores a través del precio y provocaría que los bienes y servicios no se encuentren a su alcance. Con la finalidad de lograr el equilibrio del mercado y a fin de proteger los derechos de los consumidores, se han creado mecanismos como son las garantías que protegen al consumidor en los casos en que los productos adquiridos presenten algún defecto o deficiencia que determine que el mismo no satisfaga sus expectativas.
45. En esta línea de pensamiento, la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea y, por tanto, no habría infringido la Ley, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. No obstante, ello, deberá analizarse en cada caso en particular, si la o las deficiencias que presentó el producto ameritan que el mismo sea reparado o reemplazado.
46. Dicho de otro modo, el análisis de idoneidad en la venta de producto no está en función de la sola constatación de fallas en su funcionamiento, sino también con la conducta del propio proveedor quien luego de haber tomado conocimiento de dichas fallas, debe brindar alternativas de solución de acuerdo con las circunstancias de cada caso, tales como la reparación, la reposición o la devolución de la contraprestación. En tal sentido, la negativa de aplicar los mecanismos de solución legales o expresos frente a la eventualidad de un defecto que afecte las expectativas legítimas de los consumidores de destinar el bien adquirido para los usos y fines previsibles, configura una infracción al deber de idoneidad, en tanto el proveedor habría dejado de realizar una actividad al que estaba obligado. Sin embargo, no se configuraría una infracción al deber de idoneidad por el solo hecho de que el bien vendido presente deficiencias en su funcionamiento.
47. En tal virtud, resulta indispensable que, en el caso de una presunta falla en el funcionamiento del producto, el servicio técnico del proveedor pueda revisar al detalle este a fin de determinar si de acuerdo con las circunstancias del caso, corresponde brindar remedios oportunos y efectivos al consumidor, tales como la reparación, el cambio del producto o en todo caso devolución del dinero, si ello estuviere contemplado en las condiciones de la garantía.



116

48. Asimismo, este Despacho estima necesario precisar que la reparación o reposición del producto, así como una nueva ejecución o la devolución de la contraprestación pagada constituyen derechos de los consumidores y el proveedor deberá cumplir sin importar lo consignado en la garantía expresa ofrecida al momento de la contratación, siempre y cuando resulte razonable y justificable el pedido del consumidor.²⁸
49. Es así como, en el caso puntual de ventas de productos, el artículo 97º, inciso c) del Código establece que los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, o a la devolución de la cantidad pagada cuando el producto por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
50. Una interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18º, 19º y 97º, permiten establecer que la idoneidad no implica per se la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos productos, sino más bien el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según el caso concreto. Ello atendiendo a que el Código ha dispuesto tales soluciones en términos de derechos de los consumidores.
51. Cabe precisar que dichos mecanismos de solución a los que está obligado el proveedor no pueden ser limitados o excluidos por una garantía voluntaria o comercial que unilateralmente otorgue el proveedor, en tanto el mismo artículo 97º del Código señala que en caso un producto cuente con dicha garantía, se sujetará a sus términos, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. Ello quiere decir que, pese a que una garantía voluntaria o comercial establezca, por ejemplo, que sólo será aplicable la reparación, ello no vinculará necesariamente al consumidor, quien podrá exigir la reposición o la devolución del precio pagado, siempre que tal mecanismo de solución resulte razonable y adecuado en función a las características y circunstancias concretas del caso.
52. Aunado a ello, este Despacho considera que, debe existir una conexión lógica entre la incorrecta manipulación y/o uso del producto y el daño generado por una fuente externa ocasionando el mal funcionamiento en el televisor, encontrando sustento en el análisis que concierne a este tipo de mercados, donde a efectos de satisfacer la demanda actual de electrodomésticos, los fabricantes de dichos artefactos utilizan procesos productivos de fabricación masiva, práctica comercial en la cual no es factible asegurar la perfección en la elaboración y funcionamiento de todos y cada uno de los equipos que ingresan al mercado, pese a contar con mecanismos de control de calidad antes,

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

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

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

- a. Cuando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfentería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

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

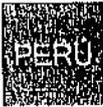
Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.



durante y después de la fabricación, razón por la cual, el sistema de producción en masa prevé la existencia de márgenes de error regulados.

53. En ese sentido, en este tipo de casos, corresponderá al proveedor informar de manera detallada y sustentada los motivos referidos a lo siguiente: (i) La negativa de hacer efectiva la garantía del producto; y/o, (ii) Cuando se evidencie un problema que puede ser atribuible al uso del consumidor.
54. En el presente caso, se trataba de un producto que fue adquirido en abril de 2017 y que presentó fallas en su funcionamiento (pantalla presentaba líneas verticales imposibilitando la visualización de imágenes). Siendo ello así, este OPS considera que, correspondía al denunciado acreditar y aportar los medios probatorios que determinen que el defecto presentado por el producto se debió a causas que no le fuesen imputables, debido a la existencia de una situación objetiva, justificada y no previsible, por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o que actuó con la diligencia debida, que le permita ser exonerado de responsabilidad en el presente procedimiento; sin embargo, La Curacao se limitó a señalar que cumplió con entregar un bien nuevo, sin uso y en perfectas condiciones pero sin presentar algún medio probatorio objetivo que permita verificar que la causa de la falla es atribuible al uso de la consumidora, pues ni siquiera el producto ha sido objeto de una revisión técnica especializada a pesar de que la señora Misaico puso en conocimiento de La Curacao la existencia de fallas en el producto entregado y solicitó que se le brindase una solución ante dicho hecho, lo cual constituye una infracción al deber de idoneidad.
55. En efecto, se verificó que la señora Misaico registró un reclamo en el Libro de Reclamaciones de La Curacao el 13 de abril de 2017 a fin de que se le brindara una solución a las fallas que presentaba el producto, advirtiéndose con ello que dicho proveedor tuvo conocimiento desde esa fecha que el producto vendido presentaba defectos en su funcionamiento, sin que haya demostrado que haya cumplido con la realización de las acciones necesarias para determinar que la falla reportada había sido ocasionada por una causa atribuible a la consumidora.
56. Asimismo, si bien la consumidora alegó que personal de La Curacao le informó que la posible causa podría ser un golpe en la pantalla, se colige que no obra en el expediente elemento probatorio alguno -ni a nivel indiciario- que acredite que se haya trasladado dicha información a la consumidora; sin embargo, ello no desvirtúa el hecho de que dicho proveedor no cumplió con brindar una solución a la consumidora (internamiento o envío del producto al servicio técnico y/o comunicar a LG la ocurrencia de dicho hecho), por lo que no resulta posible verificar que la causa de la falla estuviese excluida por la garantía o fuese atribuible a la consumidora.
57. Sin perjuicio de lo decidido, la consumidora manifestó que personal de La Curacao le indicó que el televisor entregado era de exhibición; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios no se verifica la ocurrencia de dicho hecho, más aún si se tiene en cuenta que en el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones de dicho proveedor no mostró su disconformidad con la presunta entrega de un producto que se encontraba en exhibición, lo cual hubiese permitido verificar la inmediatez de su reclamación y relacionarla con el defecto alegado, por lo que no resulta suficiente su dicho para irrogar responsabilidad a La Curacao por dicho extremo denunciado.
58. Por las consideraciones expuestas, al haberse verificado que dicho denunciado no vendió un producto idóneo y que no brindó solución pese a los reclamos de la denunciante, este OPS considera que corresponde declarar responsable a La Curacao, en este extremo del procedimiento, por infracción parcial al artículo 19° del Código.

Sobre la responsabilidad de LG



59. Por su parte, LG alegó en su defensa que conforme a sus registros verificó que el producto no contaba con ninguna atención o visita técnica realizada en el domicilio de la denunciante por parte de alguno de sus Centros Autorizados a efectos de verificar la existencia de la falla alegada; sin embargo, de la visualización de las fotografías presentadas por la denunciante presentaba la pantalla rota, lo cual no se encontraba cubierto por la garantía otorgada.
60. Conforme se ha señalado en el apartado sobre la responsabilidad de La Curacao en la presente Resolución, ha quedado acreditado que el producto materia del presente procedimiento presentaba fallas en su funcionamiento y que ello fue puesto a conocimiento de dicho proveedor; sin embargo, no se cuenta con elementos probatorios que se haya informado a LG del defecto que presentó el producto comercializado.
61. En ese contexto, no se cuenta con elementos probatorios que corroboren que se cumplió con poner en conocimiento de LG los defectos que surgieron con el producto adquirido, así como su negativa a brindar una solución.
62. En esta línea de pensamiento, la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea y, por tanto, no habría infringido la normativa de Protección al Consumidor, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, de ser el caso, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.
63. Sin embargo, en el presente caso, no obra en el expediente medio probatorio que permita corroborar que se puso en conocimiento de LG los inconvenientes surgidos en el producto fabricado, y que este se haya negado a brindar una solución, por lo que no se le podría responsabilizar por faltar al deber de idoneidad.
64. En ese contexto, este Despacho considera que no resulta posible atribuir el defecto denunciado al proveedor, considerando que el Principio de Presunción de Licitud,³⁰ establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.
65. Por lo expuesto, corresponde declarar el archivo de este extremo del procedimiento sancionador iniciado contra LG por presunta infracción del artículo 19° del Código.

II.3. Medida correctiva

66. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras³¹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

³⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

9. Presunción de Licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

³¹ 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguientes:
a. Reparar productos.



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

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PSJ

119



inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior- y complementarias³² -que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

67. En el presente caso, se ha verificado que La Curacao ha cometido infracción parcial al Código; por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia del presente procedimiento ingrese al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla en su funcionamiento, condicionado a que la señora Misaico efectúe la entrega del producto para su revisión técnica.³³
68. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

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:

- a. 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.
- b. Declarar inexistentes las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (I) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (II) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. 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.
- 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.

³³ Es conveniente precisar que el cumplimiento de lo ordenado por este Despacho está condicionado a que la denunciante realice la entrega del televisor a La Curacao a efectos de que resulte posible su ingreso al servicio técnico, caso contrario corresponderá al denunciado acreditar dicha negativa e imposibilidad de cumplir con lo ordenado.



120



vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código.³⁴

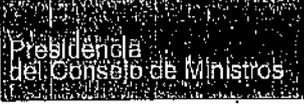
- 69. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, la consumidora deberá comunicar por escrito el incumplimiento a este órgano resolutorio.
- 70. Respecto, a lo solicitado por la denunciante de que el televisor sea recogido de su domicilio y dejar sin efecto los documentos que firmó a fin de financiar su compra, corresponde indicar que estos no tienen por objeto resarcir las consecuencias directas e inmediatas ocasionadas por la infracción detectada ni tiene el objeto de revertir el efecto de la conducta infractora a su estado anterior o evitar que se produzca nuevamente en el futuro, razón por la cual, corresponde denegarlo. A mayor abundamiento, La Curacao incumplió lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que lo solicitado por la consumidora no tiene relación alguna con la infracción detectada (obligación independiente), en consecuencia, este Despacho considera que no busca revertir el efecto de la conducta detectada.
- 71. Por otra parte, respecto a lo solicitado por la denunciante para que se imponga una sanción al proveedor, corresponde precisar que dicho aspecto será tratado en el acápite siguiente de la presente Resolución, no siendo requerimiento que pueda ser atendido, en la medida que ello es consecuencia natural de la verificación de una infracción, cuya labor le corresponde a la autoridad administrativa y no al administrado.

II.4. Graduación de la sanción

- 72. En el artículo 112°³⁵ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido

³⁴ 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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 coercitiva.
 No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
 (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

³⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
 Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, 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 presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 2. 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.



las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

> **Entrega de un televisor no idóneo – La Curacao**

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha producido un daño particular a la señora Misaico, toda vez que vio frustradas sus expectativas de uso y disfrute de contar con un televisor en óptimas condiciones, sin que el proveedor cumpla con brindarle una solución, pese a sus reclamos, y a pesar de no haber acreditado que las fallas presentadas le sean atribuibles a la consumidora.
- (ii) **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, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar sus derechos, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.

73. De acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG),³⁶ 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 La Curacao con 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

II.5. Costas y costos del procedimiento

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se alinea a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento firmemente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento versa sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
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.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular. (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1306)

36

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 246.- 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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
 - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



122



- 74. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI³⁷ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
- 75. La Curacao deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00.³⁸
- 76. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos 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 N° 1, el cual también resulta competente para dirimir denuncias por incumplimiento del pago de costas.

I. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Total Artefactos S.A. con 0,50 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LG Electronics Perú S.A. por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

TERCERO: Requerir a Total Artefactos S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa,³⁹ de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General,⁴⁰ bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo.⁴¹ El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a

³⁷ 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 caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI pueda aplicar las multas de acuerdo a las criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 Julio 2013).

³⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

³⁹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea - Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constante del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comuniquen inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

⁴⁰ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

⁴¹ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.



123



cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁴²

CUARTO: Ordenar a Total Artefactos S.A. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia del presente procedimiento ingrese al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla en su funcionamiento, condicionado a que la señora Liz Esther Misalco Ochoa efectúe la entrega del producto para su revisión técnica.

Total Artefactos S.A., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a Total Artefactos S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00] sin perjuicio del derecho de esta 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 N° 1, el cual también resulta competente para dirimir denuncias por incumplimiento del pago de costas.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°03 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación,⁴³ caso contrario la resolución quedará consentida.⁴⁴

SÉTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI,⁴⁵ las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos

Handwritten signature

⁴² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 113°. - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coercitiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁴³ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación

5.1. Plazos

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

(...)

⁴⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 008-2017-JUS

Artículo 220.- Acto firme

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

⁴⁵ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO



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

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3

124



de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Total Artefactos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁴⁶ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefe

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

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

⁴⁶ LEY N° 29731, 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.

Indecopi

2018 FEB 27 PM 3:04

RECIBIDO
AL ORGANISMO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI SEDE CENTRAL

EXP. N°	1027-2017/PS3
ESCRITO	2
SUMILLA	APELAMOS LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3

ORIGINAL
028594

137



TOTAL ARTEFACTOS S.A., con R.U.C. 20331429601, debidamente representado por Christian Manuel Mori Ruiz, identificado con D.N.I N° 44076399, cuyos poderes obran en el expediente, en el procedimiento seguido por **LIZ ESTHER MISAICO OCHOA**, en adelante la actora, por infracción a la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos presentamos y atentamente decimos:

Que, el 6 de febrero de 2018, hemos sido notificados con la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3**, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Central (en adelante, OPS), mediante la cual se resuelve declarar **FUNDADA LA DENUNCIA** por supuestamente haber infringido el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor en perjuicio de la actora por haber vendido un televisor marca LG que presentó desperfectos.

En tal sentido, dentro del plazo previsto por el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI y el artículo 207º de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, interponemos **RECURSO DE APELACIÓN** contra la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3**, por considerar que dicho acto administrativo adolece de los requisitos de validez dispuestos en los literales 2), 4) y 5) del artículo 3º de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, que a continuación se detallan.

28 FEB. 2018

I. NATURALEZA DEL AGRAVIO

- 1.1. Que, mediante la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3** se declaró **FUNDADA LA DENUNCIA** en todo los extremos imputados y procediendo a sancionarnos con amonestación, tal y conforme se aprecia a continuación:

54.- En el presente caso, se trataba de un producto que fue adquirido en abril de 2017 y que presentó fallas en su funcionamiento (pantalla presentaba líneas verticales imposibilitando la visualización de imágenes). Siendo ello así, esta OPS considera que, correspondería al denunciado acreditar y aportar los medios probatorios que determinen que el defecto presentado por el producto se debió a causas que no le fuesen imputables.

- 1.2. Conforme se aprecia, se nos causa agravio toda vez que:

(I) Respecto de las condiciones del TV, nuestra entidad no ha podido elaborar un informe técnico puesto que el televisor no ha sido llevado a nuestro servicio técnico, tal y conforme se aprecia de nuestros descargos.

- 1.3. En tal sentido, debe revocarse en todos sus extremos la presente denuncia por no contener elementos que la hagan atendible.

II. FUNDAMENTOS DE LA APELACIÓN

- 2.1. Como hemos adelantado en la expresión de agravios, la presente apelación cuestiona un punto fundamentales de la sanción impuesta a nuestra entidad mediante la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3**, estos son los siguientes:

138

- **NO SE OBSERVA EL PRINCIPIO DE MOTIVACIÓN, EN LA MODALIDAD DE MOTIVACIÓN SUSTANCIALMENTE INCONGRUENTE CON LO ALEGADO.**



2.2. Ahora bien, debemos señalar que la OPS nos ha sancionado pese a que la denuncia presentada carece de sustento para que sea atendible.

III. SOBRE EL SUPUESTO DEFECTO DEL PRODUCTO.

- 3.1 Es menester precisar que, TOTAL ARTEFACTOS reconoce el derecho a una información oportuna y veraz con que cuentan sus clientes con la intención de que puedan tomar decisiones de consumo eficientes, para lo cual toma las acciones pertinentes a efectos de brindar dicha información de manera oportuna.
- 3.2 Es por ello, que al momento de adquirir un producto los clientes son informados de las condiciones y usos del mismo. De esta manera, mediante nuestro personal capacitado, los manuales de [instrucción de uso de los productos y la garantía se informa de forma clara y precisa cuales son las características y condiciones de uso del producto ofertado.
- 3.3 De esta manera, puede apreciarse que los clientes son informados por diversos medios de información que les permiten tener un mejor uso del producto y sobre las condiciones del mismo.

3.4 En ese sentido, cabe indicar que respecto del deber de información que debe cumplir toda entidad, la doctrina¹ señala lo siguiente:

"El deber de información de los proveedores - que es, a su vez, el derecho a la información de los consumidores - , debe entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores toda la información necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, de este modo, se reduce o compensa la Asimetría Informativa que puede existir entre proveedor y consumidor. Consecuentemente, cuando el proveedor brinda la información relacionada con el producto o servicio ofertado de manera expresa y clara, entonces el consumidor no puede alegar engaño respecto de las características del bien adquirido o servicio contratado, habiendo el proveedor cumplido con su Deber de Información."

El subrayado y resaltado es nuestro

3.5 En el caso en particular debemos señalar que, nuestra entidad entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones al momento de contratar con la actora. En esta línea debemos señalar que, contamos con la boleta de venta del producto, dicho documento se encuentra adjunto al expediente.

3.6 Conforme se aprecia, nuestra entidad procedió a entregar un bien en perfectas condiciones, es decir era nuevo y no presentaba ningún desperfecto al momento de la compra, siendo que el desperfecto **NO HA PODIDO SER VERIFICADO POR NUESTRO SERVICIO TÉCNICO TODA VEZ QUE EL**

¹ GAGLIUFFI PIERCECHI, Ivo. El deber de información de las entidades bancarias y financieras en Revista Peruana de Derecho de la Empresa, Pág. 256, 2009.

139

PRODUCTO NO INGRESO A NUESTRO TALLER POR GARANTÍA.



3.7 En efecto, hemos sido sancionados sin sustento alguno puesto que la actora no ha seguido el procedimiento estándar en este tipo de reclamos, es decir llevar el producto para que sea ingresado al servicio técnico y, asimismo, tampoco obra en el expediente alguna constancia de habernos negado a recibir el producto, incurriendo en motivación insuficiente la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3**.

3.8 A mayor profundidad, el Tribunal Constitucional en la sentencia emblemática recaída en el expediente N.º 00728-2008-PHC/TC, del caso Giuliana Flor de María Llamuja Hilares ha precisado que el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado en los siguientes supuestos:

- A. Inexistencia de motivación o motivación aparente.
- B. Falta de motivación interna del razonamiento.
- C. Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas.
- D. La motivación insuficiente.**
- E. La motivación sustancialmente incongruente.
- F. Motivaciones calificadas.

3.9 En la presente litis consideramos que, la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3** se encuentra inmersa en causal de nulidad puesto que se verifica de la misma que incurre en falta de motivación esta es **LA MOTIVACIÓN ES INSUFICIENTE**. Veamos que recoge el Tribunal Constitucional para ponernos en contexto:

- d) *La motivación insuficiente. Se refiere, básicamente, al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada. Si bien, como ha establecido este*

Tribunal en reiterada jurisprudencia, no se trata de dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia, vista aquí en términos generales, sólo resultará relevante desde una perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la "insuficiencia" de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo.

(Énfasis nuestro)

3.10 En tal sentido, al haberse avalado en la **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3** que obra un cargo de entrega en óptimas condiciones del TV y por otro afirmar que no hemos elaborado un informe técnico del TV sin tener en consideración que no fue ingresado al servicio técnico para su revisión.

3.11 Finalmente, instamos a vuestro despacho a que – en caso lo considere pertinente – realice un informe técnico con cargo a ser pagado por la parte vencida en el presente procedimiento. Lo antes comentado tiene como fin que, vuestro despacho verifique la veracidad de todas nuestras afirmaciones que sirven de base para su pronunciamiento, sobre todo le permita determinar el origen de los desperfectos puesto que se encuentra probado en el expediente que nuestra entidad entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones.

A mayor abundancia debemos precisar que, ustedes son los encargados de dirigir la investigación en estricta observancia de los **principios de impulso de oficio y de verdad material**² y,

² **Ley N° 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:

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas

140



en virtud de ello, debe elaborarse un informe técnico que permita determinar el origen de los desperfectos.

Es menester referir que el **Principio de Verdad Material** se encuentra dirigido a los instructores del procedimiento administrativo, en especial a los colegiados y tribunales, imponiéndoles la obligación de verificar los hechos que sirven de base para sus decisiones y, **bajo responsabilidad funcional**, a utilizar todos los mecanismos previstos en la ley para incluir pruebas de oficio que permitan dilucidar los hechos controvertidos, aun cuando estas no hayan sido propuestas por los administrados o las partes hayan acordado eximirse de ellas puesto que el legislador ha entendido que de ello depende, en gran medida, el encuentro entre la verdad formal, la verdad material del procedimiento y el sentido de justicia al que hace referencia Ulpiano³.

En tal sentido, solicitamos a vuestro despacho se sirva elevar el expediente a su superior jerárquico a efectos de **REVOCAR ESTE EXTREMO DE LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3, DEBIENDO DECLARARSE INFUNDADO**

probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

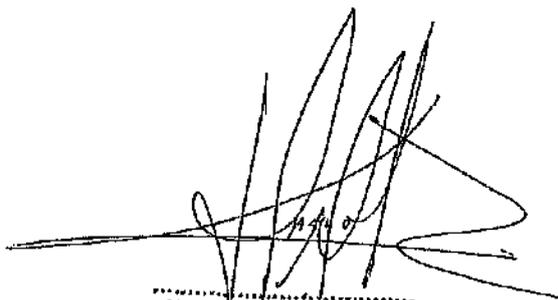
En el caso de procedimientos tripartitos la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

³ Domicio Ulpiano, definió a la justicia como la continua y perpetua voluntad de dar a cada quien lo que le corresponde y vivió bajo los siguientes preceptos: "Los preceptos del derecho son: vivir honestamente, no dañar a nadie y da a cada uno lo que es suyo".

POR TANTO:

Solicitamos al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi - Sede Central elevar el presente expediente a efectos de que su superior jerárquico pueda **RESOLUCIÓN FINAL N.º 0130-2018/PS3** en los extremos referidos.

Lima, 27 de febrero del 2018.



Christian Manuel Mori Ruiz
Representante Legal



RESOLUCIÓN FINAL N° 1164-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
(OPS)

DENUNCIANTE : LIS ESTHER MISAICO OCHOA
(LA SEÑORA MISAICO)

DENUNCIADA : TOTAL ARTEFACTOS S.A.
(TOTAL ARTEFACTOS)
LG ELECTRONICS PERÚ S.A.
(LG)

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS SERVICIOS

Lima, 29 de mayo de 2018

ANTECEDENTES

- El 4 de julio de 2017, la señora Misaico denunció a Total Artefactos¹ y a LG 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 (en adelante, el Código)².
- Mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2017, el OPS señaló como hechos denunciados:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Total Artefactos S.A. LG Electronics Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19 y 11 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían puesto a disposición de la señora Liz Esther Misaico Ochoa un televisor marca LH de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emite rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho." [sic]

- El 24 y 27 de noviembre de 2017, LG y Total Artefactos presentaron sus descargos a la denuncia, respectivamente.
- Mediante Resolución Final N° 1302018/PS3 del 25 de enero de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

¹ R.U.C. N° 20331429601.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo pueda ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Promulgado el 1 de setiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

M-CPC-05/01



- (i) Sancionar a Total Artefactos con 0,50 UIT por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que la denunciada no brindó solución a la señora Misaico, a pesar que el defecto fue puesto en su conocimiento;
- (ii) archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LG por presunta infracción al artículo 19 del Código, en la medida que no se le puso en conocimiento sobre el defecto materia de denuncia;
- (iv) ordenar a Total Artefactos, como medida correctiva, cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingrese al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla en su funcionamiento, condicionado a que la denunciante entregue el producto;
- (v) ordenar a Total Artefactos el pago de costas y costos del procedimiento;
- (vi) disponer la inscripción de Total Artefactos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. Por escrito de fecha 27 de febrero de 2018, Total Artefactos apeló la citada resolución, señalando lo siguiente:

- (i) entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones al momento de contratar con la denunciante, precisándose ello en la boleta de venta;
- (ii) el bien no pudo ser analizado por el Servicio Técnico en la medida que la señora Misaico no lo puso a disposición;
- (iii) no obra medio probatorio que acredite la negativa de atención;
- (iv) solicitó que la Autoridad Administrativa realice un informe técnico sobre el televisor materia de denuncia

Materia de pronunciamiento

- 6. En el presente caso, será materia de pronunciamiento el deber de idoneidad referido al producto vendido por Total Artefactos.
- 7. Por lo tanto, en tanto en la apelación no se ha cuestionado la responsabilidad de L.G, dicho extremo queda consentido

Deber de idoneidad

- 8. El artículo 19 del Código³ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo

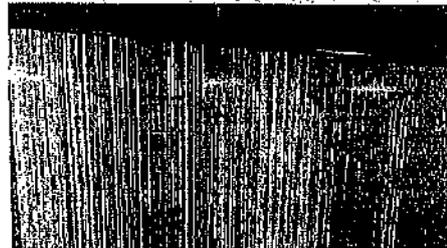
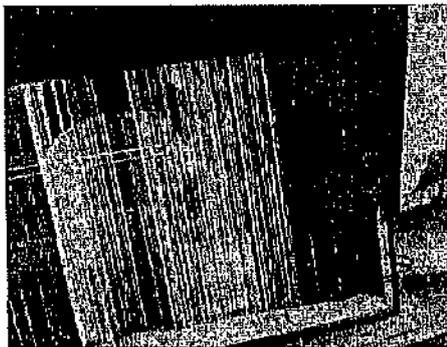
³ LEY N° 28671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
 Artículo 19.- Obligación de los proveedores
 El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador 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.



que ante tal situación será de cargo del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.

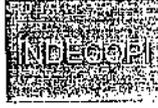
- 9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
- 10. En su apelación, Total Artefactos señaló que entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones al momento de contratar con la denunciante, precisándose ello en la boleta de venta. Asimismo, señaló que el bien no pudo ser analizado por el Servicio Técnico en la medida que la señora Misaico no lo puso a disposición.
- 11. A fin de realizar un análisis sobre el hecho materia de denuncia, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Imágenes del televisor materia de denuncia que presenta distorsión en la imagen;



- (ii) garantía adicional obtenida por la denunciante sobre el televisor materia de denuncia;
- (iii) boleta de venta emitida por Total Artefactos el 7 de abril de 2017 por la venta del televisor materia de denuncia al precio de S/ 1 209,16, en el que se consignó la siguiente indicación, suscrita por la señora Misaico:

Cole



En la sede central de la Comisión de Protección al Consumidor, se recibió el reclamo de la denunciada del 13 de abril de 2017, en el que se consignó "por entregarme una mercadería dañada de una tv lg con garantía de 3 años".

Respecto a la garantía, se indicó que la denunciada adquirió el producto en la tienda de la denunciada, la cual le entregó el producto con una garantía de 3 años.

Al respecto, se indicó que la denunciada adquirió el producto en la tienda de la denunciada, la cual le entregó el producto con una garantía de 3 años. Se indicó que la denunciada adquirió el producto en la tienda de la denunciada, la cual le entregó el producto con una garantía de 3 años.

[Handwritten signature]

Firma: ESTHER MORALES
Fecha: 07-05-2017

[Handwritten signature]

- (iv) reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada del 13 de abril de 2017, en el que se consignó "por entregarme una mercadería dañada de una tv lg (...)";
- (v) garantía del televisor materia de denuncia, que consigna el número de LG, así como su página web.

12. En el presente caso se aprecia que la denunciante adquirió un televisor el 7 de abril de 2017, pero, al llegar a su domicilio e instalarlo, advirtió que este presentaba la imagen distorsionada, conforme se observa en las fotografías presentadas con el escrito de denuncia.
13. Al respecto, es posible inferir que un consumidor diligente, al advertir un defecto en su producto nuevo, procedería a reportar de manera inmediata la falla detectada, entendiéndose dicha inmediatez como la acción tomada en el mismo día de compra o, dependiendo del horario, al día siguiente; no obstante, según el reclamo presentado, la señora Misaico recién comunicó el defecto al proveedor denunciado el 13 de abril de 2017, esto es, 6 días después de realizada la compra.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

167

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 297-2018/CC2-APELACIÓN)



14. Por otro lado, en su denuncia, la señora Misaico reportó haber devuelto el televisor el mismo día de efectuada la compra; sin embargo, no obra medio probatorio que acredite ello. En este punto, de acuerdo al nivel de diligencia de los consumidores, resulta razonable que, al devolver un producto, el consumidor exigiría un documento que confirme la entrega a fin de poder exigir su devolución posteriormente.
15. Adicionalmente, la señora Misaico manifestó que personal de la denunciada le habría comunicado que habría golpeado la pantalla del televisor, originando la falla denunciada, hecho que no ha sido probado ni de manera indiciaria, como pudo ser dejando un reclamo en el Libro de Reclamaciones en la misma fecha de compra o grabando el hecho materia de controversia.
16. Cabe indicar que, este Colegiado no posee elementos suficientes para confirmar que el televisor fue puesto a disposición de la denunciante con una falla, teniendo en cuenta que la señora Misaico suscribió un documento de conformidad de recepción del producto y, además, fue la encargada de trasladarlo.
17. Es preciso señalar que la denunciante no ha presentado constancia de presentación de reclamos inmediatos o de algún reporte sobre la entrega o puesta a disposición del televisor a la denunciada o a LG⁴, lo que habría permitido a estos elaborar un informe técnico en el cual se encontrara la falla y su origen.
18. En ese sentido, no resulta posible atribuir responsabilidad a Total Artefactos por la venta de un televisor que habría presentado una falla, en la medida que no quedó acreditado que se hubiera puesto en disposición de la denunciante en dicha condición.
19. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 130-2018/PS3 que resolvió sancionar a Tota Artefactos; y, reformándola, declarar el archivo de la denuncia por presunta infracción al artículo 19 del Código.
20. Cabe precisar que, en la medida que se archivó la denuncia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva, orden de pago de costas y costos e inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió declarar responsable a Total Artefactos S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, archivar la denuncia presentada por la señora Liz Esther Misaico Ochoa, en la medida que no quedó acreditado que la denunciada hubiera puesto a disposición de la interesada un televisor con fallas.

⁴ Conforme la garantía entregada.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 1027-2017/PS3 (EXPEDIENTE Nº 297-2018/CC2-APELACIÓN)



SEGUNDO: Corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva, orden de pago de costas y costos e inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de Total Artefactos S.A.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁵ LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.-

(...)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarisimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 297-2018/CC2-APE)



RESOLUCIÓN N° 1441-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)

DENUNCIANTE : LIS ESTHER MISAICO OCHOA (LA SEÑORA MISAICO)

DENUNCIADAS : TOTAL ARTEFACTOS S.A. (TOTAL ARTEFACTOS)
LG ELECTRONICS PERU S.A. (LG)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PROCESAL
NULIDAD DE OFICIO

ACTIVIDAD : OTROS SERVICIOS

Lima, 4 de julio de 2018

ANTECEDENTES

1. El 4 de julio de 2017, la señora Misaico denunció a Total Artefactos¹ y a LG² 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 (en adelante, el Código)³.

2. Mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2017, el OPS dispuso lo siguiente:

"SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Total Artefactos S.A. y LG Electronics Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19° y 11° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían puesto a disposición de la señora Liz Esther Misaico Ochoa un televisor marca LG de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emitía rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho." [sic]

3. Mediante Resolución Final N° 130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

(I) Sancionar a Total Artefactos con Media (0,50) Unidad Impositiva Tributaria

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20331429601.

² Con Registro Único de Contribuyente N° 20375755344.

³ LEY N° 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 257-2018/CC2-APE)

- (en adelante, UIT) por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que la denunciada no brindó solución a la señora Misaico, a pesar de que el defecto fue puesto en su conocimiento;
- (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LG por presunta infracción al artículo 19 del Código, en la medida que no se le puso en conocimiento sobre el defecto materia de denuncia;
 - (iv) ordenar a Total Artefactos, como medida correctiva, que cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingrese al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla en su funcionamiento, condicionado a que la denunciante entregue el producto;
 - (v) ordenar a Total Artefactos el pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Total Artefactos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
4. Por escrito de fecha 27 de febrero de 2018, Total Artefactos apeló la resolución emitida en primera instancia.
5. Mediante Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, se dispuso poner en conocimiento de la denunciante el recurso de apelación presentado por Total Artefactos; no obstante, dicho acto administrativo no pudo ser notificado a la señora Misaico.
6. Con Resolución Final N° 1164-2018/CC2 del 29 de mayo de 2018, la Comisión revocó la resolución emitida en primera instancia y, reformándola, archivó la denuncia presentada por la señora Misaico, dado que no quedó acreditado que Total Artefactos hubiera puesto a disposición de la denunciante un televisor con fallas.

ANÁLISIS

7. El numeral 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ considera como uno de los vicios que causan la nulidad del acto administrativo el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez, encontrándose entre ellos, el referido al procedimiento

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 10.- Causales de nulidad.- Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto que se refiere el artículo 14°.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 297-2018/CC2-APE)



regular, el cual dispone que el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

8. En el presente caso, de la revisión del cargo de la cédula de notificación correspondiente a la Resolución N° 1 del 7 de mayo del 2018 dirigida a la señora Misaico, se advierte que dicho acto administrativo fue diligenciado a su domicilio procesal ubicado en "Av. Los Libertadores Mz. S Lote 12, Urb. San Agustín (Frente al mercado de San Vicente y al costado del Arco San Agustín). Lima, Cañete, San Vicente De Cañete"; no obstante, no pudo ser notificada.
9. Al respecto, la persona encargada de la citada diligencia adjuntó una hoja de rezago a la referida cédula de notificación, en la que indicó que la Resolución N° 1 no pudo ser válidamente diligenciada, dado que faltarían datos del domicilio de la administrada, consignando como observación "indicar el número del local ya que es una galería".
10. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que a través de la Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018 se dispuso correr traslado a la señora Misaico del recurso de apelación presentado por Total Artefactos, por lo que, al no haber sido válidamente notificada, se afectó su derecho de defensa y se vulneró el debido procedimiento.
11. Por las consideraciones expuestas, esta Comisión advierte que la Resolución Final N° 1164-2018/CC2 del 29 de mayo del 2018 fue emitida incurriendo en la causal de nulidad prevista en el artículo 10.2 del TUO, vale decir, que su emisión no fue llevada a cabo en un procedimiento regular.
12. Resulta pertinente señalar que, en la medida que el Decreto Legislativo N° 1308, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableció que el pronunciamiento final emitido en segunda instancia por la Comisión agota la vía administrativa y solo puede ser cuestionado a través de una acción contenciosa administrativa² y que el artículo 211 del TUO dispone que la autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica puede declarar la nulidad de sus propios actos⁵, esta Comisión se encuentra facultada a declarar

² DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY N° 29671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 211.- Nulidad de oficio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1027-2017/FSJ
(EXPEDIENTE N° 297-2018/CC2-APE)

la nulidad de oficio del presente acto administrativo debido a que no se encuentra subordinada a superior jerárquico.

13. En atención a lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1164-2018/CC2, y en aplicación del artículo 12 del TUO, retrotraer los efectos al momento en que se generó la afectación al debido procedimiento, siendo que corresponde practicar la notificación de la Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018 a la señora Misalco, conservando los actuados obrantes en el expediente.

SE RESUELVE: Declarar la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1164-2018/CC2 del 29 de mayo del 2018 y retrotraer el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento (notificación de la Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018 a la señora Lis Esther Misaico Ochoa), debiéndose continuar el procedimiento.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA
Presidenta

211.1 En cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

211.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que emitió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.



EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



RESOLUCIÓN FINAL N° 2357-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)

DENUNCIANTE : LIS ESTHER MISAICO OCHOA (LA SEÑORA MISAICO)

DENUNCIADA : TOTAL ARTEFACTOS S.A. (TOTAL ARTEFACTOS) LG ELECTRONICS PERÚ S.A. (LG)

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

Lima, 10 de octubre de 2018

ANTECEDENTES

1. El 4 de julio de 2017, la señora Misaico denunció a Total Artefactos¹ y a LG ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3² (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2017, el OPS señaló como hechos denunciados:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Total Artefactos S.A. y LG Electronics Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19 y 11 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían puesto a disposición de la señora Liz Esther Misaico Ochoa un televisor marca LH de 43" no idóneo, toda vez que al encenderlo observó que la pantalla solo emite rayas y no imágenes, por lo que ante su reclamo se le indicó que el artefacto entregado era de exhibición (usado) y que el defecto probablemente fue causado por un golpe en la pantalla, negándose a asumir su responsabilidad ante tal hecho." [sic]

3. El 24 y 27 de noviembre de 2017, LG y Total Artefactos presentaron sus descargos a la denuncia, respectivamente.
4. Mediante Resolución Final N° 130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Sancionar a Total Artefactos con Media (0,50) Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT) por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que la

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20331429801.

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

M-CPC-05/01



EXPEDIENTE N° 1027-2017/PSJ

- denunciada no brindó solución a la señora Misaico, a pesar que el defecto fue puesto en su conocimiento;
- (ii) archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LG por presunta infracción al artículo 19 del Código, en la medida que no se le puso en conocimiento sobre el defecto materia de denuncia;
 - (iv) ordenar a Total Artefactos, como medida correctiva, cumpla con realizar las acciones necesarias para que el televisor materia de denuncia ingrese al servicio técnico a efectos de determinar la causa que originó la falla en su funcionamiento, condicionado a que la denunciante entregue el producto;
 - (v) ordenar a Total Artefactos el pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Total Artefactos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. Por escrito de fecha 27 de febrero de 2018, Total Artefactos apeló la citada resolución, señalando lo siguiente:
- (i) Entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones al momento de contratar con la denunciante, precisándose ello en la boleta de venta;
 - (ii) el bien no pudo ser analizado por el Servicio Técnico en la medida que la señora Misaico no lo puso a disposición;
 - (iii) no obra medio probatorio que acredite la negativa de atención; y,
 - (iv) solicitó que la Autoridad Administrativa realice un informe técnico sobre el televisor materia de denuncia
6. Por Resolución Final N° 1164-2018/CC2 del 29 de mayo de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió pronunciamiento sobre la apelación formulada; no obstante, mediante Resolución N° 1441-2018/CC2 del 4 de julio de 2018, se declaró su nulidad, en la medida que la señora Misaico no había sido notificada con la apelación interpuesta por Total Artefactos, disponiéndose retrotraer el procedimiento a la notificación de la Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018.
7. El 21 de setiembre de 2018, la señora Misaico presentó un escrito en el que reiteró los hechos denunciados.

Materia de pronunciamiento

- 8. En el presente caso, será materia de pronunciamiento el deber de idoneidad referido al producto vendido por Total Artefactos.
- 9. Por lo tanto, en tanto en la apelación no se ha cuestionado la responsabilidad de LG, dicho extremo queda consentido.

Deber de idoneidad

- 10. El artículo 19 del Código³ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.



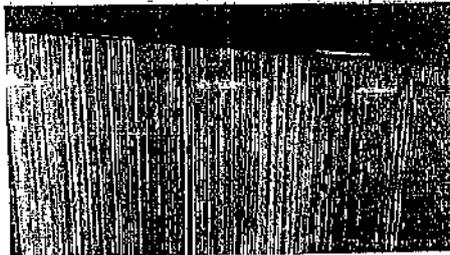
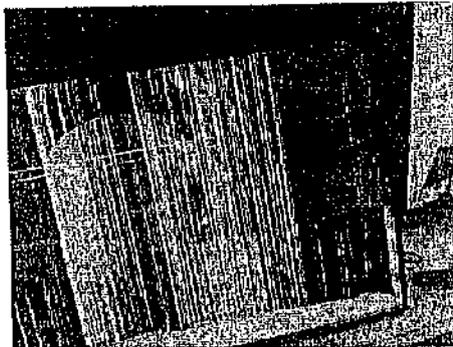
EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de cargo del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.

- 11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
- 12. En su apelación, Total Artefactos señaló que entregó un producto nuevo, sin uso y en perfectas condiciones al momento de contratar con la denunciante, precisándose ello en la boleta de venta. Asimismo, señaló que el bien no pudo ser analizado por el Servicio Técnico en la medida que la señora Misaico no lo puso a disposición.
- 13. A fin de realizar un análisis sobre el hecho materia de denuncia, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

(i) Imágenes del televisor materia de denuncia que presenta distorsión en la imagen:



(ii) garantía adicional obtenida por la denunciante sobre el televisor materia de denuncia;

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.

M-CPC-05/01



- (iii) boleta de venta emitida por Total Artefactos el 7 de abril de 2017 por la venta del televisor materia de denuncia al precio de S/ 1 209,16, en el que se colocó la siguiente indicación, suscrita por la señora Misaico:

En el momento de recibir el televisor el día 7 de abril de 2017, el televisor presentaba un defecto de funcionamiento, el cual se manifestó al momento de ser encendido. El televisor no encendía y se escuchaba un ruido proveniente del interior del aparato. La señora Misaico denunció el hecho el día 13 de abril de 2017, en el Libro de Reclamaciones de la denunciada. La denunciada, a través de su representante legal, se comprometió a reparar el televisor o a devolver el dinero correspondiente. La señora Misaico denunció que el televisor no funcionaba correctamente y que la denunciada no le había dado solución a su problema. La denunciada, a través de su representante legal, se comprometió a reparar el televisor o a devolver el dinero correspondiente. La señora Misaico denunció que el televisor no funcionaba correctamente y que la denunciada no le había dado solución a su problema. La denunciada, a través de su representante legal, se comprometió a reparar el televisor o a devolver el dinero correspondiente.

En el presente caso se aprecia que la denunciante adquirió un televisor el 7 de abril de 2017, pero, al llegar a su domicilio e instalarlo, advirtió que este presentaba la imagen distorsionada, conforme se observa en las fotografías presentadas con el escrito de denuncia.

Al respecto, es posible inferir que un consumidor diligente, al advertir un defecto en su producto nuevo, procedería a reportar de manera inmediata la falla detectada, entendiéndose dicha inmediatez como la acción tomada en el mismo día de compra o, dependiendo del horario, al día siguiente; no obstante, según el reclamo

[Firma]
Nombre: ESTHER MISAICO PERAZO
Fecha: 17 de abril de 2017

[Firma]

- (iv) reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada del 13 de abril de 2017, en el que se consignó "por entregarme una mercadería dañada de una tv lg (...);"
 - (v) garantía del televisor materia de denuncia, que consigna el número de LG, así como su página web.
14. En el presente caso se aprecia que la denunciante adquirió un televisor el 7 de abril de 2017, pero, al llegar a su domicilio e instalarlo, advirtió que este presentaba la imagen distorsionada, conforme se observa en las fotografías presentadas con el escrito de denuncia.
 15. Al respecto, es posible inferir que un consumidor diligente, al advertir un defecto en su producto nuevo, procedería a reportar de manera inmediata la falla detectada, entendiéndose dicha inmediatez como la acción tomada en el mismo día de compra o, dependiendo del horario, al día siguiente; no obstante, según el reclamo



EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3



presentado, la señora Misaico recién comunicó el defecto al proveedor denunciado el 13 de abril de 2017, esto es, seis (6) días después de realizada la compra.

- 16. Por otro lado, en su denuncia, la señora Misaico reportó haber devuelto el televisor el mismo día de efectuada la compra; sin embargo, no obra medio probatorio que acredite ello. En este punto, de acuerdo al nivel de diligencia de los consumidores, resulta razonable que, al devolver un producto, el consumidor exigiría un documento que confirme la entrega a fin de poder exigir su devolución posteriormente.
- 17. Adicionalmente, la señora Misaico manifestó que personal de la denunciada le habría comunicado que habría golpeado la pantalla del televisor, originando la falla denunciada, hecho que no ha sido probado ni de manera indiciaria, como pudo ser dejando un reclamo en el Libro de Reclamaciones en la misma fecha de compra o grabando el hecho materia de controversia.
- 18. Cabe indicar que, este Colegiado no posee elementos suficientes para confirmar que el televisor fue puesto a disposición de la denunciante con una falla, teniendo en cuenta que la señora Misaico suscribió un documento de conformidad de recepción del producto y, además, fue la encargada de trasladarlo.
- 19. Es preciso señalar que la denunciante no ha presentado constancia de haber interpuesto reclamos de manera inmediata o de algún reporte sobre la entrega o puesta a disposición del televisor a la denunciada o a LG⁴, lo que habría permitido a estos elaborar un informe técnico en el cual se encontrara la falla y su origen.
- 20. En ese sentido, no resulta posible atribuir responsabilidad a Total Artefactos por la venta de un televisor que habría presentado una falla, en la medida que no quedó acreditado que se hubiera puesto en disposición de la denunciante en dicha condición.
- 19. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 130-2018/PS3 que resolvió sancionar a Total Artefactos; y, reformándola, declarar el archivo de la denuncia por presunta infracción al artículo 19 del Código.
- 20. Cabe precisar que, en la medida que se archivó la denuncia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción de Total Artefactos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 130-2018/PS3 del 25 de enero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió declarar responsable a Total Artefactos S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, archivar la denuncia presentada por la señora Liz Esther Misaico Ochoa, en la medida que no quedó

⁴ Conforme la garantía entregada.

M-CPC-05/01



EXPEDIENTE N° 1027-2017/PS3

acreditado que la denunciada hubiera puesto a disposición de la interesada un televisor con fallas.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción de Total Artefactos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁶.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudia Mansen Arrieta', is written over the typed name.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA
Presidenta

⁶ LEY N° 29871. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 125°.-

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

M-CPC-05/01