



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0121-2018/CC2**

**PRESENTADO POR
FIORELLA LISSET CHAPOÑAN CUEVA**

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

CHICLAYO – PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADA

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0121-2018/CC2

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : INDECOPI

Denunciante : R. P. R. C.

Denunciada : T. P. S.A.A.

Bachiller : Chapoñan Cueva, Fiorella Lisset

Código : 2009503022

CHICLAYO – PERÚ

2021

RESUMEN

El presente Informe Jurídico trata sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes la señora R. P. R. C. (denunciante) y T. P. S.A.A. (denunciada). La denunciante señaló que T. le vendió un celular que le ocasionó quemaduras, presentó un reclamo, por lo que al no recibir respuesta solicitó el cambio de equipo por un celular de otra marca y la devolución por los gastos médicos incurridos. La denunciada señaló en sus descargos que el hecho denunciado podría haberse producido por la imprudencia de la recurrente, dado que el equipo no fue usado en condiciones normales, lo cual la exoneraba de responsabilidad administrativa. En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia interpuesta por la señora R. P. R. C. contra T. P S.A.A, por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código del Consumidor, al no quedar acreditado que el proveedor denunciado habría puesto a disposición un teléfono marca “Samsung”, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras); ii) fundada la denuncia contra T. por infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora Ravines en el Libro de Reclamaciones. La señora R. presentó recurso de apelación contra dicha resolución. En segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó, modificando fundamentos, la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 25 del Código del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la proveedora denunciada haya puesto a disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante. Los problemas jurídicos identificados son: i) ¿ Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?; y, ii) ¿ Telefónica estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018?.

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	
1.	Denuncia.....	2
2.	Admisión a trámite	3
3.	Descargos.....	4
4.	Síntesis de la audiencia de conciliación	4
5.	Síntesis de la resolución de primera instancia	5
6.	Síntesis del recurso de apelación interpuesto por la denunciante	7
7.	Síntesis de la resolución de segunda instancia.....	7
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	
1.	¿Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?	20
2.	¿Telefónica estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018?	22
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	
1.	Sobre la resolución de primera instancia	17
2.	Sobre la resolución de segunda instancia.....	18
3.	¿Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?	19
4.	¿Telefónica estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018?	22
IV.	CONCLUSIONES	24
V.	BIBLIOGRAFÍA	25
VI.	ANEXOS.....	26

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

1. Denuncia

Con fecha 1 de febrero de 2018, la señora R. P. R. C. interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi contra T. P. S.A.A. por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.1 Fundamentos de hecho

- Compró a la denunciada un celular S. modelo J7 en octubre de 2017. Tres (3) meses después sufrió un accidente cuando colocó el móvil en su cintura por diez (10) minutos, luego de lo cual sintió picazón y quemazón; al fijarse había sufrido quemaduras por el equipo celular.
- Efectuó su reclamo el 29 de enero de 2018 en la tienda de la denunciada ubicada en un centro comercial, pero no le dieron solución.
- Solicitó adicionalmente, el cambio de equipo por un celular de otra marca y la devolución de su dinero por los gastos incurridos, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

1.2 Medios probatorios

- Copia del contrato de servicios móviles del 30 de octubre de 2017.
- Copia de Hoja de reclamación de fecha 29 de enero de 2018.
- Copia de orden de servicio técnico del 29 de enero de 2018.

- Ticket del 31 de enero de 2018 emitido por el P. H. M. , en el cual consta la consulta médica que recibió la denunciante.
- Boleta de copias y titeos del 31 de enero de 2018.
- Boleta de Venta emitida por B. B. E.I.R.L., en la cual se detalló la compra de medicamentos.
- Receta médica del 31 de enero de 2018, emitida por el P ONG T. W. P., donde consta los medicamentos recetados.
- Fotografías de la cintura de la denunciante, donde se aprecia que su piel se encuentra rojiza, una quemadura superficial y con una aparente ampolla o herida.
- Fotografías del equipo celular.
- Dos (2) CD que contienen videos donde se advierte que la cintura de la denunciante estaría rojiza, contaría con una quemadura leve y una aparente ampolla y herida.

2. Admisión a trámite

Mediante Resolución N.º 1 del 22 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 admitió a trámite la denuncia por: i) presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición un teléfono marca “S.”, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante; y, ii) presunta infracción al artículo 24º del Código del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora R. en el Libro de Reclamaciones.

3. Descargos

El 6 de marzo de 2018, la empresa demandada se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos; manifestando lo siguiente:

1.1 Fundamentos de hecho

- Se infringió el Principio de Congruencia debido a que no se había denunciado la falta de atención de un reclamo, por lo que debía declararse la nulidad de este extremo de la imputación. No había prueba alguna que acreditara los hechos expuestos.
- Sin perjuicio de lo expuesto, el fabricante S. especificó en su manual “Safety Information” (Información de Seguridad), el cual formaba parte del kit del equipo al momento de su adquisición, que no se debía llevar “*el dispositivo en los bolsillos posteriores ni en la cintura. [dado que] El dispositivo puede dañarse, explotar o incendiarse si se le aplica demasiada presión*”, se apreciaba que en todo momento se advierte a los consumidores que si no se cumplían las advertencias podrían sufrir lesiones.
- En ese sentido, el hecho denunciado podría haberse producido por la imprudencia de la recurrente, dado que el equipo no fue usado en condiciones normales; lo cual exoneraba de responsabilidad administrativa al proveedor.

1.2 Medio probatorio

- Copia del manual “Safety Information” del fabricante.

4. Síntesis de la Audiencia de Conciliación

Con fecha 26 de marzo de 2018, a las 15:30 horas, se llevó a cabo la Audiencia de Conciliación en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Indecopi. Se presentaron la señora demandante y la representante de la empresa demandada.

Habiendo las partes expuesto sus argumentos sin haber llegado a acuerdo alguno, se procedió a levantar el acta respectiva a las 15:50 horas.

5. Síntesis de la resolución de primera instancia

Mediante Resolución Final N.º 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia contra T. por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código del Consumidor, al no quedar acreditado que el proveedor denunciado habría puesto a disposición un teléfono marca “S. ”, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras); ii) fundada la denuncia contra T. por infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora en el Libro de Reclamaciones.

Asimismo, sancionó a C. con una multa de 1 UIT; le ordenó que, en calidad de medida correctiva, cumpla en un plazo de quince (15) días hábiles con brindar respuesta al reclamo de la denunciante.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Sobre la imputación referida a que T. habría puesto a disposición de la denunciante un teléfono marca “S.”, modelo J7 el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura, de los medios probatorios adjuntados por la consumidora se aprecia que la piel de la cintura de la señora R. se encontraba “rojiza”, con una quemadura “superficial” y con una aparente ampolla o herida, por lo que, habría recibido una atención médica.
- Asimismo, del manual denominado “Safety Information” elaborado por el fabricante, se advierte que en caso que el dispositivo (teléfono) se encuentre en contacto con la piel del usuario, éste podría sufrir quemaduras (manchas rojas y pigmentación).

- En atención a ello, se considera que la denunciante no siguió las instrucciones de seguridad establecidas en el Manual denominado “Safety Information” al colocar el teléfono materia de denuncia en su cintura, lo que ocasionó el recalentamiento del producto y, por ende las quemaduras en su cuerpo. Asimismo, cabe precisar que, la señora R. no ha desvirtuado la entrega del referido manual.
- Por lo tanto, en atención a que la denunciante tenía conocimiento sobre la información de seguridad y las advertencias del teléfono contenidas en el manual, las cuales no fueron cumplidas/seguidas por esta, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por infracción del deber de idoneidad.
- Sobre la presunta infracción al deber de seguridad (artículo 25 del Código del Consumidor), teniendo en cuenta que la denunciante a pesar de tener conocimiento de las advertencias del teléfono materia de denuncia contenidas en el Manual, no cumplió con estas, no es posible imputarle al denunciado la responsabilidad sobre el riesgo a la salud y seguridad que habría ocasionado la quemadura “superficial” y con una aparente ampolla o herida en el cuerpo de la denunciante.
- Por lo expuesto corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
- Sobre la atención de reclamos, obra en el expediente la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de T. , donde se evidencia el reclamo formulado por la denunciante el 29 de enero de 2018.
- Sobre el particular, el denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que atendió el reclamo que interpuso la denunciante en el Libro de Reclamaciones el 29 de enero de 2018 por lo que, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción del artículo 24 del Código del Consumidor.

6. Síntesis del escrito de apelación interpuesto por la denunciante contra la Resolución de primera instancia

Con fecha 15 de octubre de 2018, la señora R. interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final 1904-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia, señalando lo siguiente:

- No se habían evaluado los fundamentos de su denuncia, dado que no se visualizaron los videos adjuntados en donde se verificaba el daño que le ocasionó el teléfono adquirido de la denunciada y que pudo ser más grave ya que tenía un hijo menor el cual estaba en periodo de lactancia cuando sucedieron los hechos.
- La denunciada no le había entregado del manual “Safety Information”, caso contrario hubiera seguido las instrucciones.
- Al momento del accidente, el teléfono tenía un protector, y pese a ello había ocurrido un derrame del ácido; asimismo, considerando que el equipo era de estreno, si había ocurrido dicho derrame era porque el equipo llegó fallado, y no reunía los requisitos necesarios para evitar perjuicios a su menor hijo. Por ello, se evidenciaba la negligencia de la denunciada al no haber tenido un control de calidad; más aún si al hacer la denuncia en la empresa, la empleada que la atendió se espantó al recibir el teléfono, lo aisló con sumo cuidado y lo depositó en un recipiente especial.

7. Síntesis de la Resolución de segunda instancia

Mediante Resolución N.º 1121-2019/SPC-INDECOPI, de fecha 29 de abril de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 25 del Código del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la proveedora denunciada haya puesto a disposición un teléfono marca S. modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- La Comisión sí evaluó los fundamentos de la denuncia, dado que en los párrafos 15, 16, 18 y 19 de la apelada, citó los hechos narrados y los medios probatorios, describiendo lo apreciado respecto a las presuntas lesiones de la denunciante. Asimismo, se verifica que sí revisó los CD's adjuntados, dado que en el fundamento 18 de la recurrida describe su contenido, para concluir más adelante en base a lo expuesto por la denunciante y los medios probatorios anexados, que la consumidora no siguió las instrucciones de seguridad, lo que habría ocasionado las quemaduras alegadas. En consecuencia, este extremo del recurso de apelación queda desestimado.
- Sobre si la denunciante sufrió quemaduras a la altura de su cintura, aun cuando la señora R. no precisó la fecha en la cual habría sufrido el accidente, este habría sido anterior a la fecha de presentación del reclamo (29 de enero de 2018), dado que en ese momento se hace alusión a dicho evento. Sin embargo, esta manifestación no acredita por sí sola que los hechos hayan ocurrido tal como se describieron, en tanto ello debe corroborarse con otros medios de prueba.
- Si bien los documentos presentados acreditan que la denunciante fue atendida en un policlínico el 31 de enero de 2018 y que efectuó la compra de medicamentos, en el expediente no obra medio probatorio en el cual se precise el motivo de consulta o el diagnóstico de la paciente, dado que no se cuenta con un informe médico que describa el problema detectado y sus causas; por lo que no se tiene certeza de que la señora haya sufrido las lesiones aducidas.
- Las impresiones fotográficas y el CD no son suficientes para acreditar este extremo, dado que en ellas no se aprecia el rostro de la persona a la cual corresponden dichas imágenes o la filmación, ni se ha realizado un cotejo con los documentos de identidad que permita verificar que las imágenes pertenezcan a la denunciante.

- En razón de ello, la Sala difiere del razonamiento de la primera instancia, dado que luego de evaluar los medios probatorios obrantes en el expediente, no verifica que se hayan acreditado de manera fehaciente las lesiones alegadas por la señora R. ; en tanto sus declaraciones no han sido corroboradas con algún medio de prueba adicional; considerando asimismo, que las declaraciones de un administrado sobre determinado asunto no constituyen prueba plena.
- Sobre si el equipo celular se recalentó y provocó las lesiones denunciadas, atendiendo a que no se ha probado que la denunciante haya sufrido las lesiones denunciadas, este extremo no puede ser evaluado, dado que aquel es un presupuesto fundamental para su verificación.
- Sin perjuicio de lo señalado, la Sala estima pertinente que, aun cuando se asumiera la veracidad de las quemaduras aducidas por la señora R. , de la revisión del expediente se verifica que tampoco obra medio probatorio alguno que acredite que las presuntas lesiones fueron causadas por el equipo celular en cuestión; dado que no se cuenta con algún documento –certificado por un profesional de la salud– que describa las supuestas lesiones y sus causas, o cotejos entre estas y la superficie del teléfono; datos con los cuales se habría podido evaluar dicha relación de causalidad.
- A mayor abundamiento, debe recordarse que un equipo celular (en general), de acuerdo con sus características y utilidad, es un artefacto electrónico diseñado para ser usado como medio a través del cual se reciban o efectúen llamadas, además de otras funciones incorporadas de acuerdo con el avance tecnológico. En ese sentido, es de conocimiento público que estos aparatos tienden a calentarse debido al uso intensivo, una elevada temperatura ambiente o cuando están confinados a un lugar con poca ventilación, por lo que cualquier persona tomaría las precauciones necesarias al transportarlo, con el fin de evitar algún perjuicio ocasionado por el calentamiento.

- El hecho de transportar un artefacto electrónico –como un teléfono celular– colocándolo en contacto directo con la piel, independientemente del modelo o tecnología que posea, es asumido razonablemente como una acción inadecuada, dado que en dichas circunstancias, el calor emitido por el cuerpo humano aunado a la energía térmica desprendida por el celular podría ocasionar daños en la zona de contacto; lo cual se podría agravar por el tiempo de exposición, las actividades que se ejecuten, la temperatura ambiental, los procesos realizados en segundo plano por el equipo, entre otros.
- Así las cosas, carece de objeto de evaluar si a la denunciante se le entregó o no el manual de seguridad, denominado “Safety Information”; en tanto este extremo fue evaluado por la Comisión cuando asumió que el celular fue el causante de las lesiones, sobre lo cual la Sala ha expresado su discordancia, dado que estimó que no se había acreditado la conexión entre las lesiones y el presunto defecto (recalentamiento) atribuido al equipo celular de la señora.
- No es materia de controversia la evaluación de algún defecto en el celular, en tanto no fue incluido como tal en la denuncia y, por consiguiente, tampoco fue imputado ni evaluado por la Comisión. Adicionalmente, aun cuando se vinculara el presunto derramamiento de líquido en el celular de la denunciante (descrito como “ácido” en la apelación), con una infracción al deber de seguridad en perjuicio de su hijo, ello no puede ser evaluado por la Sala dado que no formó parte de la denuncia, ni se encuentra relacionado a los eventos denunciados (quemaduras en la piel a la altura del abdomen).
- En ese sentido, al no haberse acreditado que la señora R. haya sufrido las lesiones denunciadas y que estas hayan sido causadas por el celular que le vendió Telefónica –lo que impide evaluar la responsabilidad de esta–, la Sala considera que corresponde afirmar, modificando fundamentos, la decisión de primera instancia que declaró infundada la denuncia en este extremo.

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

Los principales problemas jurídicos identificados son: 1) ¿Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?; y, 2) ¿Correspondía que Indecopi se pronuncie sobre la falta de atención del reclamo del 29 de enero de 2018?

1. ¿Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?

El numeral 1 del art. 70 del TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.

Al respecto, Morón Urbina (2019) comenta que:

Es la Constitución y la ley orgánica, en el caso de los organismos constitucionalmente creados, y en los demás casos, la ley ordinaria, las únicas vías jurídicas para crear la competencia de un organismo o entidad pública. La propia Administración no puede crear organismos ni puede asignarse competencias no establecidas en la ley. (Pág. 525)

Precisado lo anterior, es oportuno citar a Stucchi (2019) quien sostiene que:

Es de anotar que el art. 65 de la Constitución Política del Perú, si bien asigna genéricamente al Estado la función de defender el interés de consumidores y usuarios, guarda silencio respecto de la identificación del ente estatal encargado de orientar y articular esta tarea fundamental. En nuestro ordenamiento jurídico, ante tal silencio, ha correspondido a la ley esta determinación. (Pág. 73)

Siendo ello así, el artículo 2° del literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

Aunado a ello, el artículo 105 del Código del Consumidor dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

En efecto, si bien el Código del Consumidor otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, a su vez contempla la posibilidad de que la misma le sea negada por ley, por existir otro organismo del Estado encargado de cumplir con esa finalidad en un sector específico del mercado.

Lo antes dicho cobra sentido en la medida que, en función a la especialidad de la materia o de los mecanismos de control y fiscalización, el sistema jurídico puede optar por otorgar a otro organismo de la administración pública la competencia para resolver un conflicto de intereses que pueda suscitarse dentro de una relación de consumo.

En ese sentido, la competencia del Indecopi se verá restringida a favor de la autoridad sectorial, solo en caso se asigne a esta última supuestos específicos y expresos. Asimismo el mecanismo de protección brindado por el organismo público sectorial, deberá cumplir la misma función, y garantizar una efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

Es así que el artículo 63 del Código del Consumidor otorga a los organismos reguladores la competencia para proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados, tales como saneamiento, telecomunicaciones, energía e infraestructura de transportes. Asimismo, el artículo 65 del Código reconoce el derecho de los usuarios a que sus reclamaciones sobre la prestación de un servicio público, sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

En concordancia con ello, el artículo 3° de la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los organismos reguladores ejercen la función de solución de reclamos de usuarios, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidos en las respectivas leyes y reglamentos especiales. Esta norma también asigna a los organismos reguladores la función fiscalizadora y sancionadora, la cual comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas en los contratos de concesión.

Ahora bien, en materia de telecomunicaciones, el artículo 37 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel, establece que las entidades competentes para conocer las reclamaciones de los usuarios son: i) en primera instancia, la entidad prestadora del servicio; y, ii) en segunda instancia Osiptel.

En esa línea, el artículo 58 del Decreto Supremo 008-2001-PC, Reglamento General del Osiptel precisa que las reclamaciones de usuarios deben sustentarse en problemas con: i) facturación o cobro del servicio; ii) instalación o activación del servicio; iii) traslado del servicio; iv) suspensión o corte del servicio; v) calidad e idoneidad en la prestación del servicio; vi) falta de entrega del recibo o copia del recibo; vii) incumplimiento en activar o desactivar servicios complementarios o adicionales.

Así también, el artículo 28° de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, Reglamento para la atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma vigente al momento en que se habrían producido los hechos objeto de denuncia, indica qué materias se considera como un problema susceptible de reclamo.

En tal contexto, para que una reclamación formulada contra un operador de telecomunicaciones sea encauzada como un procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, debe versar sobre un aspecto relacionado con un servicio público bajo competencia de dicho organismo y que además involucre un problema susceptible de ser calificado como reclamo de acuerdo a la normativa sectorial vigente.

Así las cosas, una empresa de telecomunicaciones –como T. – puede realizar actividades que no necesariamente estén relacionadas con la prestación de un servicio público regulado, como por ejemplo la venta de equipos telefónicos. Al tratarse de materias que no están sujetas a regulación económica, resulta claro que los reclamos planteados por los consumidores en ese contexto se encuentran excluidos del procedimiento de reclamación regido por Osiptel.

Por tanto, en concordancia con lo desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en la Resolución 3393-2018/SPC-INDECOPI), en aquellos reclamos que versan sobre aspectos relacionados con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, como los servicios de telefonía fija, móvil, cable o internet que son prestados por las empresas de este rubro, será competente el Osiptel; mientras que los reclamos y denuncias que no tratan sobre un aspecto de ese tipo, el Indecopi será la entidad competente para conocer los mismos.

2. ¿Telefónica estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018?

El artículo 150 del Código del Consumidor establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en su el Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM (en adelante, el “Reglamento”).

De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3 del Reglamento, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

En esa línea, el numeral 3.3 del artículo 3 del Reglamento define al reclamo como: “Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados”.

A su vez, la queja se delimita conceptualmente en el numeral 3.4 del citado artículo 3 como: “Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor”

Cabe precisar que, tanto el reclamo como la queja no constituyen una denuncia y, en consecuencia, no inician un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Así las cosas, si bien es cierto que tanto en el reclamo como en la queja hay una manifestación de disconformidad del consumidor, la diferencia está en que: i) el reclamo recae sobre bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, la queja sobre el servicio de atención al público; ii) con el reclamo, aunque en estricto no es una denuncia, se genera la obligación de un pronunciamiento por parte del proveedor, con la queja no.

Adicionalmente, es de notar que el plazo para atender los reclamos es de 30 días, los cuales pueden ser prorrogados, de conformidad con el numeral 24.1 del artículo 24 del Código del Consumidor.

Sin embargo, la línea divisoria entre queja y reclamo en los hechos, puede resultar no muy clara. Así, la Resolución N.º 1625-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor entendió lo siguiente: “(...) este Colegiado considera que lo consignado por la consumidora en la hoja de reclamación califica como una queja, toda vez que, (...), de una lectura de su contenido se desprende que la señora Copa dejó constancia de la ocurrencia de un presunto maltrato (...)”.

En relación a lo anterior, Espinoza (2021) postula que:

Resulta importante que el consumidor, si desea una respuesta por parte del proveedor, lo manifieste expresamente, ya que, si solo se limita a describir los hechos que le produjeron un malestar, corre el riesgo que lo redactado en la hoja de reclamación sea calificado como una queja, con la consecuencia que no existirá la obligación del proveedor de responder. (Pág. 818).

Si el consumidor desea una respuesta por parte del proveedor, es necesario que lo manifieste expresamente en la hoja de reclamación, dado que, si solo describe los hechos que le produjeron un malestar, es probable que lo redactado sea calificado como una queja, de tal manera que el proveedor no estará obligado brindar una respuesta dentro del plazo de 30 días exigidos en el Código del Consumidor.

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

1. Sobre la resolución de primera instancia

No comparto lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 (en adelante, la “Comisión”) en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora N. contra C. por presunta infracción al deber de idoneidad y al deber de seguridad, en tanto que no quedó acreditado que T. habría puesto a disposición un teléfono celular que se recalentó y provocó quemaduras a la señora R.

La Comisión señaló que de los medios probatorios presentados por la consumidora se aprecia que la piel de la cintura de la consumidora se encontraba rojiza, con una quemadura superficial y con una aparente ampolla, por lo que habría recibido atención médica; sin embargo, ello no es del todo cierto, dado que de los medios probatorios adjuntados por la señora R. no se puede determinar a ciencia cierta si tanto las fotos de la cintura como de las quemaduras son de la denunciante.

Considero que la Comisión debió realizar un análisis exhaustivo a fin de determinar fehacientemente que la persona que aparece en las fotografías y video era la denunciante, de tal manera que a partir de ello recién proceda a evaluar si la señora R. tenía conocimiento sobre la información de seguridad y las advertencias del teléfono contenidas en el manual, y, si efectivamente las cumplió a cabalidad.

Y es que, si se determinaba que los medios probatorios adjuntados por la consumidora no generaban convicción, ya no era necesario analizar los demás aspectos de la denuncia.

Sobre la presunta infracción al deber de seguridad (establecida en el artículo 25 del Código del Consumidor), será materia de análisis en el siguiente apartado. Del mismo modo, lo concerniente a la presunta falta de atención del reclamo del 29 de enero de 2018, será analizada en el subsiguiente numeral.

2. Sobre la resolución de segunda instancia

Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la “Sala”), en el sentido que confirmó – modificando los fundamentos– la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 25 del Código del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que T. haya puesto a disposición un teléfono que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la señora R.

Cabe precisar que, si bien en ambas instancias se resolvió declarar infundada la denuncia por presunta infracción al deber de seguridad; no obstante, la Sala realizó un análisis acucioso de las circunstancias del caso –lo cual se refleja en los fundamentos de su resolución– conforme a los siguientes aspectos que a continuación comentaré.

Pues bien, a diferencia de la Comisión, la Sala correctamente advirtió que la manifestación de la señora R. (respecto de haber sufrido quemaduras en su cintura) no acredita por sí sola que los hechos hayan ocurrido tal como ella los describió, en la medida que ello debe ser corroborado con otros medios probatorios.

En efecto, la denunciante presentó medios probatorios que acreditan su atención en un policlínico y la compra de medicamentos, pero no adjuntó medios probatorios en los cuales se precise el motivo de consulta o el diagnóstico respectivo, puesto que no se cuenta con un informe médico o documento similar que describa el problema detectado y sus causas; es por ello que no se sabe a ciencia cierta si la consumidora sufrió lesiones.

Aunado a ello, en las fotografías y el CD que presentó no se aprecia el rostro de la persona a la cual corresponden las fotos y la filmación. Entonces, los medios probatorios de la denuncia no acreditaron fehacientemente que la señora R. haya sufrido las quemaduras, y es que, las declaraciones de la denunciante no constituían prueba plena.

En relación a lo anterior, la Sala de manera acertada determinó que tomando en cuenta que la denunciante no ha probado que haya sufrido las lesiones alegadas, no correspondía evaluar si el celular se recalentó y le provocó quemaduras.

A mayor abundamiento, en el supuesto de asumir la veracidad de las quemaduras alegadas por la denunciante, tampoco adjuntó medios probatorios que acrediten que las lesiones que sufrió fueron causadas por el celular en cuestión, en la medida que no se cuenta con algún documento (como un certificado emitido por profesional médico) que describa las supuestas lesiones y sus causas, o corroboraciones entre estas y la superficie del celular, a partir de los cuales la autoridad administrativa habría podido evaluar la relación de causalidad.

Finalmente, comparto lo señalado por la Sala en el sentido que precisó que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó (y la Comisión se pronunció) sobre la conducta en cuestión también por una presunta infracción al deber de idoneidad, dicha conducta está referida a un tipo infractor más específico, contemplado en el artículo 25 del Código del Consumidor (deber de seguridad).

A decir verdad, al evaluar la responsabilidad del proveedor debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto. Así, el artículo 25 del Código del Consumidor es excluyente por la especialidad en su aplicación, y, en primera instancia al momento de resolver el procedimiento se debió analizar la responsabilidad del proveedor solamente con base en este tipo jurídico.

Es por ello que, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala, habida cuenta que a diferencia de la Comisión realizó un análisis acucioso de las circunstancias del caso, advirtiendo que la señora R. no acreditó que haya sufrido las lesiones denunciadas y que estas hayan sido causadas por el celular que le vendió T.

3. ¿Osiptel era competente para analizar la puesta a disposición del teléfono y las presuntas quemaduras de la denunciante?

Tal como se desarrolló en los acápites anteriores, el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – Osiptel, de conformidad con la Ley N.º 276336, sus Reglamentos y Directivas, tiene competencia exclusiva para resolver reclamos de usuarios sustentados en: i) facturación o cobro del servicio; ii) instalación o activación del servicio; iii) traslado del servicio, iv) suspensión o corte del servicio; v) calidad e idoneidad en la prestación del servicio; vi) falta de entrega del recibo o copia del recibo; y, vii) el incumplimiento en activar o desactivar servicios contemporáneos o adicionales.

En esa línea, dichas normas establecen que las entidades competentes para conocer reclamaciones de los usuarios relacionadas con el servicio público de telecomunicaciones son las siguientes: i) en primera instancia, la entidad prestadora del servicio; y, ii) en segunda instancia, Osiptel.

No obstante, una empresa de telecomunicaciones –como T. – puede realizar actividades que no necesariamente están contempladas en forma expresa dentro de los supuestos de competencia antes señalados, como por ejemplo, la venta de teléfonos celulares. De allí que los reclamos planteados por los consumidores en ese contexto se encuentran excluidos de la competencia de Osiptel.

Por tanto, en concordancia con lo desarrollado por la Sala en la Resolución 3393-2018/SPC-INDECOPI, en aquellos reclamos que versan sobre aspectos relacionados con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, como los servicios de telefonía fija, móvil, cable o internet que son prestados por las empresas de este rubro, será competente el Osiptel; mientras que los reclamos y denuncias que no tratan sobre un aspecto de ese tipo, el Indecopi será la entidad competente para conocer los mismos.

Ahora bien, en su escrito de denuncia la señora R. señaló en octubre de 2017 que le compró a Telefónica un celular S. modelo J7 en su tienda ubicada en el centro comercial. Asimismo, indicó que tres meses después sufrió quemaduras en su cintura las cuales fueron causadas por dicho dispositivo móvil. Y el 29 de enero de 2018 presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de dicho establecimiento, el cual no fue atendido por la mencionada empresa.

En relación a ello, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18 y 19 del Código del Consumidor) y deber de seguridad (artículo 25 del Código del Consumidor), ya que T. habría puesto a disposición un celular que se recalentó y le provocó lesiones, y, presunta infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, dado que dicha empresa no habría atendido el reclamo presentado por la Señora R. el 29 enero de 2018.

Se advierte que, lo peticionado por la consumidora no guarda relación con el servicio público de telecomunicaciones que presta T. , esto es, no está relacionado con los supuestos de competencia contemplados en la norma sectorial tales como facturación, cobro, instalación, activación, traslado, suspensión y corte del servicio, entre otros.

En efecto, lo alegado por la denunciante versa sobre la venta de un teléfono celular así como las lesiones que aparentemente le habría causado dicho dispositivo móvil.

En consecuencia, Osiptel no era competente para analizar y resolver la denuncia de la señora R. contra T, toda vez que la misma no trataba sobre la prestación del servicio público de telecomunicaciones (respecto del cual sí tiene competencia), sino sobre la venta de un celular y las presuntas quemaduras que le causó a la denunciante, por tanto, Indecopi era la entidad estatal competente en el presente caso.

4. ¿Telefónica estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018?

El numeral 3.3 del artículo 3 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, define al reclamo como: “Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados”.

A su vez, el numeral 3.4 de dicho artículo 3 define a la queja como: “Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor”.

El reclamo y la queja no constituyen una denuncia y, en consecuencia, no inician un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Así las cosas, si bien es cierto que tanto en el reclamo como en la queja hay una manifestación de disconformidad del consumidor, la diferencia está en que: i) el reclamo recae sobre bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, la queja sobre el servicio de atención al público; ii) con el reclamo, aunque en estricto no es una denuncia, se genera la obligación de un pronunciamiento por parte del proveedor, con la queja no.

Asimismo, si el consumidor desea una respuesta por parte del proveedor, es necesario que lo manifieste expresamente en la hoja de reclamación, dado que, si solo describe los hechos que le produjeron un malestar, es probable que lo redactado sea calificado como una queja, de tal manera que el proveedor no estará obligado brindar una respuesta dentro del plazo de 30 días exigidos en el Código del Consumidor.

Ahora bien, la señora R. presentó su reclamo el 29 de enero de 2018 en el Libro de Reclamaciones de la tienda de T. ubicada en el centro comercial, tal como consta en la Hoja de Reclamación que adjuntó en su denuncia.

El contenido del detalle del reclamo fue el siguiente:

Detalle del reclamo

el equipo k me vendio su empresa es muy malo al extremo k eh sufrido quemaduras en parte de mi cintura donde estaba el celularx esos motivos procedo a ir al hospital y de allí ala comisaria para hacer respetar mis derechos como consumidor . me kedo con muy mala experiencia x parte de ustedes como distribuidores de estos equipos lamentablemente procedere a todos mis reclamos segun ley

Al respecto, se advierte que si bien la señora R. manifestó su disconformidad con el celular que le vendió telefónica, no se aprecia que haya manifestado expresamente que desea una respuesta por parte de T. , más bien describió los hechos que le han producido disconformidad, esto es, dejó constancia de la ocurrencia de una presunta lesión, por lo que lo consignado calificaba como una queja, de tal forma que el proveedor denunciado no estaba obligado a responder.

Y es que, no habría dudas que se trataba de un reclamo –y que deseaba respuesta del proveedor– si la consumidora hubiera manifestado expresamente, por ejemplo, que deseaba que la empresa le cambie el celular por otro equipo o que le reembolse los gastos médicos incurridos a causa de las presuntas quemaduras, tal como sí lo hizo en su denuncia.

Por tanto, considero que T. no estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018, toda vez que la señora R. no manifestó expresamente en la hoja de reclamación que deseaba una respuesta por parte del proveedor (v.gr. cambio de equipo o reembolso), sino que describió los hechos que le produjeron disconformidad, por lo que lo redactado calificaba como queja. De esta manera, no hubo infracción al artículo 24 del Código del Consumidor.

IV. CONCLUSIONES

1. La Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia interpuesta por la señora R. P. R. C. contra T. P. S.A., por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código del Consumidor, al no quedar acreditado que el proveedor denunciado habría puesto a disposición un teléfono marca “S.”, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras); ii) fundada la denuncia contra T. por infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora R. en el Libro de Reclamaciones.
2. La Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó, modificando fundamentos, la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 25 del Código del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la proveedora denunciada haya puesto a disposición un teléfono marca S. , modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.
3. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel no era competente para analizar y resolver la denuncia de la señora R. contra T. , toda vez que la misma no trataba sobre los supuestos de competencia contemplados en la norma sectorial (relacionados con la prestación del servicio público de telecomunicaciones), sino sobre la venta de un celular y las presuntas quemaduras que le causó a la denunciante, por lo que, Indecopi era la entidad estatal competente en el presente caso.
4. Telefónica no estaba obligada a responder el reclamo del 29 de enero de 2018, toda vez que la señora Ravines no manifestó expresamente en la hoja de reclamación que deseaba una respuesta por parte del proveedor (v.gr. cambio de equipo o reembolso), sino que describió los hechos que le produjeron disconformidad, por lo que lo redactado calificaba como queja. De esta manera, no hubo infracción al artículo 24 del Código del Consumidor.

V. **BIBLIOGRAFÍA**

- Congreso de la República (2000). Ley N.º 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Congreso de la República (2000). Ley N.º 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel
- Congreso de la República (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Consejo Directivo del Osiptel (2015). Resolución N.º 047-2015-CD/OSIPTTEL, Reglamento para la atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Stucchi, P. (2019). Apuntes sobre la relevancia constitucional del mandato funcional del Indecopi y consideraciones a favor de su autonomía constitucional. En Damián, O. A. (Coordinador), *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor* (pp.). Instituto Pacífico S.A.C.
- Espinoza, J. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS de fecha 22 de enero de 2019.
- Morón, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* Tomo I. Gaceta Jurídica S.A.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2008). Decreto Legislativo N.º 1033 – Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Indecopi
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Decreto Supremo 011-2011-PCM – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2018). Resolución 3393-2018/SPC-INDECOPI. Expediente 0419-2018/CC2
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2019). Resolución 1625-2019/SPC-INDECOPI. Expediente 207-2017/CPC-INDECOPI-PIU

VI. ANEXOS

• RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0087

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : R. [REDACTED] P. [REDACTED] RAVINES CANALES
DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
MATERIAS : IDONEIDAD
DEBER DE SEGURIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Rocío del Pilar Ravines Canales contra Telefónica del Perú S.A.A., por presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la proveedora denunciada haya puesto a disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.*

Lima, 29 de abril de 2019

ANTECEDENTES

1. El 1 de febrero de 2018, la señora Rocío del Pilar Ravines Canales (en adelante, la señora R. [REDACTED]) presentó una denuncia contra Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, T. [REDACTED]), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Compró a la denunciada un celular Samsung modelo J7 en octubre de 2017;
 - (ii) tres (3) meses después sufrió un accidente cuando colocó el móvil en su cintura por diez (10) minutos, luego de lo cual sintió picazón y quemazón; al fijarse se dio cuenta que había sufrido quemaduras por el equipo celular; y,
 - (iii) efectuó su reclamo el 29 de enero de 2018 en la tienda de la denunciada ubicada en el centro comercial Plaza San Miguel, pero no le dieron solución.
2. La denunciante solicitó adicionalmente, el cambio de equipo por un celular de otra marca y la devolución de S/ 600,00 por los gastos incurridos.
3. Mediante Resolución 1 del 22 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la

¹ RUC 20100017491, con domicilio fiscal en Calle Dean Valdivia 148, departamento 201, Urbanización Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre 1) Lima - Lima - San Isidro, de acuerdo con la información obtenida en <http://www.sunat.gob.pe>.

M-SPC-13/1B

1/10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0088

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra T. [redacted] por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, por haber puesto a disposición un equipo de marca S. [redacted] modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la señora R. [redacted]; y del artículo 24° del Código, en tanto no se habría atendido el reclamo de la denunciante efectuado el 29 de enero de 2018.

4. El 6 de marzo de 2018, T. [redacted] se apersonó al procedimiento y efectuó sus descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) Se infringió el Principio de Congruencia debido a que no se había denunciado la falta de atención de un reclamo, por lo que debía declararse la nulidad de este extremo de la imputación;
- (ii) no había prueba alguna que acreditara los hechos expuestos por la denunciante; y,
- (iii) sin perjuicio de lo expuesto, el fabricante S. [redacted] especificó en su manual "Safety Information" (Información de Seguridad), el cual formaba parte del kit del equipo al momento de su adquisición, que no se debía llevar "el dispositivo en los bolsillos posteriores ni en la cintura. [dado que] El dispositivo puede dañarse, explotar o incendiarse si se le aplica demasiada presión", además de otras especificaciones de seguridad; por consiguiente, se apreciaba que en todo momento se advierte a los consumidores que si no cumplían las advertencias podrían sufrir lesiones. En ese sentido, el hecho denunciado podría haberse producido por la imprudencia de la recurrente, dado que el equipo no fue usado en condiciones normales; lo cual exoneraba de responsabilidad administrativa al proveedor.

5

Mediante Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra T. [redacted] por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, toda vez que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono marca S. [redacted], modelo J7, que se haya recalentado y provocado lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante;
- (ii) declaró fundado el extremo de la denuncia interpuesta contra T. [redacted], por infracción del artículo 24° del Código, al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora Ravines en el libro de reclamaciones; sancionándola con una multa de 1 UIT;

M-SPC-13/1B

2/10

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 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0090

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³.

9. De otro lado, el artículo 25° del mencionado cuerpo normativo proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁴.
10. En ese orden de ideas, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, éste es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
11. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
12. La Comisión declaró infundado el extremo de la denuncia interpuesta contra T [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto consideró que no estaba acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición de la denunciante un teléfono marca S [REDACTED] g, modelo J7, que se haya recalentado y le haya provocado lesiones

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.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad 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.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

⁵ Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.

M-SPC-13/1B

4/10

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 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

0091

(quemaduras) en la cintura.

13. Al respecto, la señora R. [REDACTED] señaló en su recurso que:

- a) No se habían evaluado los fundamentos de su denuncia, dado que no se visualizaron los videos adjuntados en donde se verificaba el daño que le ocasionó el teléfono adquirido y que pudo ser más grave, ya que tenía un hijo menor que estaba en periodo de lactancia cuando sucedieron los hechos;
- b) la denunciada no le había entregado del manual "Safety Information", caso contrario hubiera seguido las instrucciones; y,
- c) al momento del accidente, el teléfono tenía un protector, y pese a ello había ocurrido un derrame de ácido; asimismo, considerando que el equipo era de estreno, si había ocurrido dicho derrame era porque el equipo llegó fallado, y no reunía los requisitos necesarios para evitar perjuicios a su menor hijo. Por ello, se evidenciaba la negligencia de la denunciada al no haber tenido un control de calidad; más aun si al hacer la denuncia en la empresa, la empleada que la atendió se espantó al recibir el teléfono, lo aisló con sumo cuidado y lo depositó en un recipiente especial.

14. En relación con el cuestionamiento expuesto en el literal a) del anterior párrafo, se observa que la Comisión sí evaluó los fundamentos de la denuncia, dado que en los párrafos 15, 16, 18 y 19 de la apelada, citó los hechos narrados y los medios probatorios, describiendo lo apreciado respecto a las presuntas lesiones de la denunciante. Asimismo, se verifica que sí revisó los discos compactos (en adelante, CD's) adjuntados, dado que en el fundamento 18 de la recurrida describe su contenido, para concluir más adelante (párrafo 22), en base a lo expuesto por la señora R. [REDACTED] y los medios probatorios anexados, que la ahora apelante no siguió las instrucciones de seguridad, lo que habría ocasionado las quemaduras alegadas. En consecuencia, este extremo del recurso de apelación queda desestimado.

15. A propósito de la evaluación de los demás argumentos expuestos por la denunciante, vinculados al fondo de la controversia (el anterior se refería a la valoración fáctica y probatoria), es necesario precisar que, para la comprobación de la conducta analizada se deben verificar las condiciones descritas en los párrafos siguientes.

(i) Si la denunciada puso a disposición de la denunciante un equipo celular marca S. [REDACTED], modelo J7

16. Obra en el expediente el documento denominado "Contrato de prestación de suplementarios, adicionales y transacciones – servicios móviles postpago y

M-SPC-13/1B

5/10

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 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

control", con el cual se acredita que la señora Ravines adquirió de T [REDACTED] un equipo terminal marca S [REDACTED] modelo Term 4G S [REDACTED] SM-J700H Blanco, el cual sería el equipo cuestionado.

(ii) Si la denunciante sufrió las lesiones alegadas (quemaduras a la altura de la cintura)

17. Sobre el particular obran en el expediente los siguientes documentos: (i) hoja de reclamación de fecha 29 de enero de 2018, donde la señora Ravines manifiesta que el equipo celular vendido por la empresa le ocasionó las lesiones ahora denunciadas; (ii) ticket de atención médica a nombre de la denunciante; (iii) receta médica; y, (iv) boleta de venta de medicamentos; todos ellos de fecha 31 de enero de 2018; (v) seis (6) imágenes impresas, donde se enfoca sólo el abdomen de una persona, apreciándose enrojecimiento superficial de la piel en forma de "L" a la altura del lado izquierdo; y (vi) CD rotulado como "video 1" donde se aprecia el mismo enrojecimiento señalado en el punto anterior.
18. De lo expuesto se desprende que, aun cuando la señora R [REDACTED] no precisó la fecha en la cual habría sufrido el accidente, este habría sido anterior a la fecha de presentación del reclamo (29 de enero de 2018), dado que en ese momento se hace alusión a dicho evento. Sin embargo, esta manifestación no acredita por sí sola que los hechos hayan ocurrido tal como se describieron, en tanto ello debe corroborarse con otros medios de prueba.
19. Por otro lado, si bien los documentos referidos en los puntos (ii) y (iii) del antecedente párrafo 17 acreditan que la denunciante fue atendida en un policlínico el 31 de enero de 2018 y el documento citado en el punto (iv) comprueba que efectuó la compra de ciertos medicamentos, en el expediente no obra medio probatorio en el cual se precise el motivo de consulta o el diagnóstico de la paciente, dado que no se cuenta con un informe médico o documento similar que describa el problema detectado y sus causas; por lo que no se tiene certeza de que la señora R [REDACTED] haya sufrido las lesiones aducidas. Cabe señalar que las impresiones fotográficas y el CD señalado no son suficientes para acreditar este extremo, dado que en ellas no se aprecia el rostro de la persona a la cual corresponden dichas imágenes o la filmación, ni mucho menos se ha realizado un cotejo con los documentos de identidad que permita verificar que las imágenes pertenezcan a la denunciante.
20. En razón a lo expuesto, esta Sala difiere del razonamiento de la primera instancia, dado que luego de evaluar los medios probatorios obrantes en el expediente, no verifica que se hayan acreditado de manera fehaciente las lesiones alegadas por la señora Ravines; en tanto sus declaraciones no han sido corroboradas con algún medio de prueba adicional; considerando,

M-SPC-13/1B

6/10

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 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

asimismo, que las declaraciones de un administrado sobre determinado asunto no constituyen prueba plena⁶.

(iii) Si el equipo celular aludido en el antecedente párrafo 16 se recalentó y provocó las lesiones denunciadas

21. Atendiendo a que no se ha probado que la denunciante haya sufrido las lesiones denunciadas, este extremo no puede ser evaluado, dado que aquel es un presupuesto fundamental para su verificación.
22. Debe recordarse que, tratándose de denuncias de parte, el Principio de la Carga de la Prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega; lo cual le corresponde, en el presente caso, a la señora Ravines.
23. Así, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)⁷ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁸.
24. Sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado estima pertinente resaltar que, aun cuando se asumiera la veracidad de las quemaduras aducidas por la señora Ravines, de la revisión del expediente se verifica que tampoco obra medio probatorio alguno que acredite que las presuntas lesiones fueron causadas por el equipo señalado en el antecedente párrafo 16; dado que no se cuenta con algún documento –certificado por un profesional de la salud– que describa las supuestas lesiones y sus causas, o cotejos entre estas y la superficie del teléfono; datos con los cuales se habría podido evaluar dicha relación de causalidad.
25. A mayor abundamiento, debe recordarse que un equipo celular (en general), de acuerdo con sus características y utilidad, es un artefacto electrónico

⁶ Eilo por cuanto, conforme al sistema de libre valoración de la prueba, las declaraciones de los administrados deben ser valoradas de manera integral junto con el resto de los medios probatorios obrantes en el expediente.

⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173°. - Carga de la prueba.**
(...)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. - 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0094

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

diseñado para ser usado como medio a través del cual se reciban o efectúen llamadas, además de otras funciones incorporadas de acuerdo con el avance tecnológico que presenten (en el caso de los denominados teléfonos inteligentes, por ejemplo). En ese sentido, es de conocimiento público que estos aparatos tienden a calentarse debido al uso intensivo, una elevada temperatura ambiente o cuando están confinados a un lugar estrecho (con poca ventilación), por lo que cualquier persona tomaría las precauciones necesarias al momento de transportarlo o almacenarlo, con el fin de evitar algún perjuicio ocasionado precisamente por el referido calentamiento.

26. Continuando lo señalado en el párrafo anterior, este Colegiado estima que el hecho de transportar un artefacto electrónico –como un teléfono celular– colocándolo en contacto directo con la piel, independientemente del modelo o tecnología que posea, es asumido razonablemente como una acción inadecuada, dado que en dichas circunstancias, el calor emitido por el cuerpo humano aunado a la energía térmica desprendida por el equipo celular podría ocasionar daños en la zona de contacto; lo cual se podría agravar por el tiempo de exposición, las actividades que se ejecuten, la temperatura ambiental, los procesos realizados en segundo plano por el equipo, entre otros factores.
27. Respecto al argumento señalado en el literal b) del antecedente párrafo 13, tal como se ha desarrollado precedentemente, carece de objeto evaluar si a la denunciante se le entregó o no el manual de seguridad, denominado "Safety Information"; en tanto este extremo fue evaluado por la primera instancia cuando asumió que el equipo celular fue el causante de las lesiones, sobre lo cual este Colegiado ha expresado su discordancia, dado que estimó que no se había acreditado la conexión entre las lesiones y el presunto defecto (recalentamiento) atribuido al equipo celular de la señora R [REDACTED]
28. Respecto al argumento descrito en el literal c) del antecedente párrafo 13, cabe señalar que no es materia de controversia en este acápite la evaluación de algún presunto defecto en el equipo celular, en tanto no fue incluido como tal en la denuncia y, por consiguiente, tampoco fue imputado ni evaluado por la primera instancia. Adicionalmente, aun cuando se vinculara el presunto derramamiento de líquido en el equipo celular de la denunciante (descrito como "ácido" en la apelación), con una infracción al deber de seguridad en perjuicio de su menor hijo, ello no puede ser evaluado en esta instancia dado que no formó parte de la denuncia, ni se encuentra relacionado directamente a los eventos denunciados (quemaduras en la piel a la altura del abdomen); ello, en estricta observancia del Principio de Congruencia Procesal. Por consiguiente, este extremo del recurso queda desestimado.
29. Por otro lado, esta Sala considera pertinente referirse al artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual comprende una relación detallada de los principios

M-SPC-13/1B

8/10

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 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0095

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el Artículo IV que se aplican a la generalidad de procedimientos administrativos.

30. Dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el Principio de Presunción de Licitud⁹, principio medular del procedimiento sancionador, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
31. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
32. De acuerdo con lo desarrollado en los párrafos precedentes, se advierte que al no verificarse el cumplimiento conjunto de los requisitos desarrollados en los párrafos 16 a 21, no resulta posible atribuir responsabilidad a T [redacted] por infracción del deber de seguridad, en tanto el hecho materia de denuncia consistente en que haya puesto a disposición un teléfono marca S [redacted] modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la señora R [redacted], no se encuentra acreditado de manera fehaciente.
33. Sobre el particular, cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada, también por una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, esta Sala considera que la conducta evaluada se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 25° del Código, relacionado al

⁹ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. **Legalidad.** - Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

(...).

4. **Tipicidad.** - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.

(...)

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

M-SPC-13/1B

9/10

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 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0096

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

deber general de seguridad.

34. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de evaluar la responsabilidad del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
35. En atención a ello, siendo que el artículo 25° del Código resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad de la administrada solamente en base a este tipo jurídico.
36. En ese sentido, al no haberse acreditado que la señora R[REDACTED] haya sufrido las lesiones denunciadas y que estas hayan sido causadas por el equipo celular que le vendió la denunciada –lo que impide evaluar la responsabilidad de esta–, este Colegiado considera que corresponde confirmar, modificando fundamentos, la decisión de primera instancia que declaró infundada la denuncia en este extremo, por presunta infracción al artículo 25° del Código.

RESUELVE:

Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora R[REDACTED] P[REDACTED] R[REDACTED]s C[REDACTED] contra T[REDACTED] P[REDACTED] S.A.A., por presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono celular marca S[REDACTED], modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

M-SPC-13/1B

10/10

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 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe