

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Derecho



Informe Jurídico sobre la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título profesional de Abogada

Autora:

Oyarse Muñoz, Amy Rocío

Asesora:

Ledesma Orbegozo, Wendy Rocío

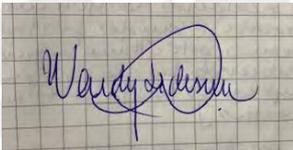
Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, WENDY ROCÍO LEDESMA ORBEGOZO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “**Informe Jurídico sobre la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI**”, de la autora AMY ROCIO OYARSE MUÑOZ, de constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 21/02/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 21 de febrero del 2024

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCÍO	
DNI: 10803344	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5290-8868	

RESUMEN

En el presente informe, realizaremos una crítica a la labor y análisis realizados por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) en la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI, sobre cómo analizar el deber de idoneidad frente a un equipo celular que habría sido vendido con presuntos defectos de fábrica.

Para ello, nos basaremos en tres pilares importantes. El primero está referido a la falta de comprensión que tuvo INDECOPI sobre la relación de consumo materia de análisis, que generó un error en la atribución de responsabilidades entre los proveedores participantes de este procedimiento administrativo, lo que generó un error en cadena. El segundo refiere a la casi nula actividad indagatoria de INDECOPI para acreditar no sólo la existencia del defecto alegado por el consumidor, sino también que éste fuese un defecto de fábrica, lo que debió impedir continuar con el análisis del deber de idoneidad. El tercero hace referencia al error en la dirección del análisis del deber de idoneidad efectuado por INDECOPI, sobre el cual podemos concluir que la entidad no analizó el contenido del Manual del Cliente sobre el que basó su decisión.

Luego de ello, arribaremos a la conclusión de que la decisión de INDECOPI en este caso no es correcta, ya que atribuyó responsabilidad a un proveedor que no tenía dentro de su esfera de control la conducta infractora.

PALABRAS CLAVE

Idoneidad – Garantías – Defecto de fábrica – Carga probatoria – Reposición

ABSTRACT

In this paper, we will criticize the work and analysis carried out by the National Institute for the Defense of Competence and Protection of Intellectual Property (INDECOPI), in Resolution 199-2013/SPC-INDECOPI, on how to analyze the duty of adequacy in the case of mobile equipment sold with alleged manufacturer's defects.

To this end, we will rely on three essential elements. The first relates to INDECOPI's failure to understand the consumer relationship analyzed, which led to an error in allocating responsibilities between the suppliers involved in this administrative procedure, which led to a chain of errors. The second is related to the virtually complete lack of investigative activity on the part of INDECOPI to prove not only the existence of the defect alleged by the consumer, but also that it was a manufacturing defect, which should have prevented the analysis of the duty of adequacy from proceeding. The third relates to the error in the analysis of the duty of adequacy carried out by INDECOPI, from which we can conclude that the entity did not analyze the content of the customer manual on which it based its decision.

Consequently, we conclude that the decision of INDECOPI in this case is incorrect, since it attributes liability to a supplier that was not responsible for the infringing behavior.

KEYWORDS

Adequacy – Warranties – Manufacturing defect – Burden of proof – Replenishment

ÍNDICE ANALÍTICO

I. INTRODUCCIÓN	6
1. Justificación de la elección de la resolución	6
2. Presentación del caso y análisis.....	7
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES.....	8
1. Antecedentes.....	8
2. Hechos relevantes del caso.....	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS PRINCIPALES... 14	14
1. Problema principal	14
2. Problemas secundarios	14
IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA	15
1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	15
2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	18
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	19
1. ¿Correspondía declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO por no haber participado en la relación de consumo materia de discusión?.....	19
1.1. <i>Noción de la relación de consumo según el CPDC y los efectos de su configuración</i>	<i>20</i>
1.2. <i>La configuración de la relación de consumo en caso materia de análisis</i>	<i>24</i>
1.3. <i>Análisis de la relación de consumo efectuado por INDECOPI</i>	<i>27</i>
1.4. <i>Nuestro análisis sobre la relación de consumo y nuestra crítica a la motivación de INDECOPI</i>	<i>29</i>

2. ¿El defecto de fábrica alegado por el Sr. Chang fue debida y oportunamente acreditado?	31
2.1. <i>La labor indagatoria que debe realizar INDECOPI en base a la naturaleza del procedimiento administrativo que está a su cargo ...</i>	32
2.2. <i>La carga de la prueba cuando se discute la idoneidad de un producto ante INDECOPI</i>	34
2.3. <i>El análisis realizado por INDECOPI en el caso materia de análisis</i>	37
2.4. <i>Nuestra crítica a la actuación probatoria realizada por INDECOPI .</i>	39
3. ¿Es legalmente válido para CLARO anular y/o restringir la reposición de un producto con presuntas fallas técnicas de fábrica a través de una cláusula en su Manual al Cliente?	42
3.1. <i>Noción del deber de idoneidad según el CPDC, su configuración y análisis</i>	43
3.2. <i>El denominado Manual de Cliente que fue materia de análisis en este caso.....</i>	46
3.3. <i>El análisis realizado por INDECOPI en el caso materia de análisis</i>	47
3.4. <i>Nuestra crítica a la interpretación realizada por INDECOPI</i>	49
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	53
VII. BIBLIOGRAFÍA	57

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

No. Expediente	Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI
Áreas del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho de Protección al Consumidor Derecho Administrativo
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución Final 150-2012/ILN-PS0 (primera instancia) Resolución Final 507-2012/ILN-CPC (segunda instancia) Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI (recurso de revisión)
Denunciante	ARTURO ALONSO CHANG VALLADARES
Denunciados	PARATEL S.A.C. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Instancia administrativa o jurisdiccional	Recurso de revisión

I. INTRODUCCIÓN

1. Justificación de la elección de la resolución

Desde que tuvimos la oportunidad de conocer y participar en la defensa legal vinculada a los procesos administrativos en materia de protección al consumidor, nuestra apreciación e interés por esta área no ha dejado de crecer, así como la voluntad de continuar aprendiendo y especializándonos en esta materia.

Uno de los puntos que llamó nuestra atención fue que la mayoría de las controversias que originaban que el consumidor buscara la tutela de sus derechos consistían en la defraudación de sus expectativas al adquirir un producto nuevo y la alegada falta de voluntad de los proveedores para solucionar esta situación.

A fin de buscar la tutela de sus derechos, los consumidores acuden al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) que, como autoridad competente, tiene a su cargo el análisis y decisión frente a las controversias que presentan los consumidores.

Es por ello que elegimos la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI, pues, en ella, se observan el esfuerzo y labor de INDECOPI, a través de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, para explicar cómo debían analizarse el deber de idoneidad y el sistema de garantías que fueron expresamente regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC, 2010), conforme al criterio que mantenía la autoridad en la fecha de emisión de dicha resolución. Lo que nos permite contrastarlo con el criterio que actualmente mantiene la autoridad para casos similares a éste.

2. Presentación del caso y análisis

En el año 2012, INDECOPI tuvo a su cargo un procedimiento administrativo sancionador que inició con la denuncia presentada por el Sr. Arturo Alonso Chang Valladares (en adelante, el Sr. Chang) contra AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, CLARO) y PARATEL S.A.C. (en adelante, PARATEL) por presuntamente haberle vendido un equipo celular que, en menos de quince días de adquirido, presentó fallas técnicas y porque, pese a la solicitud de reposición del consumidor, PARATEL la habría rechazado, alegando que – conforme al Manual del Cliente – se requería que el equipo fuese reparado por el servicio técnico y, sólo si la reparación no era posible, se podría realizar la reposición.

En este procedimiento administrativo, se evaluó la presunta infracción al deber de idoneidad cometida por los proveedores, cuya conclusión fue la imposición de una multa en contra de PARATEL, así como la orden de reposición del producto como medida correctiva a favor del Sr. Chang y el reconocimiento del pago de costas y costos del procedimiento.

En el presente trabajo, analizaremos la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI el 29 de enero de 2013 como decisión frente al recurso de revisión presentado por PARATEL en el marco del mencionado procedimiento administrativo sancionador.

En dicha resolución, INDECOPI se pronunció sobre el deber de idoneidad y sobre cómo se debía analizar su cumplimiento, realizando una lectura conjunta del sistema de garantías de conformidad con lo dispuesto por el CPDC, y arribó a la conclusión de que la prelación señalada en el CPDC no admite un análisis excluyente de los tipos de garantías que ofrece un proveedor, sino que las garantías constituyen un sistema que se complementa entre sí. Además, esta entidad señaló que los consumidores tienen derecho a solicitar la reposición del

bien cuando éste no satisface sus expectativas, de modo que no es factible que los proveedores restrinjan ni anulen tal derecho.

En nuestro análisis, criticaremos la labor realizada por INDECOPI, basándonos, para ello, en la doctrina y jurisprudencia actual emitida por esta entidad, enfocadas en el tema materia de la controversia, a fin de verificar si el criterio adoptado en dicha oportunidad se mantiene vigente a la luz de la actual postura de INDECOPI.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

1. Antecedentes

Este procedimiento administrativo sancionador es uno de los casos que iniciaron dentro de los primeros años de vigencia del actual CPDC. En aquella oportunidad, los administrados aún tenían dudas sobre la aplicación de este Código y no eran del todo claras las modificaciones que esta norma había realizado al otrora Decreto Legislativo 716 – Ley de Protección al Consumidor, que permitía mayores licencias a los proveedores en cuanto al deber de idoneidad.

Así, en este caso, INDECOPI se pronuncia sobre cómo se debería realizar el análisis del deber de idoneidad y la aplicación del sistema de garantías establecido en el CPDC, marcando una distancia respecto al análisis que se realizaba en el precedente de observancia obligatoria N° 085-96-TDC, que era utilizado en casos anteriores similares.

2. Hechos relevantes del caso

1. El 26 de diciembre de 2011 el Sr. Chang compró a PARATEL – como distribuidor autorizado de CLARO – un equipo celular marca Nokia, modelo C6-1.

2. El 5 de enero de 2012 el Sr. Chang acudió a PARATEL y solicitó la reposición del producto, toda vez que señaló que el celular presentó fallas en su funcionamiento, pues la pantalla del móvil se congelaba impidiendo su uso. Ante ello, PARATEL le habría informado que debía ingresar el equipo al servicio técnico para que fuese revisado y reparado, de corresponder. No obstante, el Sr. Chang se negó a ello, alegando que el equipo era nuevo y sólo tenía once días de uso.
3. El 10 de febrero de 2012 el Sr. Chang denunció a PARATEL y a CLARO ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) por infracción al deber de idoneidad, solicitando como medida correctiva la reposición del equipo o el reembolso del monto pagado por la compra del referido celular.
4. Mediante Resolución N° 1, de fecha 21 de febrero de 2012, el ORPS admitió a trámite la denuncia e imputó en contra de PARATEL y CLARO la presunta infracción al deber de idoneidad en tanto habrían vendido un equipo celular que a los once días de adquirido presentó un desperfecto que consistía en el congelamiento de la pantalla. Asimismo, según el ORPS, los denunciados no habrían cumplido con reparar el mencionado equipo en aplicación de la garantía.
5. El 1 de marzo de 2012 PARATEL presentó sus descargos, en los que señaló que no debía ser considerada responsable por alguna infracción al CPDC, sobre la base de los siguientes argumentos:
 - 5.1. El 5 de enero de 2012 el Sr. Chang presentó el Reclamo N° 40832919 contra CLARO, el cual se encontraba en proceso de atención; por tanto, el reclamo debería continuar el trámite administrativo correspondiente por dicha vía.

- 5.2. PARATEL era sólo un distribuidor autorizado de CLARO que no tenía control sobre las condiciones de fabricación. Por tanto, no se responsabilizaba por la existencia, ni reparación de desperfectos técnicos, ni por la atención de los reclamos de los consumidores, los cuales eran derivados a CLARO.
6. Por su parte, el 8 de marzo de 2012 CLARO también presentó sus descargos, en los que señaló que no debía ser considerada responsable por alguna infracción al CPDC, en base a los siguientes argumentos:
- 6.1. La obligación de garantizar un producto idóneo no implica que el producto nunca presente fallas o desperfectos, sino que dichos problemas deberían ser solucionados de manera inmediata por el proveedor, en cumplimiento de la garantía expresa o implícita que corresponda.
- 6.2. En el Manual del Cliente, documento elaborado por CLARO y entregado al Sr. Chang con la entrega del equipo, se indicaba que el equipo celular contaba con una garantía de reparación frente a posibles fallas y de reposición sólo cuando la reparación no fuese posible. Este documento debía ser considerado como una garantía expresa brindada por CLARO.
- 6.3. Para activar la garantía, el Sr. Chang debía ingresar el equipo de telefonía móvil al servicio técnico autorizado; sin embargo, fue el propio Sr. Chang quien no accedió a realizar este procedimiento, impidiendo la aplicación de la garantía ofrecida por CLARO.
7. El 23 de marzo de 2012 se llevó a cabo la Audiencia Única con la participación de todas las partes; en la diligencia se realizaron las siguientes actuaciones:

- 7.1. Se dejó constancia del congelamiento de la pantalla del celular que impedía desbloquear y/o apagar el equipo.
 - 7.2. CLARO señaló que, para aplicar la garantía expresa, se requería ingresar el equipo al servicio técnico y que fue el Sr. Chang quien decidió no realizar este proceso. Además, señaló que esta constatación se realizó tres meses después de la compra del celular y que se desconocían las condiciones en que dicho equipo fue almacenado o manipulado por el usuario.
 - 7.3. Por su parte, PARATEL señaló que la verificación realizada no garantizaba que el desperfecto fuese de fábrica, como alegó el Sr. Chang, porque las personas que estaban participando en la Audiencia no tenían conocimientos especializados al respecto.
8. El 27 de marzo de 2012 el ORPS emitió la Resolución Final 150-2012/ILN-PS0, mediante la cual resolvió lo siguiente:
 - 8.1. Declaró improcedente la denuncia en contra de CLARO, toda vez que no había quedado acreditado que ésta hubiese tomado conocimiento del reclamo presentado por el Sr. Chang en el que hubiese solicitado la reparación del equipo.
 - 8.2. Declaró fundada la denuncia contra PARATEL, toda vez que fue la empresa que vendió el celular y que recibió la solicitud de reposición del consumidor; por tanto, correspondía que esta empresa atiende tal solicitud. Además, señaló que, frente al desperfecto técnico evidente, que había quedado acreditado en la Audiencia Única, resultaba excesivo imponer el requisito de ingreso del equipo al servicio técnico.
 - 8.3. Sancionó a PARATEL con una multa de 2 UIT; ordenó como medida correctiva que cumpla con la reposición del producto por uno igual o,

de no ser posible, con uno de características y funciones similares, previa devolución del producto defectuoso, y la condenó al pago de costas y costos.

9. Ante esta decisión de primera instancia, el 13 de abril de 2012, PARATEL apeló la misma buscando revocar la decisión, para lo cual, se basó en los siguientes argumentos:

9.1. Se realizó una interpretación errada de la Hoja de Reclamación que presentó el consumidor, pues en ella se indicaba que la empresa a la que estaba dirigido el reclamo era CLARO, y PARATEL, como distribuidor autorizado, se limita a recibir estos reclamos y derivarlos a CLARO para que los atienda. Por tanto, era CLARO quien mantenía una relación de consumo con el Sr. Chang y no PARATEL.

9.2. El Sr. Chang tenía conocimiento del Manual del Cliente y sabía que, frente a un desperfecto técnico, se requería el ingreso del equipo al servicio técnico para que se aplique la garantía ofrecida por CLARO. Sin embargo, fue el Sr. Chang quien no aceptó realizar dicha gestión, lo que debía ser considerado como una imprudencia del consumidor, la cual rompe el nexo causal.

10. El 6 de junio de 2012 la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la CPC) emitió la Resolución Final 507-2012/ILN-CPC mediante la cual dispuso lo siguiente:

10.1. Confirmó la Resolución Final 150-2012/ILN-PS0, respecto a la infracción cometida por PARATEL, toda vez que las fallas alegadas por el consumidor habían sido acreditadas en la Audiencia Única. De este modo, era obligación de PARATEL brindar una solución al consumidor, como proveedor que vendió el equipo, en atención a la garantía

implícita. Al no ofrecer alguna solución, se confirmó la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

10.2. Confirmó tanto la sanción, como la medida correctiva y el mandato de pago de costas y costos impuestos a PARATEL.

11. El 19 de junio de 2012, PARATEL presentó un recurso de revisión contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC sobre la base de lo siguiente:

11.1. Se aplicó erróneamente el artículo 19 y se inaplicó el artículo 20 del CPDC, referido a que la garantía expresa no puede ser desplazada por una garantía implícita, y, para analizar la idoneidad del equipo era necesario evaluar los Términos y Condiciones ofrecidos por el proveedor, como lo es el Manual del Cliente.

11.2. No se observó el precedente de observancia obligatoria N° 085-96-TDC, del 30 de noviembre de 1996, que permitía a los proveedores limitar su obligación si se informaba a los consumidores que el producto contaba con condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita.

12. El 29 de enero de 2013 la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI, que resolvió lo siguiente:

12.1. Declaró infundado en todos sus extremos el recurso de revisión presentado por PARATEL, toda vez que el análisis del deber de idoneidad debía ser realizado en base al sistema de garantías establecido en el CPDC, el cual establece una prelación no excluyente entre los tipos de garantías.

12.2. Dentro de la garantía legal, se encuentra el derecho de reparación, reposición y/o reembolso al que están obligados los proveedores frente

a desperfectos de fábrica de los productos que venden, toda vez que este derecho está expresamente previsto en el CPDC.

12.3. Ya que no cabe pacto en contrario de la garantía legal, no es factible que los proveedores puedan limitar esta obligación sobre la base de una garantía expresa.

12.4. Por todo ello, no resulta válida la aplicación del precedente de observancia obligatoria N° 085-96-TDC, toda vez que la norma sobre la que fue emitido quedó derogada y que el CPDC desarrolla de manera más completa y diferente el deber de idoneidad.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS PRINCIPALES

1. Problema principal

¿PARATEL era responsable por infringir el deber de idoneidad al haber vendido un equipo celular con presuntos desperfectos técnicos al Sr. Chang?

2. Problemas secundarios

- ¿Correspondía declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO por no haber participado en la relación de consumo materia de discusión?
- ¿El defecto de fábrica alegado por el Sr. Chang fue debida y oportunamente acreditado?
- ¿Es legalmente válido para CLARO anular y/o restringir la reposición de un producto con presuntas fallas técnicas de fábrica a través de una cláusula en su Manual al Cliente?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Problema principal: ¿PARATEL era responsable por infringir el deber de idoneidad al haber vendido un equipo celular con presuntos desperfectos técnicos al Sr. Chang?

Como desarrollaremos a lo largo del informe, la actuación resolutoria de INDECOPI incurrió en errores desde el inicio del procedimiento, los cuales no fueron subsanados oportunamente.

Entre ellos, no sólo tenemos la falta de análisis de la naturaleza de la relación de consumo materia de discusión (lo que originó que se responsabilice a un proveedor que no tenía en su esfera de poder la conducta imputada), sino que tampoco se logró acreditar la naturaleza del defecto que originó este procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, no se analizó el contenido del Manual del Cliente, en el que se detallaba el proceso de aplicación de garantía y las alternativas de solución que ofrecía CLARO entre las que se preveía la reposición del equipo, cuando la reparación ni fuese posible.

Así, llegaremos a la conclusión que PARATEL no puede ser considerada responsable por la infracción al deber de idoneidad por los presuntos desperfectos técnicos de fábrica del equipo celular adquirido por el Sr. Chang, toda vez que la conducta materia de discusión no sólo excede su esfera de control, sino también no se acreditó fehaciente y objetivamente la naturaleza de fábrica del presunto defecto que dio origen al procedimiento administrativo sancionador que concluyó con una multa en contra de PARATEL.

Problema secundario: ¿Correspondía declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO por no haber participado en la relación de consumo materia de discusión?

En atención al modelo de negocio sobre el que se discute este caso, correspondía que INDECOPI analice la naturaleza de la actividad de cada proveedor que participó en la cadena de venta del equipo de telefonía móvil materia de discusión a efectos de establecer la responsabilidad objetiva y diferenciada de cada empresa.

En este caso, INDECOPI basó su decisión en la presunción de que CLARO y PARATEL realizaban la misma actividad; y concluyó que, como CLARO no había tomado conocimiento de la solicitud de reposición del Sr. Chang, no tenía legitimidad pasiva para obrar. En su análisis, INDECOPI no realizó la evaluación sobre el modelo de ventas ni la limitación de responsabilidad de cada proveedor, lo que – a nuestro juicio – resulta insuficiente para declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO.

Por lo tanto, no era correcto señalar como responsable a PARATEL por infracción al deber de idoneidad con relación a un presunto desperfecto técnico de fábrica del celular adquirido por el Sr. Chang, pues tal conducta excede de su esfera de control. Por el contrario, era CLARO quien debía responder por ello, toda vez que era este proveedor el que expresamente ofrecía la garantía del equipo.

Problema secundario: ¿El defecto de fábrica alegado por el Sr. Chang fue debida y oportunamente acreditado?

Conforme al actual criterio de INDECOPI, para analizar el deber de idoneidad, se requiere que el consumidor acredite fehacientemente el defecto que alega en su denuncia; con ello, se presumirá la responsabilidad del proveedor. De este modo, será labor del proveedor acreditar algún eximente de responsabilidad para evitar una sanción.

En este caso, la Audiencia Única en la que se realizó la constatación del estado del equipo celular y su funcionamiento se realizó tres meses después de la

compra del celular y, como bien puntualizó CLARO, se desconocían las condiciones en que dicho equipo fue almacenado o utilizado por el usuario. Asimismo, de acuerdo con la alegación de PARATEL, no era posible señalar que se trataba de un defecto de fábrica, toda vez que ninguno de los participantes tenía conocimientos técnicos suficientes para realizar ese análisis.

Atendiendo a que no se realizó la verificación del estado y funcionamiento del equipo celular en la fecha en que el consumidor presentó su denuncia, sino que se admitió a trámite una denuncia que se basó en un alegato sin medio probatorio que lo respalde, no es factible señalar que el defecto presentado por el consumidor se trataba de un defecto de fábrica.

Por tanto, no correspondía que INDECOPI hubiese presumido ni la existencia del defecto alegado por el consumidor ni que éste se tratase de un defecto de fábrica cuando no se presentó algún medio probatorio en su denuncia, menos aún puede basarse en una Audiencia Única que fue celebrada meses después de ocurridos los hechos materia de denuncia.

Problema secundario: ¿Es legalmente válido para CLARO anular y/o restringir la reposición de un producto con presuntas fallas técnicas de fábrica a través de una cláusula en su Manual al Cliente?

Consideramos que es correcto el análisis de INDECOPI al señalar que el derecho que tienen los consumidores para acceder al reembolso o reposición del producto adquirido frente a desperfectos de fábrica está reconocido como tal en el CPDC. Por tanto, forma parte de la garantía legal a la que todo proveedor está obligado. Ya que no cabe pacto en contrario a la garantía legal, no es válido que CLARO impidiese injustificadamente el acceso a tal derecho a través de su Manual del Cliente, que funge como garantía expresa.

No obstante, INDECOPI incurre en un grave error en su análisis al no evaluar el contenido del Manual del Cliente que obraba en el expediente. En este

documento, se indicaba expresamente que CLARO sí reconocía que, ante un eventual desperfecto de fábrica, los consumidores podían acceder a la reparación de los equipos celulares y, si eso no fuese posible, podían acceder a la reposición de los mismos, conforme a la conclusión a la que llegasen los técnicos especializados, luego de revisar el equipo celular. Cabe señalar que esta prelación entre la reparación y la reposición está avalada por el CPDC.

Dado que CLARO sí aceptaba la posibilidad de la reposición solicitada por el consumidor y que el requisito previo (que consistía en ingresar el equipo celular al servicio técnico para su revisión) no resultaba injustificado, consideramos que INDECOPI realizó un análisis basado en presunciones erradas al señalar que CLARO estaba anulando y/o restringiendo el derecho a la reposición.

2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

Como desarrollaremos en este Informe Jurídico, desde el inicio del procedimiento administrativo, INDECOPI cometió errores (desde la imputación de cargos hasta la actuación probatoria). Por lo tanto, el análisis del deber de idoneidad toma una dirección errada; por este motivo, INDECOPI basa su argumentación en una presunta, y desde ya negada, restricción al derecho de reposición en base a una garantía expresa, cuando esta garantía sí reconocía tal derecho expresamente.

En ese sentido, si bien el análisis teórico del deber de idoneidad y el sistema de garantías que esgrimió INDECOPI en la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI es correcto, no lo consideramos suficiente ni relevante para este caso, toda vez que su aplicación en este caso en concreto se basa en presunciones erradas que no fueron subsanadas en ninguna de las instancias en que fue evaluado.

Por tanto, nos encontramos en desacuerdo con la postura del INDECOPI que – incluso en la instancia de revisión – no observó los errores que llevaron al error en el análisis del deber de idoneidad en el caso en concreto, razón por la cual,

este Informe Jurídico tendrá una postura crítica respecto a la actuación del INDECOPI en el desarrollo de este caso.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

1. ¿Correspondía declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO por no haber participado en la relación de consumo materia de discusión?

A efectos de abordar este problema jurídico, debemos señalar que, conforme a lo señalado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú (1993), el Estado asume el deber de proteger a los consumidores. Es en virtud de esta obligación autoimpuesta por el Estado peruano que, a través del tiempo de vigencia de nuestra Constitución, el mismo ha emitido y modificado diversas normas cuya finalidad es cumplir con este deber de tutela.

En cumplimiento de este deber, desde el 2 de septiembre de 2010 (fecha de su publicación), contamos con el CPDC. En esta norma, se desarrollan tanto los derechos de los consumidores como las obligaciones de los proveedores de productos y servicios, y se asigna la aplicación de la responsabilidad correspondiente ante un eventual caso de infracción a esta normativa y la vía procedimental que tienen habilitada los consumidores para tal fin, señalando que la autoridad competente para ejercer la tutela de estos derechos es INDECOPI.

En ese sentido, cuando un consumidor considera que sus derechos fueron vulnerados (sea, por ejemplo, porque recibió un producto con fallas, se cometieron errores en el cobro correspondiente, recibió un producto distinto al que solicitó, entre otros), puede acudir a INDECOPI a efectos de buscar tutela en el Estado.

En el caso materia de análisis, el consumidor acudió ante INDECOPI en búsqueda de protección de sus derechos al haber recibido un celular que, según

narró en su denuncia, presentó desperfectos técnicos a los días de haber sido adquirido. Con la admisión de esta denuncia, INDECOPI llevó a cabo el procedimiento administrativo correspondiente y atribuyó responsabilidad sólo a una de las empresas que fueron denunciadas, alegando que sólo dicho proveedor había participado en la relación de consumo.

A nuestro juicio, INDECOPI cometió un error en el análisis de la relación de consumo materia de discusión al no evaluar ni comprender el modelo de ventas que fue cuestionado, lo que generó un error en cadena desde la resolución de primera instancia al declarar improcedente la denuncia en contra de CLARO, tal y como explicaremos en las siguientes líneas.

1.1. Noción de la relación de consumo según el CPDC y los efectos de su configuración

A efectos de revisar el análisis efectuado por INDECOPI, es necesario iniciar con la definición de la relación de consumo, toda vez que, en ella, se basó la motivación de dicha entidad para declarar la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO.

Sobre el particular, debemos señalar que el vínculo entre el proveedor y el consumidor es lo que el CPDC (2010) denomina “relación de consumo”, cuya definición legal podemos encontrar entre el artículo III y el inciso 5 del artículo IV. En palabras de Aldana Ramos y Gagliuffi Piercechi (2004), la relación de consumo está configurada por la concurrencia de tres elementos: un proveedor, un producto o servicio materia de una transacción comercial y un consumidor final o usuario destinatario final (pág. 50).

Para una mejor comprensión sobre la relación de consumo, debemos realizar una breve definición sobre cada parte interviniente. En ese sentido, el inciso 1 del artículo IV del CPDC (2010) define al consumidor final como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio con fines

personales ajenos a su actividad comercial. Además, esta norma protege al consumidor indirecto, que es aquel que no adquirió el bien o servicio, pero disfruta de él; y al consumidor potencial, que es aquel que se ve afectado por una oferta o información brindada por el proveedor, sin concretar la adquisición (Cavero Safra, 2016, pág. 47).

En cuanto a la definición de proveedor, el inciso 2 del artículo IV del CPDC (2010) señala que serán proveedores las personas naturales o jurídicas que habitualmente participen en el proceso de producción, oferta y comercialización de algún bien y/o servicio hacia los consumidores. Esta norma contiene una lista enunciativa y no taxativa para estos efectos, en la que se incluyen a los fabricantes, importadores y prestadores, señalando expresamente que es posible la ampliación de ésta.

Retornando a la relación de consumo que debemos abordar para resolver el primer problema identificado, existen autores que han esbozado una definición más completa y amigable que resulta relevante tener presente:

La relación de consumo se constituye en la relación jurídica establecida entre dos sujetos que, encontrándose en posiciones distintas del proceso productivo, se vinculan entre sí porque la oferta realizada por uno (el proveedor) es aceptada, recibida o, por lo menos, expuesta ante otro (consumidor o usuario). De esta manera, se establece de forma inmediata un vínculo jurídico que determina, por imperio de la ley, un conjunto de derechos y deberes que cada uno de ellos debe cumplir o respetar (Tirado Barrera, 2021, págs. 22-23).

Aunado a esta definición, es menester señalar que INDECOPI ha precisado que, con la configuración de una relación de consumo, los derechos y deberes del CPDC no sólo se aplican al bien y/o servicio materia de intercambio, sino que también al contexto y servicios complementarios de la transacción, como bien identificaron algunos autores:

[L]a relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de “cosa - precio” o “servicio - precio”, sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndolo de sus demás competidores y que en última instancia definen la elección del consumidor a su favor (Cerrón Baldeón et. al, 2019, pág. 35).

En ese sentido, podemos deducir que la configuración de una relación de consumo produce la asignación de derechos y deberes tanto al consumidor como al proveedor que participan en ella, los cuales no sólo se circunscriben al bien y/o servicio que ofrece el proveedor, sino que abarcan incluso aquellos servicios y/o bienes complementarios que distinguen al proveedor.

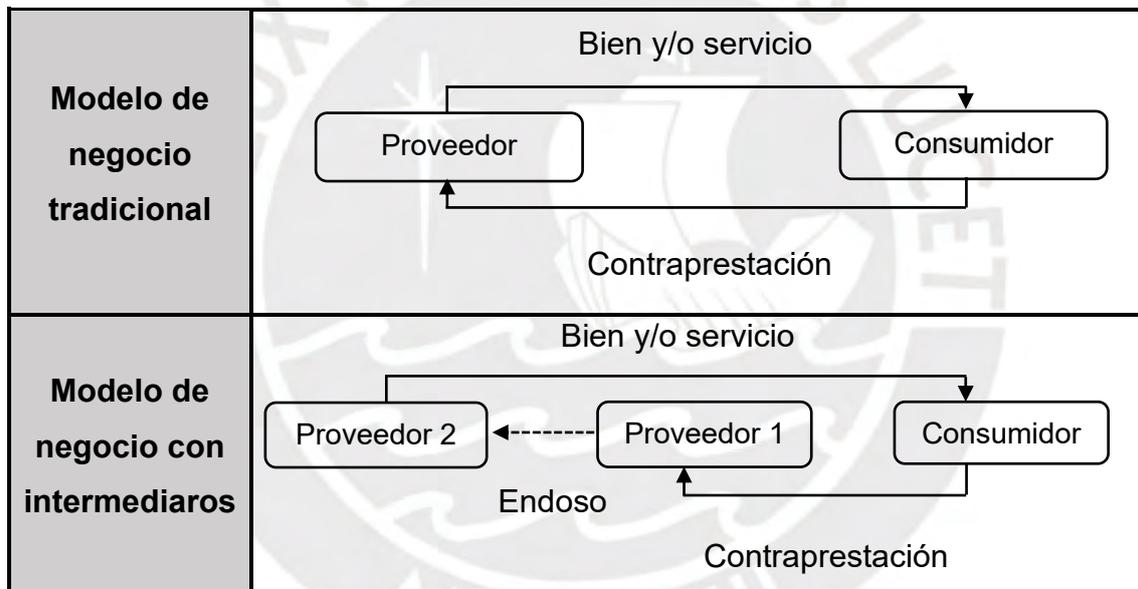
Resulta importante tener presente esta definición, toda vez que el CPDC señala expresamente que las disposiciones de esta norma podrán ser aplicadas a las relaciones de consumo configuradas o cuyos efectos se produzcan en el territorio nacional. Además, el artículo 108 de dicho cuerpo legal (2010) señala que la denuncia que se presente ante INDECOPI será declarada improcedente si alguna de las partes no ostenta la calidad de consumidor y/o proveedor, así como cuando no se hubiese configurado la relación de consumo.

En ese sentido, queda demostrado que tanto la definición de la relación de consumo como sus efectos resultan sumamente relevantes para aquellos consumidores que desean acceder a la tutela que brinda INDECOPI ante una posible vulneración a sus derechos, toda vez que – conforme lo señala el CPDC – el consumidor protegido será el que participe directa o indirectamente en una relación de consumo o que se encuentre expuesto a una, para lo cual se deberá acreditar la existencia de la misma.

Este análisis se torna de especial complejidad cuando la relación de consumo no sigue el patrón tradicional (un solo proveedor directamente ofrece sus servicios y/o bienes al consumidor), sino que en el modelo de negocio se prevé la participación de más de un proveedor en roles diferentes. Esto se da, por ejemplo, cuando el modelo de negocio prevé la comercialización de bienes a través de intermediarios (como en este caso). Para una mejor visualización, hemos elaborado el siguiente gráfico:

Tabla 1

Ejemplo de dinámica de la relación de consumo según los tipos de modelos de negocios



Nota: Elaboración propia.

Por tanto, el análisis de la configuración de la relación de consumo materia de discusión y su naturaleza es imprescindible para que INDECOPI pueda pronunciarse al respecto, ya que sólo teniendo claro el rol de participación de cada parte se puede asignar correctamente la responsabilidad y la imputación aplicable a cada proveedor, como veremos a continuación.

1.2. La configuración de la relación de consumo en caso materia de análisis

América Móvil, S.A.B. de C.V. es una sociedad constituida en el 2000 que se rige bajo las leyes de México y que, actualmente, tiene presencia en diferentes países no sólo del continente americano sino también en parte de Austria y Europa del Este (América Móvil, S.A.B. de C.V., 2022, pág. 12).

Dentro de su Reporte Anual de 2022, que puede ser encontrado en su página web, la empresa informa que su modelo de negocio implica que la venta de sus equipos celulares se realiza a través de una red de establecimientos que – en representación de la compañía – realizan esta actividad, ofrecen el servicio de atención al cliente y/o el servicio técnico de reparación de los equipos en postventa (América Móvil, S.A.B. de C.V., 2022, pág. 23).

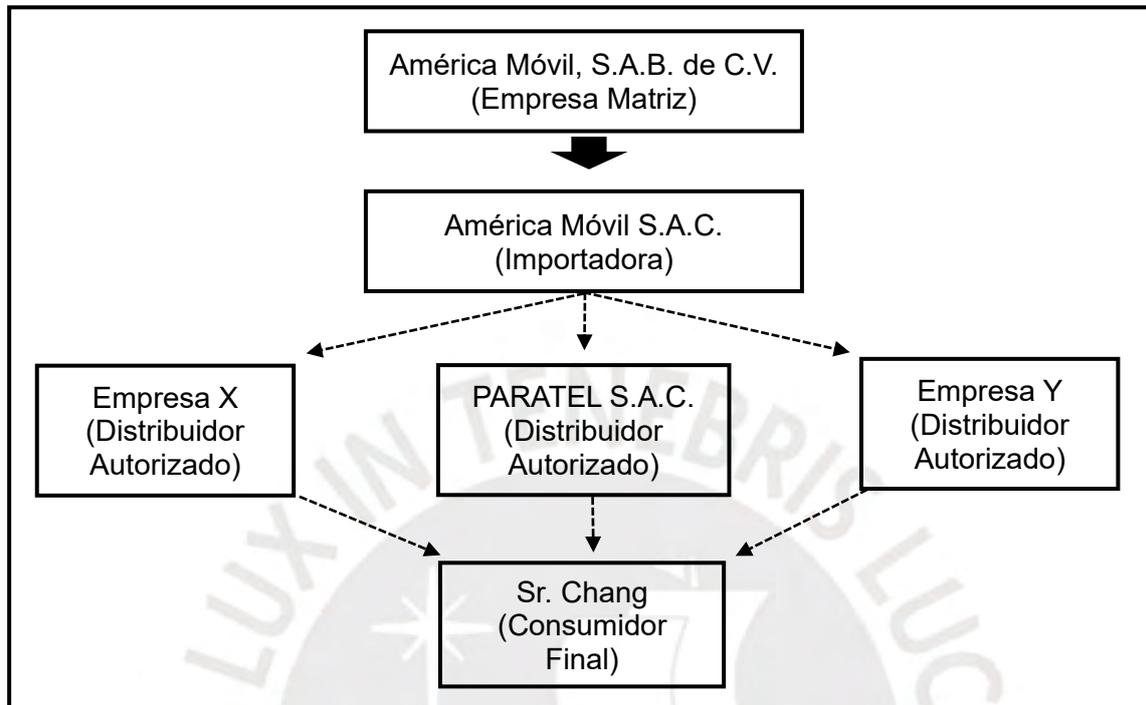
Así, desde el 2005, en Perú opera América Móvil Perú S.A.C. (es decir, CLARO) como empresa subsidiaria de la matriz (América Móvil, S.A.B. de C.V.), cuya labor en específico consiste en importar los equipos celulares de la matriz y distribuirlos a través de la red de “Distribuidores Autorizados” para que sean estos últimos quienes se encarguen de la venta a los consumidores finales.

Esta red de distribuidores autorizados está conformada por empresas terceras y ajenas a CLARO, que se dedican tanto a la atención de clientes, como a la venta final de los equipos y el servicio técnico correspondiente, según el contrato que mantengan con CLARO (pues no todos los distribuidores autorizados brindan los mismos servicios).

Tal es el caso de PARATEL, por ejemplo, que – como distribuidor autorizado de CLARO – sólo brinda el servicio de venta de equipos celulares, mas no se encarga del servicio técnico, conforme lo señaló esta empresa en sus descargos. Para aclarar el modelo de negocio, hemos elaborado el siguiente gráfico:

Gráfico 1

Diagrama del modelo de ventas de equipos celulares de CLARO en Perú



Nota: Elaboración propia

Queda demostrado que tanto CLARO como PARATEL forman parte de la relación de consumo materia de análisis; sin embargo, cada una de las partes intervinientes tiene una labor distinta dentro de la cadena de venta del equipo celular.

Así, CLARO se encarga de importar los equipos celulares, logrando su ingreso al territorio peruano; asegura su calidad al emitir el certificado de garantía de estos equipos (a través del documento denominado el Manual del Cliente); y los distribuye entre su red de distribuidores autorizados. Éstos últimos (como PARATEL) se encargan de la venta de los equipos celulares directamente a los consumidores finales. Por tanto, es en base a la labor que cumple cada proveedor que corresponde realizar el análisis de la responsabilidad que se puede imputar a cada uno de los intervinientes.

Conforme a la definición del CPDC, ambos calzan con la definición y deben ser considerados como proveedores; sin embargo, al no ocupar el mismo lugar ni realizar la misma actividad dentro de la relación de consumo materia de análisis, la configuración de responsabilidad de cada proveedor debe ser diferenciada tomando en cuenta la esfera de control de cada uno.

Siendo así, PARATEL (como distribuidor autorizado) responderá por el servicio de la venta y demás servicios relacionados únicamente a esta actividad (como la información brindada al consumidor, la publicidad ofrecida, el cobro realizado, etc.); mientras que, CLARO (como importador y distribuidor de celulares en el país) responderá por los equipos celulares que importó, toda vez que es esta empresa la que ofrece la garantía de estos productos conforme el Manual de Usuario, así como por los servicios asociados a la dirección de su modelo de ventas, conforme al siguiente cuadro:

Tabla 2

Detalle de los servicios y/o productos por los que cada proveedor debe ser responsable

	Servicio / Producto por el que responden
CLARO (importador y distribuidor)	Equipos, características y garantía de los equipos celulares que importa, así como las políticas y lineamientos que imponen a sus distribuidores asociados como director de su modelo de ventas.
PARATEL (distribuidor autorizado)	Servicio de venta a los consumidores finales y las actividades relacionadas a esta actividad, como son la publicidad que ofrecen, la información que brindan, el proceso del cobro, entre otros.

Nota: Elaboración propia.

En consecuencia, cuando se discuten defectos presentados en los equipos celulares y/o en la aplicación de la garantía respecto a dichos equipos, corresponde identificar al responsable de esta conducta. En este caso, atendiendo a que la garantía de los equipos es ofrecida por CLARO, correspondía atribuir a esta empresa la responsabilidad por algún desperfecto técnico en el equipo, así como por la aplicación de su garantía.

En ese sentido, tanto las discusiones sobre la responsabilidad por el desperfecto del equipo celular como la aplicación de la garantía frente a la solicitud de reposición del consumidor debían imputarse a CLARO y no a PARATEL, pues tales conductas escapan de la esfera de control de esta última al no formar parte de su actividad dentro de la cadena de producción y venta de los equipos celulares, tal y como señaló este proveedor a lo largo del procedimiento administrativo.

1.3. Análisis de la relación de consumo efectuado por INDECOPI

Como señalamos en la narración de los hechos de este caso, el Sr. Chang presentó una denuncia en contra de PARATEL y CLARO, como empresas que le vendieron el equipo celular cuya idoneidad fue evaluada por INDECOPI. Por tanto, en el procedimiento administrativo sancionador participaron ambas empresas, presentando sus descargos y participando en una Audiencia Única en la que se evaluó el estado del equipo celular.

En primera instancia, el ORPS declaró la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO toda vez que la Hoja de Reclamación presentada por el consumidor en su denuncia tenía un sello de recepción de PARATEL, lo que demostraba que era esta empresa (y no CLARO) quien había sido reclamada; además, no se había presentado algún medio probatorio que demostrase que el consumidor reclamó a CLARO ni que su reclamo (presentado ante PARATEL) hubiese sido puesto en conocimiento de CLARO (RESOLUCIÓN FINAL 150-2012/ILN-PS0, 2012).

En su apelación, PARATEL discutió los extremos que le fueron desfavorables como la declaratoria de responsabilidad, la multa impuesta, la medida correctiva y el reconocimiento de costas y costos. Pese a que, en su escrito, no mencionó expresamente que estaba discutiendo la totalidad de la decisión, en sus argumentos, sí mencionó que el motivo de su apelación se basaba en el modelo de negocio que mantenía con CLARO y que era ésta última quien debía responder por la idoneidad del equipo celular.

No obstante, la CPC confirmó la improcedencia de la denuncia en contra de CLARO, bajo la premisa de que éste no era un punto controvertido, pues no había sido señalado así en el escrito de apelación de PARATEL. Sin embargo, en el análisis de esta resolución, podemos observar que la CPC sí toma en consideración la argumentación de PARATEL sobre el modelo de negocio y la diferenciación en las responsabilidades (RESOLUCIÓN FINAL 507-2012/ILN-CPC, 2012).

Conforme al análisis de la segunda instancia, no sólo la Hoja de Reclamación sino también la boleta de venta presentada por el consumidor demostraría que la relación de consumo únicamente se perfeccionó con PARATEL. Además, la CPC señaló que, independientemente del modelo de negocio que existe entre PARATEL y CLARO, el recurrente tenía obligaciones hacia el consumidor por ser el que vendió el equipo celular. Al calzar dentro del concepto de proveedor, según el CPDC, era PARATEL quien estaba en la obligación de cumplir con el deber de idoneidad. Por ello, en segunda instancia se confirmó la decisión adoptada en la primera, atribuyendo responsabilidad sólo a PARATEL (RESOLUCIÓN FINAL 507-2012/ILN-CPC, 2012).

Este caso llegó incluso a la instancia de revisión, la cual concluyó con la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI (2013), en la que se realizó la evaluación y desarrollo del deber de idoneidad que fue materia de discusión en este expediente, sin realizar comentario ni observación alguna a la relación de

consumo y su configuración, pese a que – como veremos en líneas posteriores – el deber de idoneidad requiere que su análisis se base en la naturaleza de la actividad de cada proveedor y, para ello, se requiere conocer a profundidad el modelo de negocio que forma parte de la relación de consumo materia de análisis.

1.4. Nuestro análisis sobre la relación de consumo y nuestra crítica a la motivación de INDECOPI

En atención a lo indicado en líneas anteriores, a nuestro criterio, INDECOPI cometió un error al realizar el análisis de la denuncia, que consistió en la falta de evaluación completa de la relación de consumo sobre la que ésta se basaba.

Como hemos explicado anteriormente, el modelo de negocio de CLARO le otorgaba a este proveedor el poder de control del ingreso y la distribución de los equipos celulares en el territorio peruano, y el poder de establecer lineamientos y directivas aplicables a toda su red de distribuidores autorizados para que, frente a cualquier solicitud de los consumidores finales, éstos puedan tener un proceso estandarizado a seguir, en aplicación a las disposiciones dictadas por CLARO.

Por su parte, resulta evidente que PARATEL tenía un rol subordinado a CLARO pues, en su calidad de distribuidor autorizado, estaba en la obligación contractual de seguir los procesos y directivas establecidas por CLARO. Dentro de la esfera de control de PARATEL, sólo estaba el proceso de venta, sin tener injerencia alguna en los procesos de atención a los clientes ante reclamos relacionados a los equipos celulares, ya que CLARO había dispuesto un procedimiento estandarizado que todos los distribuidores autorizados debían seguir.

Siendo ello así, ante la denuncia del Sr. Chang sobre un presunto desperfecto en el equipo celular que adquirió y la negativa a su solicitud de reposición, correspondía que INDECOPI impute la responsabilidad diferenciada a cada

proveedor que formó parte de esta relación de consumo, en base al rol que cumple cada uno en la cadena de producción y venta de estos equipos celulares.

Así, reiteramos que CLARO es el que ofrece expresamente la garantía de los productos que se comercializan a través de su red de distribuidores autorizados (sin que PARATEL participe en la misma). De igual manera, la negativa a la solicitud de reposición del equipo celular y la aplicación de la garantía (que tenía como requisito previo el internamiento del equipo en el servicio técnico autorizado) era una disposición expresa de CLARO que constaba en el denominado Manual del Cliente, documento elaborado unilateralmente por CLARO sin que PARATEL tuviese alguna intervención en este proceso.

En ese sentido, correspondía que, frente a una denuncia sobre algún desperfecto técnico presentado en el celular cuya garantía es asegurada por CLARO, sea CLARO (y no PARATEL) quien asuma la responsabilidad frente a esta denuncia.

Como habíamos señalado, PARATEL (como distribuidor autorizado) estaba en la obligación de acatar el Manual del Cliente y seguir los procesos y directivas de CLARO, pues tiene un contrato suscrito con esta empresa en el que cumple un rol subordinado que le impide tomar decisiones unilaterales distintas a las disposiciones emitidas por CLARO.

Por lo tanto, la aplicación de la garantía y la atención de la solicitud del consumidor con relación a la reposición del equipo celular debían ser brindadas por CLARO, como proveedor que ofreció la garantía y en atención al modelo de negocio real, en el que PARATEL no tiene poder de decisión frente a las solicitudes de los consumidores que tuviesen un proceso estandarizado dispuesto por CLARO, como lo es la aplicación de la garantía de estos productos.

Pese a lo expuesto y como señalamos en el acápite anterior, INDECOPI omitió este análisis incurriendo en un error que no sólo se aprecia en la resolución de primera instancia, sino que incluso la segunda instancia no observó al confirmar

la decisión de primera instancia sin realizar mayor análisis al respecto. Al tratarse de un error incurrido desde el inicio del procedimiento administrativo sancionador, veremos más adelante las consecuencias jurídicas que éste produjo.

2. ¿El defecto de fábrica alegado por el Sr. Chang fue debida y oportunamente acreditado?

El segundo problema jurídico por analizar se centra en el hecho sobre el que versa esta controversia y que dio origen al caso materia de análisis: determinar si efectivamente existió el desperfecto técnico que alegó el consumidor en su denuncia y si éste puede ser considerado como un desperfecto de fábrica.

Como señalamos en la descripción de los hechos relevantes en este caso, el Sr. Chang presentó su denuncia administrativa porque señalaba que había recibido un celular con fallas técnicas de fábrica, toda vez que, a los once días de haber adquirido el equipo, había notado que la pantalla se congelaba.

Conforme al criterio que actualmente maneja INDECOPI, se requiere que el defecto alegado, hecho sobre el que se basa la infracción al deber de idoneidad denunciada, sea debidamente acreditado para atribuir responsabilidad al proveedor denunciado. Para ello, la entidad tiene la facultad (e incluso el deber) de realizar toda indagación y actuación probatoria que se requiera para determinar la veracidad de los hechos y emitir un pronunciamiento al respecto.

Sin embargo, en este caso, INDECOPI realizó a destiempo la actuación probatoria necesaria para emitir una decisión basada en la realidad de los hechos, toda vez que admitió la denuncia del Sr. Chang basándose sólo en la alegación de la existencia del desperfecto, sin solicitar el internamiento del equipo celular ni realizar alguna constatación desde el inicio del procedimiento, conforme lo exige el criterio actual de esta entidad.

Como demostraremos en las próximas líneas, INDECOPI emitió una decisión (que fue confirmada en segunda instancia) basándose en la presunción de que existía el desperfecto alegado, toda vez que no fue hasta tres meses posteriores a la compra del celular que se llevó una Audiencia Única en la que se examinó el equipo materia de la denuncia. Esto nos permite suponer que durante los tres meses transcurridos entre la realización de los hechos de la denuncia y la Audiencia Única no se tuvo conocimiento sobre la manipulación del equipo, su cuidado, ni las condiciones de su almacenamiento, y no se tuvo seguridad de que el presunto defecto encontrado en la audiencia fuese un desperfecto de fábrica.

Por tanto, a nuestro juicio, no podemos afirmar la existencia de un desperfecto de fábrica cuando no se ofreció medio probatorio alguno en la denuncia, máxime si la constatación que realizó INDECOPI fue de forma tardía y omitió pronunciarse incluso sobre la naturaleza del defecto y las condiciones del bien en custodia del consumidor.

2.1. La labor indagatoria que debe realizar INDECOPI en base a la naturaleza del procedimiento administrativo que está a su cargo

De acuerdo con el artículo 107 del CPDC (2010), INDECOPI tiene a su cargo la resolución de controversias a través del desarrollo de un procedimiento administrativo sancionador. Sin embargo, algunos autores señalan que – pese a que la norma así lo señale – la naturaleza de estos procedimientos son una mezcla entre el procedimiento administrativo sancionador y el trilateral, ambos desarrollados en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, toda vez que, en ellos, se discuten intereses privados y se siguen algunas de las reglas que incluyen las aplicables para los procedimientos trilaterales (Chang Tokushima, 2012, págs. 203-204).

Para efectos de este informe, nos centraremos en la regla aplicable a la carga de la prueba, ya que, en ella, se basa la controversia que dio origen a este caso.

En ese sentido, debemos citar a Martín Tirado, quien ha realizado una explicación clara sobre la aplicación de la carga de la prueba en los procedimientos administrativos y su diferente aplicación en los procedimientos trilaterales.

Este autor señala que, en los procesos administrativos sancionadores existe la obligación de la Administración Pública por realizar una actuación probatoria íntegra de la totalidad de medios probatorios recabados, toda vez que es parte del procedimiento. Por el contrario, en los procedimientos trilaterales, el deber de indagación se ve atenuado y limitado a la voluntad de las partes, toda vez que la Administración Pública debe mantener un rol imparcial al no formar parte de este procedimiento; de este modo, se limita a dejar que las partes se contradigan, presenten los medios probatorios que demuestren sus alegaciones e incluso, por acuerdo de las partes, puede omitir la actuación de determinados medios probatorios (Martín Tirado, 2001, págs. 229-231).

Cabe señalar que esta diferenciación conceptual se mantiene a la fecha; por lo tanto, nuestro análisis sobre la labor de INDECOPI en la actuación de los medios probatorios que presentan las partes se dificulta un poco más al no tener clara la naturaleza de estos procedimientos. Afirmamos esto toda vez que – conforme lo explicado en el párrafo anterior – existe una diferencia en la exigencia de la búsqueda de la verdad material de esta entidad, de acuerdo con el tipo de procedimiento que se desarrolle.

Coincidimos con aquellos autores que señalan que INDECOPI lleva a cabo procedimientos administrativos sancionadores con matices y reglas similares a los procedimientos trilaterales, cuando el procedimiento inicia con una denuncia de parte. Sin embargo, en materia probatoria, somos de la postura de que esta entidad debe cumplir no sólo con el principio de veracidad aplicable a los procedimientos sancionadores, sino también con su obligación constitucional referida a la protección de los consumidores, a efectos de emitir decisiones basadas en la realidad de los hechos que son discutidos en estos

procedimientos. Por tanto, INDECOPI debería realizar todas las gestiones dentro de su competencia para indagar acerca de la veracidad de las alegaciones presentadas por las partes, manteniendo siempre la imparcialidad de su rol decisorio.

No obstante, como veremos a continuación, INDECOPI actualmente esquivada en ocasiones su labor indagatoria, lo cual es incluso más notable en el criterio que actualmente mantiene cuando se discute la infracción al deber de idoneidad en una denuncia.

2.2. La carga de la prueba cuando se discute la idoneidad de un producto ante INDECOPI

En este acápite, nos centraremos en el requisito previo que exige INDECOPI para realizar el análisis al deber de idoneidad: la acreditación del defecto alegado por el consumidor.

Si bien no existe una disposición legal en el CPDC que señale la acreditación del defecto como requisito previo para el análisis del deber de idoneidad, tanto la doctrina como el actual criterio que viene utilizando INDECOPI lo consideran necesario cuando se discute la infracción al referido deber.

En palabras de Bullard, la carga probatoria recae en quien tenga la mejor posición para acreditar el defecto alegado, siendo lo usual que sea el consumidor (2010, pág. 26). Del mismo modo, Damián señala que

[L]a evaluación del deber de idoneidad será determinada por la atención de las garantías legales, explícitas e implícitas que circunscriben al bien, bajo un adecuado dinamismo probatorio que recae, en primer término, sobre el consumidor, a excepción de aquellas situaciones, donde la naturaleza procesal, demanda la inversión de la carga de la prueba y, en un segundo

momento al proveedor, quien deberá acreditar que el bien es idóneo (2022, pág. 82).

Este mismo criterio es el que mantiene actualmente INDECOPI al analizar denuncias en las que se discute la infracción al deber de idoneidad, siendo que éste se repite textualmente en sendas resoluciones actualmente emitidas:

17. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
18. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por el Órgano Resolutivo, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
19. Finalmente, resulta importante precisar que, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud de la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a éste acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que, acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (RESOLUCIÓN FINAL 0886-2023/PS1, 2023).

En algunos pronunciamientos inclusive, se incluye la base legal referida al artículo 173 del D.S. 004-2019-JUS (2019), mediante el cual se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, para justificar que quien alega un hecho (es decir, el consumidor) es quien debe acreditar la existencia del mismo, como requisito a efectos de que INDECOPI pueda analizar la infracción al deber de idoneidad (RESOLUCIÓN 0850-2023/SPC-INDECOPI, 2023).

Resulta interesante precisar que el criterio que actualmente maneja INDECOPI señala de manera expresa que, si bien el defecto alegado sobre el que se basa una denuncia por infracción al deber de idoneidad debe ser acreditado, esta acreditación puede ser realizada tanto por el consumidor denunciante como por la autoridad administrativa, en clara referencia a dicha entidad (RESOLUCIÓN FINAL 0886-2023/PS1, 2023).

No obstante, frente a una alegación sobre la existencia de un presunto defecto sin la presentación de alguna prueba del consumidor, INDECOPI no realiza alguna gestión adicional para indagar sobre la veracidad de tal alegación; por el contrario, ante la falta de presentación de algún medio probatorio que acredite el defecto alegado, procede a archivar la denuncia, señalando incluso que es deber del consumidor acreditar el defecto sobre el que se basa su denuncia.

Por tanto, si bien en el texto de las Resoluciones y en el criterio teórico adoptado por la entidad se indica que la acreditación del defecto debe ser realizado por el consumidor o la entidad, lo cierto es que, en la práctica, INDECOPI no cumple con su criterio. Esto es así a pesar de que, al estar ante un procedimiento administrativo conforme lo señalado en el CPDC, corresponde que la entidad realice todas actuaciones necesarias para esclarecer los hechos, conforme a los principios de impulso de oficio y de verdad material (D.S. 004-2019-JUS, 2019).

En virtud de lo expuesto, entonces, podemos arribar a la conclusión de que actualmente INDECOPI exige a los consumidores acreditar el defecto sobre el que se basa la denuncia por infracción al deber de idoneidad como requisito previo para que la entidad pueda analizar la infracción a este deber y, si tal defecto no puede ser acreditado por el consumidor, entonces la denuncia es archivada.

Ello contraviene el deber de tutela de los consumidores que, como habíamos señalado en el primer acápite, se trata de un mandato de rango constitucional autoimpuesto por el Estado. Por tanto, no es factible condicionar la tutela de los consumidores a que sean ellos los únicos que acrediten el defecto que generó su denuncia.

2.3. El análisis realizado por INDECOPI en el caso materia de análisis

Ahora bien, corresponde realizar un resumen de la actuación probatoria realizada por INDECOPI en cada instancia del procedimiento, a efectos de poder realizar una crítica en el siguiente acápite.

Así tenemos que, si bien la compra del celular y la aparición de los desperfectos alegados en la denuncia ocurrieron entre diciembre de 2011 y enero de 2012, no fue sino hasta el 23 de marzo de 2012 – a través de una Audiencia Única en la que INDECOPI solicitó al Sr. Chang presentar el equipo celular materia de discusión – que el equipo celular fue revisado por el ORPS, dejando constancia de su estado en dicha fecha.

En esta Audiencia Única, tanto PARATEL como CLARO señalaron que no sólo se desconocía el estado, condiciones del almacenamiento y la custodia del equipo celular (ya que éste estuvo en poder del Sr. Chang desde la compra del equipo), sino también que se desconocía su manipulación durante los tres meses contabilizados desde la compra del equipo hasta la Audiencia Única en la que la entidad pudo revisar el mismo, concluyendo que no era factible señalar que la

constatación realizada era válida porque existía un periodo en el que ninguna de las partes podía dar fe de lo que habría ocurrido con el equipo celular.

Además, los proveedores señalaron que, para acreditar que el defecto fuese de fábrica, se requería que un profesional técnico revisara el equipo celular; sin embargo, por decisión del Sr. Chang, el equipo no ingresó al servicio técnico, sino que permaneció en poder del consumidor desde la compra del mismo.

En la Resolución Final 150-2012/ILN-PS0 (2012), emitida en primera instancia, el ORPS señaló que el desperfecto técnico alegado por el consumidor en su denuncia había quedado acreditado sobre la base de los siguientes documentos que obran en el expediente:

- (i) La Boleta de Venta emitida por PARATEL a nombre del Sr. Chang por la compra del equipo celular materia de discusión;
- (ii) El formulario de reclamo N° 40832919, mediante el cual el Sr. Chang comunicó su malestar, informó sobre los desperfectos técnicos que presentaba su equipo celular y solicitó la reposición del mismo; y,
- (iii) El Acta de la Audiencia Única de fecha 23 de marzo de 2021, en la que se dejó constancia de la revisión efectuada al equipo celular.

Por tanto, en base a esta acreditación del desperfecto alegado, el ORPS impuso una sanción a PARATEL, y le ordenó realizar la reposición solicitada por el consumidor.

Curiosamente, en su escrito de apelación, PARATEL no discutió la acreditación del defecto realizada en la Audiencia Única. Por el contrario, sólo mencionó que el Sr. Chang tenía conocimiento del Manual del Cliente y sabía que, frente a un desperfecto técnico, se requería el ingreso del equipo al servicio técnico para que se aplique la garantía ofrecida por CLARO.

En segunda instancia, la CPC reconoció que no existe alguna constancia del estado del equipo celular al inicio del procedimiento; sin embargo, avaló la validez de la constatación realizada en la Audiencia Única sin pronunciarse sobre los alegatos de los proveedores, e incluso realizó una inferencia al señalar que, frente a desperfectos técnicos de fábrica tan evidentes que se presentaron días después de comprado el equipo celular, no era necesario una revisión técnica para acceder a la solicitud de reposición del consumidor. Por dicho motivo, confirmó la decisión de primera instancia (RESOLUCIÓN FINAL 507-2012/ILN-CPC, 2012).

Finalmente, en la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI, emitida en atención al recurso de revisión presentado por PARATEL, tampoco se realiza algún análisis sobre la carga probatoria en los casos en que se discute la infracción al deber de idoneidad. Por el contrario, el análisis se centra sólo en el sistema de garantías, conforme desarrollaremos en nuestro próximo problema jurídico.

2.4. Nuestra crítica a la actuación probatoria realizada por INDECOPI

Conforme señalamos en líneas anteriores, consideramos que la carga probatoria en los procedimientos a cargo de INDECOPI debe ser realizada en aplicación a su obligación constitucional consistente en la protección a los consumidores.

Por tanto, se deben aplicar los principios del procedimiento administrativo, consagrados en el D.S. 004-2019-JUS (2019), como son el de verdad material y el de impulso de oficio, que obligan a INDECOPI (como Administración Pública) a realizar todas las gestiones y actuaciones necesarias para asegurar la veracidad de los hechos materia de la controversia que está a su cargo para que emita una decisión imparcial, justa y en atención a la realidad.

Siguiendo esa línea, consideramos que el criterio actual que mantiene INDECOPI en su versión escrita es correcto y que precisamente esa redacción

es la que debería ser puesta en práctica por esta entidad, a diferencia de su actual accionar. Es decir, consideramos que, frente a una alegación sobre la existencia de un defecto cuando el consumidor no ha presentado algún medio probatorio que acredite su alegación, es deber de INDECOPI ordenar y efectuar las acciones necesarias para verificar la veracidad de los hechos narrados por el consumidor.

En este caso, por ejemplo, el consumidor alegó un defecto de fábrica que consistía en el congelamiento de la pantalla, pero no presentó medio probatorio alguno. En esa línea, era deber de INDECOPI ordenar la presentación del equipo celular desde que admitió a trámite la denuncia, ordenar alguna pericia externa para dejar constancia del equipo, así como atribuirse el almacenamiento y efectuar el lacrado del equipo desde el inicio del procedimiento administrativo a efectos de acreditar no sólo la existencia del defecto, sino que éste fuese considerado de fábrica.

Con la opinión técnica de un perito y habiendo realizado la constatación del estado del equipo al momento de la admisión de la denuncia, INDECOPI hubiera podido confirmar si existió el desperfecto técnico alegado por el consumidor y señalar si éste se trató de un desperfecto de fábrica. Todo ello habría sido en cumplimiento de la labor indagatoria de la referida entidad y su búsqueda de la verdad material.

Es por ello que debemos manifestar nuestro rechazo a la actuación probatoria que realizó INDECOPI en este caso, al haberse basado en inferencias, presunciones y en una constatación tardía; máxime cuando se dejó constancia en los alegatos de los proveedores, quienes, de manera correcta, cuestionaron la oportunidad en que se realizó dicha constatación, las dudas que generó la tardanza de la misma y la falta de opinión técnica.

A nuestro juicio, INDECOPI cometió un error insalvable en su análisis desde el inicio del procedimiento administrativo: no acreditó fehacientemente el defecto

sobre el que se basaba la denuncia. Este error se agrava con las decisiones de primera y segunda instancia, que validaron la actuación probatoria tardía. Incluso, en el recurso de revisión, se presupone la existencia del defecto, toda vez que esta instancia sólo se pronuncia sobre el sistema de garantías, sin realizar alguna precisión sobre la acreditación del defecto que configura la infracción materia de discusión.

De haber sido diligente, INDECOPI habría realizado las actuaciones necesarias para acreditar el defecto alegado, como lo exige su criterio actual. Sólo luego de haber acreditado el defecto, se podría pronunciar sobre la idoneidad del equipo celular.

Lo cierto es que, del expediente, no se puede arribar a la conclusión de que estamos ante un desperfecto de fábrica, como fue alegado por el Sr. Chang. Nótese que, en este caso, no sólo se discute la existencia del desperfecto técnico, sino que el consumidor denuncia a los proveedores porque señaló que había recibido un equipo celular con fallas de fábrica y fue por ello que solicitaba la reposición y no la reparación del equipo celular.

Por tanto, con mayor razón, era necesaria una correcta y exhaustiva indagación por parte de INDECOPI para buscar la verdad material de la narración de este caso y emitir una decisión sobre la base de ella. No obstante, como hemos explicado, la actuación probatoria de esta entidad es casi nula en cuanto a la acreditación del defecto porque, desde el inicio del procedimiento, se basó en la presunción de su existencia.

Al no haberse acreditado la existencia del desperfecto técnico de fábrica que alegó el Sr. Chang como motivo de su denuncia, correspondía archivar la denuncia sin continuar con el análisis del deber de idoneidad, conforme el criterio que actualmente maneja INDECOPI. Sin embargo, como señalamos en la narración de los hechos relevantes, esta entidad sí realizó el análisis. Por este

motivo, corresponde realizar el análisis sobre la motivación de dicha entidad y su interpretación sobre el deber de idoneidad.

3. ¿Es legalmente válido para CLARO anular y/o restringir la reposición de un producto con presuntas fallas técnicas de fábrica a través de una cláusula en su Manual al Cliente?

Como adelantamos en el acápite anterior, INDECOPI continuó con el análisis del deber de idoneidad, bajo la presunción de la existencia del desperfecto técnico de fábrica que alegó el consumidor en su denuncia. De este modo, emitió hasta tres resoluciones en las que analizó y desarrolló los argumentos que la llevaron a concluir que se había producido la comisión de la infracción al deber de idoneidad.

Sobre el particular, debemos señalar que INDECOPI equivocadamente centró su análisis en la presunta negativa de los proveedores a la solicitud de reposición que presentó el Sr. Chang, la cual se habría basado en el contenido de la garantía expresa desarrollada en el Manual del Cliente que no permitía la reposición del producto.

No obstante, como desarrollaremos en las próximas líneas, el Manual del Cliente sí prevé la posibilidad de la reposición previo procedimiento establecido por CLARO; además, INDECOPI omitió observar que ninguno de los proveedores tuvo oportunidad de aplicar la garantía porque el Sr. Chang se negó a que realicen una revisión técnica del equipo celular.

Por tanto, consideramos que el análisis de INDECOPI tomó un rumbo equivocado debido a los errores previamente desarrollados. No obstante, dado que la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI realiza un desarrollo sobre el deber de idoneidad y se centra en la explicación sobre la evaluación de las garantías señaladas en el CPDC, realizaremos nuestra crítica sobre la base de la línea de análisis realizada por INDECOPI.

3.1. Noción del deber de idoneidad según el CPDC, su configuración y análisis

El deber de idoneidad se encuentra regulado en toda la extensión del Capítulo III del CPDC (2010). Su definición se encuentra en el artículo 18, en el que se define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido (es decir, sobre la base de sus expectativas, generadas tanto por la naturaleza del producto o servicio adquirido, la información que el proveedor le hubiese brindado al respecto y el sistema de garantías que ofrece el CPDC). Por su parte, en el artículo 19 del CPDC (2010), se dispone la obligación de todo proveedor de cumplir con este deber y, en el artículo 20, se desarrolla el sistema de garantías que se utiliza para la generación de las expectativas sobre las que se evaluará el cumplimiento del deber.

Así, tenemos que el CPDC señala expresamente que el deber de idoneidad debe ser evaluado en función al cumplimiento del sistema de garantías. Dicho sistema señala la existencia de tres tipos de garantías que prevé la norma con un orden de prelación, conforme el siguiente detalle:

- La **garantía legal**, que consiste en el cumplimiento de la regulación sectorial (López Raygada & Bezada Alencastre, 2014), sobre la cual no se admite pacto en contrario;
- La **garantía explícita**, que consiste en una expresión voluntaria del proveedor mediante la cual se obliga a responder por lo que en ella dispone (López Raygada & Bezada Alencastre, 2014), la cual usualmente se ve reflejada en un Certificado de Garantía y/o la información que ofrece el consumidor durante el proceso de compra; y

- La **garantía implícita**, que sería una especie de garantía residual que opera cuando las dos anteriores no mencionan nada al respecto, la cual responde a los principios de razonabilidad y proporcionalidad de modo tal que se respete el equilibrio contractual que motiva toda transacción en el mercado (López Raygada & Bezada Alencastre, 2014).

Así, INDECOPI ha emitido sendas resoluciones en las que – a la fecha – mantiene esta definición al evaluar los procedimientos a su cargo:

15. El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19°5 de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
16. Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso (RESOLUCIÓN FINAL 0886-2023/PS1, 2023).

Ahora bien, es menester señalar que – como bien indica INDECOPI en sus resoluciones – este deber no implica que los proveedores tengan la obligación de ofrecer bienes de determinada calidad ni que estos productos sean infalibles en todos los casos. Tan es así que el propio CPDC (2010) acepta implícitamente

la posibilidad de alguna falla y/o deficiencia en el proceso productivo del bien adquirido, toda vez que, en su artículo 97, establece remedios aplicables a estos casos y les otorga la calidad de derechos de los consumidores: la reparación o reposición del producto, una nueva ejecución del servicio, o la devolución de la contraprestación pagada.

Sobre el particular, debemos señalar que, si realizamos una lectura conjunta del artículo 97 antes señalado y el artículo 115.1 del CPDC (2010), tenemos la prelación que prevé la propia norma sobre estos derechos, en la cual se indica expresamente que el proveedor, en primera instancia, deberá procurar la reparación del producto; de no ser posible la reparación, deberá ofrecer la reposición del mismo; y, si ninguno de los dos anteriores es posible, entonces tendrá que ofrecer el reembolso de lo pagado. Cabe señalar que esta prelación fue confirmada mediante la Casación N° 8065-2018 (2020), en la que los magistrados señalaron que existe tal prelación, que dispone como primera alternativa la reparación de los productos y que, ante la imposibilidad de la reparación, se pueden efectuar la reposición o el reembolso.

En ese sentido, podemos concluir que el CPDC concibe el deber de idoneidad como una protección a las expectativas del consumidor, permitiendo que los proveedores que tomen conocimiento de algún desperfecto de sus propios productos y/o servicios rectifiquen esta situación mediante la aplicación oportuna de los remedios previstos por el mismo CPDC siguiendo la prelación determinada por dicho cuerpo legal.

De acuerdo con la noción del deber de idoneidad, desarrollada en líneas anteriores, podemos concluir que la infracción a este deber se produce no sólo con la defraudación de las expectativas de los consumidores, sino que también si – frente a algún posible desperfecto que se pudiese observar en el producto adquirido – el proveedor no hubiese aplicado injustificadamente alguno de los remedios previstos por el CPDC.

Ello resulta aún más relevante cuando se evalúa el deber de idoneidad en productos de fabricación en masa como son los equipos celulares, ya que, por su naturaleza dinámica y tecnológica, se admite la posibilidad de que alguno de estos equipos o sus lotes sufran algún desperfecto técnico. Ante ello, corresponderá evaluar si el proveedor aplicó los remedios dispuestos por el CPDC de manera adecuada y oportuna.

3.2. El denominado Manual de Cliente que fue materia de análisis en este caso

Como adelantamos en líneas anteriores, el análisis realizado por INDECOPI con relación a este deber se basa en el contenido y aplicación del Manual del Cliente (el cual fue ofrecido por CLARO, como ya hemos explicado). Por ello, resulta importante para este análisis conocer el contenido de este documento y el procedimiento de aplicación de garantía que ofrecía CLARO para aquellos productos que tuviesen algún desperfecto de fábrica.

Según señaló CLARO (y también PARATEL), este documento es entregado a los consumidores junto con el equipo celular adquirido para que tengan conocimiento del procedimiento de garantía del equipo adquirido. En este documento se indica que CLARO ofrece un periodo de garantía de doce meses, contabilizados desde la fecha de la compra, para los equipos que vende frente a desperfectos de fábrica.

Para acceder a la aplicación de la garantía, los consumidores deben ingresar el equipo al Servicio Técnico Autorizado para su revisión. Luego de la revisión, los técnicos determinarán si corresponde la reparación o reposición del producto, en base a la prelación impuesta por CLARO:

- En principio, los técnicos especializados procurarán reparar el desperfecto que hubiesen encontrado. En este caso, el equipo será reparado y devuelto al consumidor.

- En el eventual caso de que el equipo no pudiese ser reparado, CLARO brindará una constancia de ello y procederá con la reposición del equipo por uno del mismo modelo o, si ello no fuese posible, por uno equivalente en óptimas condiciones de funcionamiento.

Teniendo en cuenta el procedimiento de aplicación de garantía y la prelación impuesta por CLARO, podemos continuar con la crítica a la motivación de INDECOPI, ya que ésta se basa en el análisis de este documento y su aplicación.

3.3. El análisis realizado por INDECOPI en el caso materia de análisis

Como explicamos al inicio de este tercer problema secundario, el análisis del deber de idoneidad de INDECOPI se basó en la negativa que habría brindado PARATEL a la solicitud de reposición del Sr. Chang sobre la base de la garantía expresa que ofrecía la empresa a través del Manual del Cliente.

A juicio de INDECOPI, con la acreditación del defecto de fábrica alegado por el Sr. Chang (realizada en la Audiencia Única), se habría verificado que PARATEL había vendido un celular no idóneo. No obstante, INDECOPI reconoce implícitamente que la infracción al deber de idoneidad no se configura con el simple hecho de haber vendido un celular con desperfectos de fábrica, sino que analiza la actuación de PARATEL en cuanto a la aplicación del remedio de reposición solicitado por el Sr. Chang (RESOLUCIÓN FINAL 150-2012/ILN-PS0, 2012).

Así, el ORPS señaló que, frente a un defecto tan evidente como el congelamiento de pantalla no era necesaria la revisión técnica que exigía el Manual del Cliente. Por tanto, la solicitud de cambio que había realizado el Sr. Chang era válida, ya que la reposición está reconocida como un derecho de los consumidores, según el CPDC frente a un producto no idóneo como el equipo celular materia de discusión. En ese sentido, a juicio del ORPS, PARATEL debió acceder a la

solicitud de cambio del equipo celular en tanto el consumidor lo solicitó (RESOLUCIÓN FINAL 150-2012/ILN-PS0, 2012).

En su apelación, PARATEL discutió el razonamiento del ORPS alegando que al consumidor no se le negó expresamente la solicitud de cambio, sino que – para acceder a la aplicación de la garantía ofrecida por CLARO en el Manual del Cliente – se requería ingresar el equipo celular al servicio técnico para que los especialistas determinaran si era posible su reparación o si aplicaba el cambio solicitado por el Sr. Chang. Sin embargo, fue el consumidor quien voluntariamente decidió no realizar el proceso de aplicación de garantía desconociendo el Manual del Cliente que le fue entregado junto con el equipo celular.

La CPC coincidió con el criterio de la primera instancia, que señaló el requisito de ingreso del equipo celular al servicio técnico como innecesario frente a un defecto evidente y añadió que PARATEL está en la obligación de ofrecer una garantía implícita sobre los equipos celulares que comercializa, la cual suponía que el equipo adquirido debía servir para los fines de su adquisición. En ese sentido, la CPC confirmó la decisión de primera instancia alegando que el equipo celular no sólo no cumplía con los fines previstos, sino que PARATEL – pese a que tomó conocimiento del reclamo y la solicitud de reposición del consumidor – no aplicó el remedio solicitado (RESOLUCIÓN FINAL 507-2012/ILN-CPC, 2012).

Ante ello, PARATEL interpuso recurso de revisión contra la decisión de segunda instancia, alegando que no se había interpretado de manera correcta el deber de idoneidad, toda vez que no se había tomado en consideración que, al existir una garantía expresa (el Manual del Cliente exigía el ingreso del equipo celular al servicio técnico para determinar el remedio a aplicar), no era posible desconocerla y aplicar una garantía implícita, máxime cuando el precedente de observancia obligatoria (Resolución N° 085-96-TDC) permitía que los proveedores limitaran la garantía implícita a través de una garantía expresa.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que las garantías establecidas en el CPDC debían ser leídas e interpretadas como complementarias entre sí, por lo que era incorrecto entender la prelación dispuesta en el CPDC como excluyente entre los tipos de garantías. Además, este despacho señaló que la reparación, la reposición y el reembolso eran derechos que debían ser considerados como parte de la garantía legal; por tanto, no admitían pacto en contrario ni limitación no prevista por la norma (RESOLUCIÓN 199-2013/SPC-INDECOPI, 2013).

En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que el Manual del Cliente, entendido como garantía expresa, no podía anular el derecho de los consumidores a la reposición de productos defectuosos, toda vez que son parte de una garantía legal sobre la que no cabe pacto en contrario (RESOLUCIÓN 199-2013/SPC-INDECOPI, 2013).

Por ello, se declaró infundado el recurso de revisión presentado por PARATEL, bajo el argumento de que no sólo el deber de idoneidad había sido correctamente interpretado y aplicado por las instancias anteriores, sino que también el precedente de observancia obligatoria, cuya aplicación solicitó PARATEL, no resultaba aplicable toda vez que se basaba en una norma derogada (RESOLUCIÓN 199-2013/SPC-INDECOPI, 2013).

3.4. Nuestra crítica a la interpretación realizada por INDECOPI

Como habíamos advertido en los acápites anteriores, INDECOPI cometió errores desde la imputación de cargos hasta la actuación probatoria necesaria para acreditar el defecto alegado por el consumidor sobre el que se basó la denuncia que inició este expediente. Estos errores generaron que el deber de idoneidad sea analizado de manera incorrecta. A efectos de realizar la crítica al análisis efectuado por INDECOPI, procederemos a realizar nuestro análisis al deber de idoneidad.

Conforme habíamos desarrollado en líneas anteriores, si bien el CPDC cataloga la defraudación de las expectativas de los consumidores como una infracción al deber de idoneidad, esta norma también admite la posibilidad de que, por la naturaleza de la elaboración de productos en masa, algunos productos puedan tener algún desperfecto de fábrica. En dicho caso, se evaluará la medida correctiva brindada por el proveedor para subsanar la defraudación de las expectativas del consumidor.

En ese sentido, coincidimos con INDECOPI en reconocer que la evaluación del deber de idoneidad debe partir desde el sistema de garantías desarrollado en el CPDC y su prelación, entendida como complementaria y no excluyente entre los tipos de garantías previstos en la norma. Además, aunque INDECOPI no lo reconozca expresamente en este caso, coincidimos con su postura en reconocer la posibilidad de que algunos productos tengan alguna falla de fábrica y en que, en esos casos, será el proveedor quien deberá aplicar alguno de los remedios previstos en el CPDC.

Dentro de los remedios desarrollados en el artículo 97 del CPDC (2010), encontramos el derecho a la reposición del producto, respecto del cual, debido a su redacción expresa en el CPDC, reconocemos su pertenencia a la garantía legal sobre la que no cabe pacto en contrario. No obstante, es menester señalar que los remedios también tienen una prelación desarrollada el artículo 115 del mismo cuerpo legal; por lo tanto, la aplicación de dichos remedios debe respetar lo señalado por la norma.

En este caso, por ejemplo, los remedios ofrecidos por CLARO (y no PARATEL) estaban contenidos en el Manual del Cliente, documento que fungió como garantía expresa, en el que se indicaba el proceso para acceder a los remedios previstos en caso de que se hubiese demostrado la existencia de un desperfecto técnico. Es sobre este documento que la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI ingresa a analizar el deber de idoneidad.

Así, tenemos que el Manual del Cliente contiene los remedios que ofrecía CLARO frente a defectos técnicos de fábrica debidamente acreditados en los equipos celulares que se vendían a través de su red de distribuidores autorizados. En primer lugar, se prevé la reparación y, si ésta no es posible, se procede con la reposición del bien. Para acceder a esto último, CLARO exigía el ingreso del equipo celular a su servicio técnico para determinar la existencia del defecto alegado, y si este consiste en un desperfecto de fábrica, así como evaluar el estado del equipo celular.

En este caso, dado que la controversia versaba sobre la existencia de un desperfecto de fábrica, era necesario que se acredite no sólo la existencia del desperfecto alegado por el Sr. Chang en su denuncia, sino que era necesario verificar que dicho desperfecto era una falla de fábrica, como había afirmado el consumidor.

Por tanto, en contraste al criterio aplicado por INDECOPI, consideramos que sí era necesario el ingreso del equipo celular al servicio técnico para que sean los especialistas quienes determinen si el defecto que el Sr. Chang alegó era un desperfecto de fábrica. De este modo, si así lo determinaban los técnicos especializados, se aplicaría la garantía ofrecida por CLARO y los remedios en ella dispuestos.

Por otro lado, debemos precisar que la prelación ofrecida por CLARO en el Manual del Cliente coincide con la prelación desarrollada en el artículo 115 del CPDC; de este modo, no resulta cierta la afirmación de INDECOPI de que el Manual del Cliente anulaba o restringía la reposición de los productos con desperfectos técnicos de fábrica.

En ese sentido, es errónea la afirmación que realiza INDECOPI referida a la anulación y/o restricción del derecho a la reposición en el Manual de Cliente ofrecido por CLARO, toda vez que no sólo el derecho a la reposición sí está

previsto como una alternativa de solución por el proveedor, sino porque la prelación incluida en el documento coincide con la establecida en el CPDC.

Por lo expuesto, arribamos a la conclusión de que – si obviamos los errores previos cometidos por INDECOPI – el análisis realizado sobre la idoneidad en puridad parte de una premisa correcta: el deber de idoneidad debe ser evaluado sobre la base del sistema de garantías que ofrece el propio CPDC, el cual establece la existencia de una prelación entre las garantías legales, expresas e implícitas, las que no pueden ser entendidas como excluyentes entre sí, sino como complementarias.

No obstante, consideramos que esta premisa no resulta completa para el análisis del deber de idoneidad, máxime si estamos ante una denuncia en la que se discute la existencia de un defecto de fábrica y la aplicación de la garantía frente a tal defecto.

A nuestro juicio, el análisis del deber de idoneidad debe partir desde la naturaleza del producto materia de discusión; en este caso, se trata de un equipo celular cuya producción conlleva una particularidad como es la producción en masa. Debido a ello, el CPDC reconoce y acepta la posibilidad de algún error u defecto de estos productos; por este motivo, se exige a los proveedores efectuar la aplicación de alguno de los remedios que también prevé dicha norma, siendo el caso que, si el proveedor tomó conocimiento de la falla de fábrica del equipo celular y no aplicó algún remedio, entonces se habrá configurado la infracción al deber de idoneidad.

Por lo tanto, en este caso en particular, correspondía que – frente a la alegación del consumidor referida a una falla de fábrica en el equipo celular adquirido – CLARO verificase si el equipo celular contaba con dicho defecto y, de así comprobarlo, procediera con alguno de los remedios que ofrecía el CPDC; sólo si CLARO negase la aplicación de alguno de estos remedios, habría cometido una infracción al deber de idoneidad.

Desafortunadamente, en este caso, no se le permitió a CLARO revisar el equipo celular para verificar si el defecto alegado por el consumidor se trataba de un defecto de fábrica, lo que generó que no se le permita ejecutar alguno de los remedios que sí ofrecía a través del Manual del Cliente: la reparación o la reposición del equipo celular.

Cabe señalar que esta situación se generó por decisión propia del Sr. Chang, quien voluntariamente no permitió la examinación del celular. Por tanto, era incorrecto señalar que alguno de los proveedores negó la aplicación de algún remedio cuando fue el propio Sr. Chang quien no permitió ello.

En ese sentido, dado que la controversia se generó por una inacción del consumidor al no ingresar el equipo celular a revisión, no correspondía que INDECOPI sancione a uno de los proveedores por una presunta infracción al deber de idoneidad.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Habiendo realizado el análisis correspondiente y luego de contestar nuestros problemas jurídicos planteados al inicio de este informe, corresponde resumir nuestras principales conclusiones:

- 1) A efectos de iniciar un procedimiento administrativo, INDECOPI debe realizar el análisis de la configuración de la relación de consumo que se discutirá y tener clara la naturaleza de la misma, de modo que la atribución de responsabilidad se debe realizar de acuerdo con la esfera de control de cada proveedor participante de la relación de consumo.
- 2) En este caso, correspondía realizar una atribución de responsabilidades diferenciada, de acuerdo con la esfera de control de cada proveedor, ya que tanto PARATEL como CLARO tenían roles distintos en la cadena de

producción. Por ello, en atención a que la discusión se basaba en un presunto defecto técnico de fábrica y en la falta de aplicación del remedio de la reposición, se debía atribuir responsabilidad a CLARO como empresa importadora de los equipos celulares y como proveedor que ofrece una garantía en estos equipos, conforme a su Manual del Cliente.

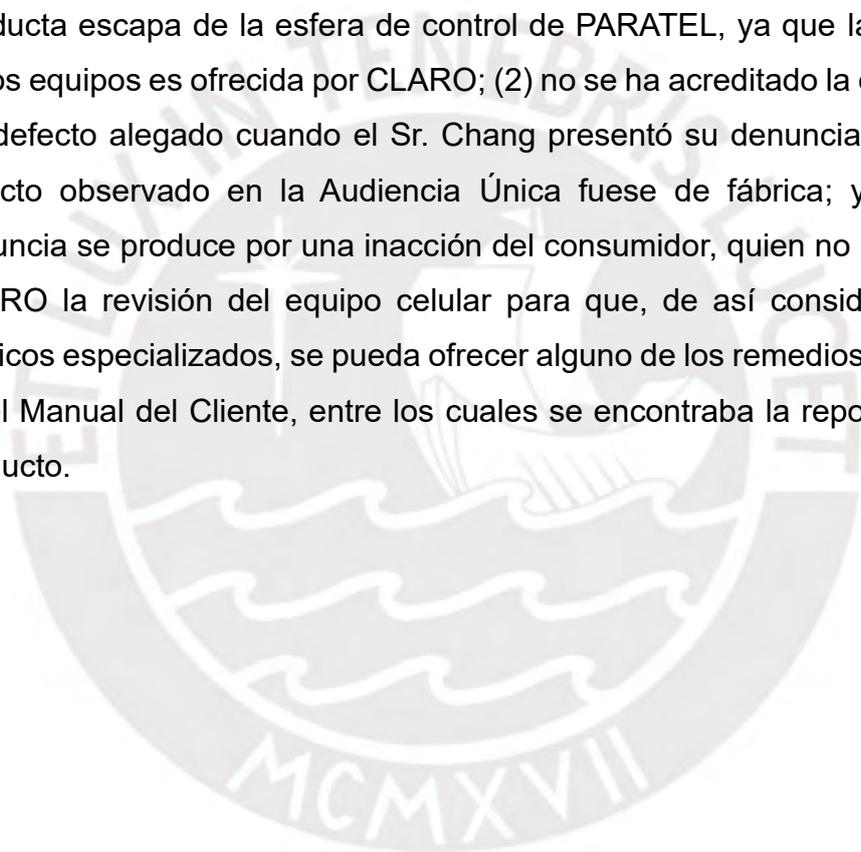
- 3) No obstante, INDECOPI comete un error al atribuir una misma responsabilidad tanto a PARATEL como a CLARO, sin observar que tienen roles y responsabilidades distintas en la cadena de ventas de equipos celulares. Este error se agrava aún más al archivar la denuncia contra CLARO, alegando que la relación de consumo sólo se configuró con PARATEL, ignorando que la garantía del producto la ofrecía CLARO y sancionando sólo a PARATEL.
- 4) Ahora bien, dado que la denuncia se basa en la existencia de un presunto desperfecto técnico de fábrica, correspondía que INDECOPI o las partes acrediten fehacientemente la existencia de tal desperfecto y que éste era una condición de fábrica, para que luego INDECOPI analice la infracción al deber de idoneidad.
- 5) Consideramos que INDECOPI – en cumplimiento de su obligación constitucional referida a la protección de los consumidores y a los principios esgrimidos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en cuanto a la labor indagatoria a efectos de encontrar la verdad material de los hechos materia de controversia – estaba en la obligación de efectuar todas las actuaciones indagatorias necesarias para basar su decisión en la realidad de los sucesos.
- 6) El presente caso deja en evidencia algunas fallas en la actuación probatoria de INDECOPI a lo largo de este procedimiento (como la tardanza en la verificación del equipo celular, la falta de revisión técnica del equipo, la omisión de los alegatos de las denunciadas, entre otros), lo que no permite

acreditar que el defecto técnico alegado por el Sr. Chang y observado en la Audiencia Única fuese un defecto de fábrica conforme a lo narrado en la denuncia.

- 7) Pese a que la falta de acreditación del defecto impide continuar con el análisis del deber idoneidad, INDECOPI continuó con el análisis; sin embargo, debido a los errores previamente cometidos, el rumbo de este análisis se centró en la presunta anulación y/o restricción a la reposición del producto en el Manual del Cliente que ofrecía CLARO como garantía expresa.
- 8) Así, INDECOPI señaló que el cumplimiento del deber de idoneidad debía iniciar con el análisis del cumplimiento de las garantías ofrecidas por el CPDC, las cuales deben ser interpretadas como un sistema y que se complementan entre sí, sin admitir exclusiones entre los tipos de garantía. Asimismo, reconoció que el derecho a la reposición formaba parte de la garantía legal (al estar expresamente reconocido en el CPDC); por tanto, no cabe pacto en contrario.
- 9) En ese sentido, INDECOPI arribó a la conclusión de que – frente a un celular con fallas de fábrica tan evidentes – correspondía que PARATEL acceda a la reposición solicitada por el consumidor, ya que el requisito del ingreso del equipo celular al servicio técnico resultaba injustificado por tratarse de un defecto evidente y sólo restringía el derecho a la reposición, lo cual está prohibido al tratarse de una garantía legal que no admite pacto en contrario.
- 10) A nuestro juicio, INDECOPI comete un error en el análisis referido a la aplicación del deber de idoneidad en tanto no observó que (1) es necesario que el equipo celular sea revisado por los técnicos especializados del servicio técnico a efectos de constatar que el defecto alegado exista y que se trate de un defecto de fábrica; (2) el Manual del Cliente no sólo sí

reconoce a la reposición como remedio frente a una falla de fábrica, sino que también reconoce la prelación conforme a los artículos 97 y 115 del CPDC; y (3) no se negó la reposición del producto, sino que fue el Sr. Chang quien voluntariamente decidió no continuar con el proceso para lograr ello.

- 11) Por lo expuesto y respondiendo a nuestra pregunta principal, consideramos que no era correcto atribuir responsabilidad a PARATEL por una presunta infracción al deber de idoneidad al haber vendido un equipo celular con presuntos desperfectos técnicos al Sr. Chang, toda vez que (1) esta conducta escapa de la esfera de control de PARATEL, ya que la garantía de los equipos es ofrecida por CLARO; (2) no se ha acreditado la existencia del defecto alegado cuando el Sr. Chang presentó su denuncia ni que el defecto observado en la Audiencia Única fuese de fábrica; y (3) esta denuncia se produce por una inacción del consumidor, quien no permitió a CLARO la revisión del equipo celular para que, de así considerarlo los técnicos especializados, se pueda ofrecer alguno de los remedios previstos en el Manual del Cliente, entre los cuales se encontraba la reposición del producto.



VII. BIBLIOGRAFÍA

Aldana Ramos, E. G., & Gagliuffi Piercechi, I. S. (2004). La noción de consumidor final: el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. *Ius et veritas*, 47-61.

América Móvil, S.A.B. de C.V. (2022). *Reporte Anual 2022*. México D.F. https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANU A.pdf

Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 5-58.

Casación N° 8065-2018 (Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de la República 06 de Octubre de 2020).

Cavero Safrá, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Ius et veritas*, 34-47.

Cerrón Baldeón, L. A., Sánchez Fonseca, C. V., Alfaro Ramos, C. M., De La Cruz Muñoz, M. E., Escalante Cano, L. P., Salas Valderrama, R. A., Chumbe Fernández, S. V., Sotomayor del Carpio, C. R., & Tolentino Pardo, D. R. (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Lima. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1676261/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2019.pdf?v=1613493169

Chang Tokushima, J. S. (2012). ¡Compre ahora!...¿ Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *IUS ET VERITAS*(44), 200-211.

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley No 29571, 2 de septiembre de 2010 (Perú).

Damián Medina, O. A. (2022). ALCANCES DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO FRENTE A LA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD EN LA JUSTICIA DE CONSUMO EN EL PERÚ. *Vox Juris*, 80-97.

D.S. 004-2019-JUS. Que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (2019). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1226958>

López Raygada, P. S., & Bezada Alencastre, J. A. (2014). Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores. *Bepress*.

Martín Tirado, R. J. (2001). El procedimiento administrativo trilateral y su aplicación en la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. *Derecho & Sociedad*(17), 221-234.

RESOLUCIÓN 0850-2023/SPC-INDECOPI, 0532-2018/CC2 (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI 29 de Marzo de 2023).

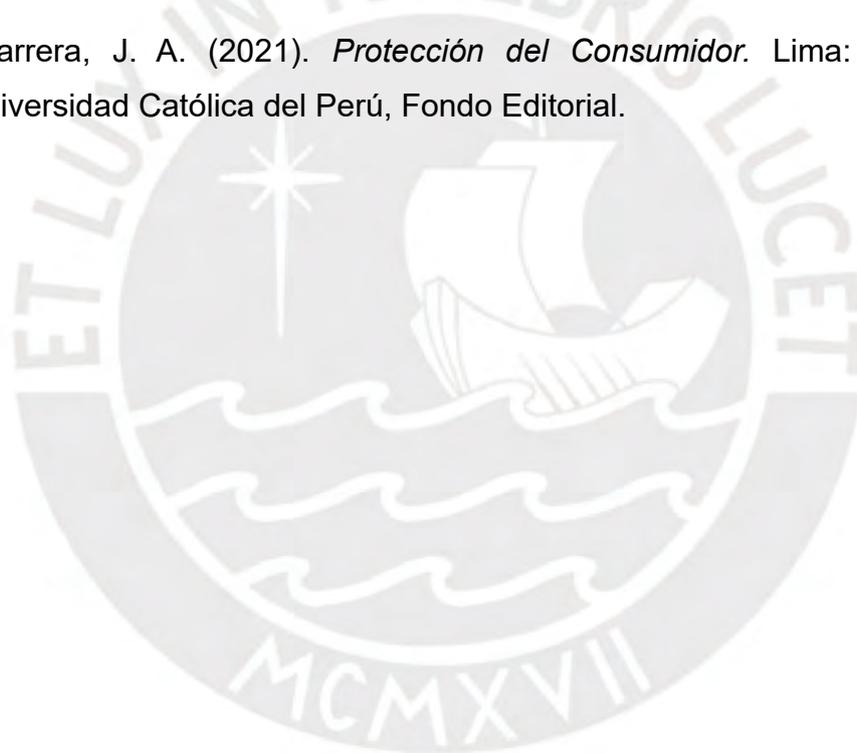
RESOLUCIÓN 199-2013/SPC-INDECOPI, 075-2012/ILN-PS0 (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI 29 de enero de 2013).

RESOLUCIÓN FINAL 0886-2023/PS1, 0281-2022/PS1 (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 01 de la Sede Central de INDECOPI 23 de mayo de 2023).

RESOLUCIÓN FINAL 150-2012/ILN-PS0, 075-2012/ILN-PS0 (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte 27 de Marzo de 2012).

RESOLUCIÓN FINAL 507-2012/ILN-CPC, 053-2012/ILN-CPC (Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte 6 de junio de 2012).

Tirado Barrera, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : REVISIÓN
DENUNCIANTE : ARTURO ALONSO CHANG VALLADARES
DENUNCIADA : PARATEL S.A.C.
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN
IDONEIDAD DEL PRODUCTO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR

SUMILLA: *Se declara infundado el recurso de revisión planteado por Paratel S.A.C. contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, por presunta aplicación indebida del artículo 19° y presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente, en tanto: (i) dicha norma se limita a describir en términos genéricos el supuesto de responsabilidad del proveedor por la idoneidad de los productos que comercializa en el mercado, por lo que su aplicación resulta pertinente y adecuada; y, (ii) el derecho a la reparación, reposición y/o devolución de la contraprestación pagada reconocido a favor de los consumidores, forma parte de la garantía legal y, como tal, no puede ser excluido, limitado ni condicionado por una garantía expresa.*

Asimismo, se declara infundado dicho recurso, por presunta inobservancia del precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC, en tanto dicho precedente ha quedado sin efecto como consecuencia de la derogación expresa del Decreto Legislativo 716 y porque el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido que el derecho a la reparación, reposición o devolución de la contraprestación pagada son derechos irrenunciables que no pueden ser dejados sin efecto por pacto o acuerdo privado, por lo que no pueden ser limitados.

Lima, 29 de enero de 2013

ANTECEDENTES

1. El 10 de febrero de 2012, el señor Arturo Alonso Chang Valladares (en adelante, el señor Chang) denunció ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) a Paratel S.A.C. (en adelante, Paratel) y a América Móvil

Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹.

2. El señor Chang señaló que el 26 de diciembre de 2011 adquirió de Paratel un equipo celular marca Nokia, Modelo C6-1, que a los 11 días de uso presentó fallas en su funcionamiento (congelamiento de la pantalla), por lo que solicitó su reposición; sin embargo, personal de la denunciada le informó que debía ingresar el producto al servicio técnico para ser reparado, a lo que se negó porque el producto era nuevo.
3. En sus descargos, Paratel manifestó que el denunciante se negó a que el equipo celular ingrese al servicio técnico para su revisión. Indicó además que al ser un distribuidor autorizado de América Móvil, sólo se limitaba al abastecimiento del producto materia de denuncia, por lo que era responsabilidad de América Móvil la reparación y la atención de los reclamos de los usuarios por eventuales fallas de fabricación.
4. Por su parte, América Móvil señaló que el Manual del Cliente entregado al denunciante señalaba de manera expresa que el producto contaba con una garantía de reparación frente a las fallas que pudieran presentar los productos y de reposición cuando la reparación no fuera posible. Indicó además que en el referido Manual del Cliente se establece que para hacer efectiva la garantía, el usuario debe presentar el producto al servicio técnico autorizado, lo cual no fue cumplido por el denunciante.
5. Mediante Resolución 150-2012/ILN-PS0 del 27 de marzo de 2012, el ORPS declaró improcedente la denuncia respecto de América Móvil, al haberse verificado que la relación de consumo se entabló únicamente con Paratel. Asimismo, declaró fundada la denuncia contra Paratel por infracción del artículo 19º del Código, al haberse acreditado que no cumplió con efectuar la reposición del producto, ordenando como medida correctiva que cumpla con reponer dicho producto a favor del denunciante. Finalmente, la sancionó con una multa de 2 UIT y la condenó al pago de costas y costos.
6. Mediante Resolución 507-2012/ILN-CPC del 6 de junio de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) resolvió el recurso de apelación interpuesto por Paratel contra la Resolución 150-2012/ILN-PS0, confirmando todos sus extremos.
7. El 19 de junio de 2012, Paratel presentó un recurso de revisión ante la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (Hoy “Sala Especializada en Protección

¹ Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, entrando en vigencia el 2 de octubre de 2010.

al Consumidor”) contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, manifestando que la Comisión:

- (i) Aplicó erróneamente el artículo 19° del Código e inaplicó el artículo 20° del mismo cuerpo legal, referido a que la garantía expresa no puede ser desplazada por una garantía implícita, alegando que para determinar si hubo o no falta de idoneidad de un producto se debió evaluar los términos y condiciones ofrecidos expresamente por el proveedor, y no realizar un análisis de la idoneidad del producto en función de la garantía implícita; y,
 - (ii) no observó el precedente de observancia obligatoria N° 085-96-TDC del 30 de noviembre de 1996, en el cual se afirmó que *“el proveedor podrá limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se deriven de la garantía implícita”*.
8. Mediante Resolución 2687-2012/SC2-INDECOPI del 5 de setiembre de 2012, la Sala declaró procedente el recurso de revisión planteado por Paratel contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC por presunta aplicación indebida del artículo 19°, presunta inaplicación del artículo 20° del Código, así como por presunta inobservancia del precedente de observancia obligatoria del Indecopi aprobado mediante Resolución N° 85-96-TDC.

ANÁLISIS

El recurso de revisión y la cuestión materia de discusión

9. El recurso administrativo de revisión previsto en el Código procede contra los actos administrativos dictados por la Comisión de Protección al Consumidor (o la Comisión que cuente con facultades desconcentradas en esa materia) como segunda instancia administrativa del procedimiento sumarísimo por infracción a las normas de protección al consumidor².

²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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.

10. De conformidad con lo establecido por el artículo 125° del Código, el recurso de revisión es de naturaleza excepcional y, por tanto, en virtud a él la Sala únicamente evalúa errores de puro derecho que pudiera haber cometido la Comisión, los cuales pueden consistir en la inaplicación, aplicación indebida o interpretación errónea de las normas de protección al consumidor, o la inobservancia de un precedente de observancia obligatoria³.
11. Es preciso indicar que en el presente caso la recurrente cuestionó que la Comisión haya aplicado indebidamente el artículo 19° del Código referido a la garantía implícita e inaplicado el artículo 20° del Código referido a la disposición que establece que una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita, pues de haber considerado que la garantía expresa prevalecía sobre aquella implícita, hubiera evaluado únicamente los términos y condiciones ofrecidos expresamente por el proveedor a efectos de establecer la idoneidad del producto. Asimismo, cuestionó que la Comisión no haya aplicado el precedente de observancia obligatoria 085-96-TDC que estableció que una garantía implícita puede ser limitada por una garantía expresa.
12. En este contexto, la Sala evaluará si la Comisión aplicó indebidamente el artículo 19 del Código e inaplicó el artículo 20° del mismo cuerpo legal, y, de ser el caso, establecerá si la existencia de una garantía explícita determina que el análisis de la idoneidad de un producto deba limitarse únicamente a la evaluación de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor; o, si por el contrario, el análisis de la idoneidad debe efectuarse sobre la base del sistema de garantías previstos en el Código. Asimismo, determinará si la Comisión inaplicó el precedente de observancia obligatoria que estableció que la garantía implícita puede ser limitada por una garantía expresa.
13. Cabe precisar que, en la medida que la evaluación que realice este Colegiado se limitará a la interpretación correcta de una norma, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos de las partes que hacen referencia exclusivamente al caso concreto.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

³ Ver la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI del 13 de abril de 2011, en el procedimiento seguido por Amanda Baca Lovón contra Asociación de Fondos contra Accidentes de Tránsito Región Ica.

El sistema de garantías previsto en el Código en la venta de productos

14. 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 seguridad⁴.
15. 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 intereses⁵.
16. Dentro de dicho marco legal, el artículo 19° del Código⁶ establece que los proveedores responden por la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado. La idoneidad es definida como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto para satisfacer la finalidad por la cual ha sido adquirido, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁷. Siendo así, la idoneidad de un producto es una condición

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.**
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo II.- Finalidad**
El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁶ **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.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 18.- Idoneidad**
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

sumamente variable que debe ser determinada en cada caso concreto, atendiendo a los distintos factores ya señalados.

17. Cabe indicar además que el artículo 20° del Código⁸ señala que para determinar la idoneidad de un producto debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando o a las que está obligado. Asimismo, define las garantías como las características, condiciones o términos con los que cuenta un determinado producto, precisando que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
18. Una *garantía legal* es aquella establecida expresamente en la ley o en las regulaciones sectoriales vigentes, que se entiende incluida en los contratos de consumo, sin admitir pacto en contrario, pues establece las condiciones legales mínimas en la cuales un producto debe ser comercializado. Una *garantía explícita*, en cambio, se refiere a los términos y las condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor que se encuentran contenidos en el etiquetado del producto, la publicidad, comprobante de pago u otro documento. Finalmente, una *garantía implícita* es la obligación del proveedor de responder cuando el producto no cumpla con los fines y usos previsibles para el cual fue adquirido, considerando las circunstancias que rodearon su adquisición.
19. Cabe agregar que el sistema de garantías constituido por la garantía legal, la garantía expresa y la garantía implícita se encuentran en relación de jerarquía y prelación entre ellas, pues el Código ha establecido de manera clara e inequívoca, por un lado, que una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita; y, por otro lado, que una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

8

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

20. De acuerdo a ello, el artículo 19º del Código no establece que la idoneidad de un producto deba establecerse en función de los fines y usos previsibles para el que ha sido adquirido (garantía implícita), sino sólo se limita a señalar el supuesto genérico de responsabilidad del proveedor cuando tales productos no resulten idóneos para satisfacer las expectativas de los consumidores, pues el análisis propio de la idoneidad de los productos o servicios se efectúa sobre la base de la valoración del sistema de garantías (legal, expresa e implícita).
21. En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta que el recurso de revisión tiene como finalidad la correcta aplicación e interpretación del Código, corresponde a este Colegiado determinar si, en el presente caso, el supuesto de hecho genérico y abstracto previsto en el artículo 19º del Código fue aplicado indebidamente y si el artículo 20º del Código fue inaplicado por la Comisión.
22. De acuerdo a la interpretación expuesta, el análisis de idoneidad debe partir de la comparación del producto con las garantías que el proveedor está brindando (garantía expresa) y a las que está obligado (garantía legal o implícita), en tanto tales garantías son los factores a tener en cuenta para evaluar la idoneidad de un producto. El sistema de garantías previsto en el Código permite entonces establecer cuándo un producto o servicio resulta idóneo o apto para satisfacer las expectativas de los consumidores.
23. La idoneidad de un determinado producto no está entonces únicamente en función a la información brindada por el proveedor o a los términos ofrecidos por éste (garantía expresa), sino que también involucra las características o términos en los que debe ser comercializado un producto en el mercado y que son establecidas por la ley (garantía legal), así como los fines y usos previsibles del producto para el cual ha sido adquirido (garantía implícita). En consecuencia, el sistema de garantías no hace otra cosa que definir y establecer los parámetros de evaluación de la idoneidad.

El derecho a la reparación, reposición y devolución de la contraprestación

24. Dentro de este marco normativo, cabe recordar que el artículo 1º del Código ha previsto de manera expresa un elenco de derechos a favor de los consumidores, como el derecho a la reparación o reposición del producto, o, en los casos previstos en la ley, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias, entre otros. Asimismo, se ha establecido que los derechos mencionados en el referido artículo no excluyen los demás que el Código

garantiza ni los reconocidos en leyes especiales, sancionando con nulidad la renuncia a tales derechos o cualquier pacto en contrario⁹.

25. En este orden de ideas, el artículo 97^o inciso c) del Código ha reconocido que los consumidores tienen 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, no sea apto para el uso al cual está destinado¹⁰, es decir, cuando no cumpla con las expectativas que un consumidor espera razonablemente de acuerdo a la naturaleza o la aptitud propia del producto.
26. De ello se desprende claramente que los supuestos en los cuales se ha previsto de manera expresa el derecho a la reparación, la reposición o la devolución de la contraprestación pagada, han sido establecidos en términos de derechos legales reconocidos a los consumidores y, por tanto, se encuentran a su disposición cuando se llegue a materializar cualquiera de las situaciones descritas en el párrafo anterior.
27. Cabe resaltar que el propio artículo 97^o ha reforzado los derechos mencionados al establecer claramente que en caso un producto cuente con una garantía voluntaria (entiéndase garantía expresa), se sujetará a sus términos, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor¹¹. Ello quiere decir que aunque exista una garantía explícita que excluya, limite o

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

(...).

1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.

1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 97.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

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.

(...).

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 97.- Derechos de los consumidores**

(...)

En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

(...).

condicione tales derechos¹², ello no será oponible al consumidor, quien podrá exigir la reparación, reposición o la devolución del precio pagado, siempre que su aplicación sea razonable y adecuada según las características y circunstancias concretas del caso.

28. El artículo 97° del Código, entonces, no hace más que afirmar que el derecho a la reparación, reposición o devolución de la contraprestación pagada reconocido a favor de los consumidores, forma parte de la *garantía legal* prevista en el artículo 20° del Código, no sólo porque debe considerarse incluido en los contratos de consumo por mandato de la ley, sino porque no puede ser excluido, limitado o condicionado por un acuerdo privado.

El precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC

29. Mediante Resolución 85-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de ese entonces estableció como precedente vinculante lo siguiente:

“De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.” (el subrayado es nuestro)

30. De este modo, el Tribunal consagró el principio de garantía implícita que se derivaba del derogado Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, el cual fundamentalmente consideraba como obligación del proveedor responder cuando el producto o servicio no eran idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o se contratan en el mercado, siempre que de las condiciones y términos

¹² Estableciendo, por ejemplo, que sobre un determinado producto: (i) no se ofrece ninguna garantía; (ii) se limita a ofrecer sólo la reparación; y, (iii) se condicione la efectividad de los derechos a un hecho determinado.

expresamente ofrecidos por el proveedor (en documentos, envases, recibos u otro instrumento) no se señale algo distinto.

31. En efecto, de acuerdo al referido precedente el proveedor podía limitar su obligación si es que, al momento de vender el producto, informaba condiciones distintas de las que se derivaban de la garantía implícita como, por ejemplo, que no se ofrecía ninguna garantía, o se limitaba temporalmente la obligación de garantía, o se excluía cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o cualquier otra limitación similar, pues en tal caso entonces respondería en los términos ofrecidos expresamente.
32. Cabe resaltar que si bien el precedente vinculante estableció un criterio sobre la base de la interpretación del derogado artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor¹³, existe una marcada diferencia entre la ley derogada y el Código vigente, pues este último contiene normas que regulan de manera distinta y más amplia la idoneidad.
33. En efecto, el artículo 1° del actual Código ha establecido un listado de derechos a favor de los consumidores que son irrenunciables y que no pueden ser dejados sin efecto por pacto o acuerdo privado (tales como el derecho a la reparación, reposición o devolución de la contraprestación pagada), los cuales no estaban contemplados en el derogado Decreto Legislativo 716. En términos similares, el artículo 20° del Código ha establecido que una garantía legal prevalece sobre la garantía explícita y la implícita. Asimismo, el artículo 97° del Código establece que en caso el proveedor ofrezca una garantía voluntaria (entiéndase expresa) en relación a los derechos mencionados, se sujetará a sus términos y condiciones, dejando a salvo los derechos legales de los consumidores.
34. Siendo así, este Colegiado es de la opinión que el precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC, cuya base o sustento legal era el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, ha quedado sin efecto como consecuencia de la entrada en vigencia del actual Código¹⁴.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DEROGADO). Artículo 8°.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde. **(DEROGADO).**

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS. PRIMERA.- Derogación expresa.** Quedan derogadas expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley las siguientes normas:
- Decreto Legislativo núm. 716, Sobre Protección al Consumidor.
(...)

35. Por lo expuesto, los derechos legales de los consumidores garantizados por el Código no pueden ser limitados conforme a al precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC.

Aplicación al caso concreto

36. De acuerdo a lo planteado por Paratel en su recurso de revisión, corresponde determinar si la existencia de una garantía explícita determina que el análisis de la idoneidad de un producto deba limitarse únicamente a la evaluación de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor; o, si por el contrario, el análisis de la idoneidad debe efectuarse sobre la base del sistema de garantías previstos en el Código. Asimismo, determinará si la Comisión inaplicó el precedente de observancia obligatoria que estableció que la garantía implícita puede ser limitado por una garantía expresa.
37. En cuanto a la presunta aplicación indebida del artículo 19º del Código alegada por la recurrente, este Colegiado considera que dicho artículo se limita a describir en términos genéricos el supuesto de responsabilidad del proveedor por la idoneidad de los productos que comercializa en el mercado, por lo que su aplicación al caso concreto resultaba no sólo pertinente y adecuada, sino también necesaria.
38. Siendo así, corresponde declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por Paratel contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, en el extremo referido a la presunta aplicación indebida del artículo 19º del Código.
39. De otro lado, cabe precisar que si bien entre la garantía explícita y la garantía implícita existe una relación de prelación del primero sobre el segundo, no ocurre lo mismo para una garantía legal en relación con una garantía expresa, pues ésta es excluida por aquella. En efecto, la existencia de una garantía explícita no determina *per se* que el análisis de idoneidad deba reducirse a examinar única y exclusivamente sus términos y condiciones, pues, de existir una garantía legal, su ámbito de evaluación se extendería a las disposiciones legales que establecen características o condiciones mínimas en las que debe ser comercializado un producto.
40. Distinto es el caso de la garantía implícita, que opera sólo ante el silencio del proveedor o ante la falta de estipulaciones en el contrato de consumo (ausencia de garantía expresa) en relación a la naturaleza y aptitud propia del producto para satisfacer las expectativas de los consumidores, pues, en

estos casos, se entiende que debe cumplir con los fines y usos previsibles para el que ha sido adquirido¹⁵.

41. En tal sentido, cuando la recurrente alega que la Comisión inaplicó el artículo 20° sólo hace referencia a un contenido específico de la norma referido a la prelación de la garantía explícita sobre la implícita, sin tener en cuenta que dicho artículo también contiene y define la garantía legal como aquella que prevalece sobre las otras formas de garantías.
42. En el presente caso, Paratel en su calidad de comercializador de equipos celulares otorgó al señora Chang como garantía, frente a las fallas del producto, la reparación y sólo en caso esta no fuese posible procedía la reposición. Ello quiere decir que en el caso concreto la recurrente limitó y/o condicionó el derecho legal reconocido a favor de los consumidores.
43. No obstante, la garantía legal prevista en el artículo 97° inciso c) del Código determina que los términos y condiciones ofrecidos por el proveedor no sean oponibles al consumidor en la medida que dicha norma constituye una condición legal mínima establecida expresamente en el Código que no puede ser derogada por una garantía expresa ni por un acuerdo privado. Debido a ello, no correspondía que la Comisión se limitara a aplicar únicamente la parte del artículo 20° referida a la prelación de la garantía expresa sobre la implícita, en el sentido expuesto por la recurrente.
44. En este orden de ideas, este Colegiado considera necesario resaltar la interpretación sistemática y finalista del artículo 20° y 97° inciso c) del Código, en virtud del cual el derecho a la reparación, reposición y/o devolución de la contraprestación pagada, reconocido a favor de los consumidores cuando el producto que adquieren no resulte apto para el uso al cual está destinado, forma parte de la garantía legal prevista en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que no pueden ser excluido, limitado ni condicionado mediante una garantía expresa.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 21.- Protección de las expectativas del consumidor**

21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.

21.2 Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.

En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales éstos suelen ser adquiridos o contratados, según lo previsto en el artículo 18.

21.3 La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible, dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación de consumo.

45. Por tales razones, corresponde declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por Paratel contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, en el extremo referido a la aplicación indebida del artículo 19° e inaplicación del artículo 20° del Código.
46. Finalmente, en cuanto a la presunta inobservancia del precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC, este Colegiado considera que el criterio establecido en dicho precedente ha quedado sin efecto como consecuencia de la derogación expresa de la Ley de Protección al Consumidor (que fue materia de interpretación del referido precedente). Ello, teniendo en cuenta, además, que el Código vigente ha establecido innovaciones normativas sobre la idoneidad.
47. En efecto, el actual Código ha garantizado que el derecho a la reparación, reposición y devolución de la contraprestación pagada son irrenunciables, por lo que – en los supuestos contemplados por el artículo 97° - no pueden ser dejados sin efecto por pacto o acuerdo privado, es decir, no pueden ser limitados.
48. Por tales razones, corresponde declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por Paratel contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, en el extremo referido a la inaplicación del precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N° 85-96-TDC.

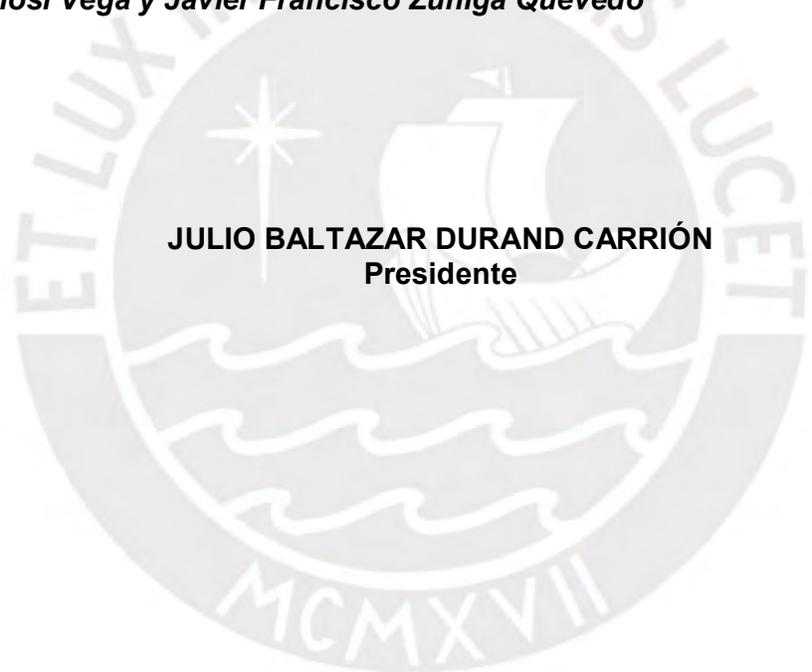
RESUELVE:

PRIMERO: Se declara infundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC del 6 de junio de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, por presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dicha norma se limita a describir en términos genéricos el supuesto de responsabilidad del proveedor por la idoneidad de los productos que comercializa en el mercado, por lo que su aplicación resulta pertinente y adecuada.

SEGUNDO: Se declara infundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, por presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el derecho a la reparación, reposición y/o devolución de la contraprestación pagada reconocido a favor de los consumidores cuando el producto que adquieren no resulte apto para el uso al cual está destinado, forma parte de la garantía legal y, como tal no puede ser excluido, limitado ni condicionado por una garantía expresa.

TERCERO: Se declara infundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, por presunta inobservancia del precedente de observancia obligatoria 85-96-TDC, en tanto dicho precedente ha quedado sin efecto como consecuencia de la derogación expresa del Decreto Legislativo 716 y porque el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido que el derecho a la reparación, reposición o devolución de la contraprestación pagada son derechos irrenunciables que no pueden ser dejados sin efecto por pacto o acuerdo privado, por lo que no pueden ser limitados.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Hernando Montoya Alberti, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente