

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar por el Título de Abogado

Informe sobre Resolución N° 199-2013/SPC-INDECOPI

Ana Paula Robles Tinoco

Código: 20100645

Revisor: Moisés Rejanovinschi Talledo

Lima, 2021

RESUMEN

El presente informe jurídico tiene como objetivo analizar la Resolución N° 199-2013/SPC-INDECOPI (en adelante, la “Resolución”), emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la “Sala”), mediante la cual se declaró infundado el recurso de revisión interpuesto por la empresa Paratel S.A.C contra la Resolución N° 507-2012/ILN-CPC por: (i) la presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “Código de Consumo”), (ii) la presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Consumo y (iii) la presunta inaplicación del precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N°85-96-TDC. En ese sentido, mediante el presente informe se busca determinar si existió una infracción al deber de idoneidad, ello mediante el análisis normativo y jurisprudencial de dicho concepto. Asimismo, se analiza el derecho de reposición, reconocido en el Código de Consumo, como parte de la garantía legal y si el mismo ha sido desplazado mediante la garantía expresa otorgada por el proveedor en el presente caso. Finalmente, en relación a la inaplicabilidad del precedente de observancia obligatoria aprobado mediante la Resolución N°85-96-TDC, se busca determinar si el mismo ha quedado sin efecto como consecuencia de la derogación expresa de la Ley de Protección al Consumidor.

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Justificación.....	4
3. Hechos del caso.....	5
4. Problemas Jurídicos.....	8
5. Análisis y posición.....	9
5.1 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al vender un producto que presentó fallas en su funcionamiento?.....	9
5.1.1 ¿Cuál es el alcance e interpretación del deber de idoneidad?.....	9
5.2 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al no acceder a la solicitud de reposición del Denunciante?.....	24
5.2.1 ¿El derecho de reposición forma parte de la garantía legal y, por tanto, no puede ser desplazada por la garantía expresa otorgada por Paratel?.....	24
5.3 ¿El precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución N° 85-96-TC sigue vigente?.....	31
5.3.1 ¿En qué consiste un precedente de observancia obligatoria y tiene un mecanismo para ser derogado?.....	31
5.3.2 ¿La entrada en vigencia del Código de Consumo deja sin efecto el criterio recogido en la Resolución N° 85-96-TC?.....	33
6. Conclusiones.....	38
7. Bibliografía.....	39

I. INTRODUCCIÓN.

El presente Informe Jurídico versa sobre la Resolución N°199-2013/SPC-INDECOPI (en adelante, la “Resolución”), mediante la cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, la “Sala”) se pronuncia sobre: (i) la aplicación indebida del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (ii) la inaplicación del artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y (iii) inobservancia del precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N°85-96-TDC.

Al respecto, considero relevante analizar la Resolución debido a que el caso requiere determinar si existió una infracción al deber de idoneidad; en ese sentido, es necesario identificar en qué consiste el mismo y cuales han sido los criterios adoptados mediante las resoluciones emitidas por la Sala; específicamente, los criterios acogidos mediante las Resoluciones N°2221-2012/SC2-INDECOPI y N°1008-2013/SPC-INDECOPI.

Por otro lado, en relación al pronunciamiento de la Sala respecto a la inaplicabilidad del precedente de observancia obligatoria aprobado mediante la Resolución N°85-96-TDC, considero pertinente realizar un análisis del mencionado precedente ya que el mismo desarrolló el concepto de garantía expresa y su prevalencia sobre la garantía implícita.

Ante ello, es importante determinar si la inaplicabilidad del mismo fue pertinente y/o tuvo un impacto significativo para resolución del caso: asimismo, es materia de análisis el mecanismo por el cual se modificó un precedente de observancia obligatoria aprobado por el Indecopi, en virtud a lo establecido Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

II. JUSTIFICACIÓN.

La elección de la Resolución N°199-2013/SPC-INDECOPI obedece a que ésta permite realizar un análisis integral del deber de idoneidad, materia que a la fecha continua siendo materia de controversia, más aun si nos referimos a productos de fabricación masiva.

En el caso particular, la Sala especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI realiza una interesante interpretación sistemática y finalista del artículo 20° y del literal c) del artículo 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, determinando que los derechos a la reparación, reposición y/o devolución son parte de la garantía legal y, por tanto, no pueden ser excluidas, limitadas ni condicionadas mediante una garantía expresa.

En efecto, coincidimos con la Sala en el extremo que señala que los derechos a la reparación, reposición y/o devolución son parte de la garantía legal a la cual se encuentra obligado a cumplir el proveedor del bien y/o servicio. Sin embargo, consideramos que en el presente caso no habría una vulneración a la garantía legal por parte de la garantía expresa otorgada por el proveedor.

Asimismo, consideramos importante el estudio de la figura del precedente de observancia obligatoria respecto a cómo ésta figura ha sido desarrollada por la autoridad administrativa tanto en la forma en que la resolución emitida es establecida como tal como cuando es dejada sin efecto, especialmente debido a la relevancia que tiene esta fuente de derecho en nuestro ordenamiento jurídico.

III. HECHOS DEL CASO.

- 1.1 Con fecha 10 de febrero de 2012, el señor Arturo Alonso Chang Valladares (en adelante, el “Denunciante”) denunció a Paratel S.A.C (en adelante, “Paratel”) y a América Móvil Perú S.A.C (en adelante, “América Móvil”) por infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “Código de Consumo”) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el “ORPS”).

El Denunciante señaló lo siguiente:

- (i) Con fecha 26 de diciembre de 2011, el Denunciante adquirió de Paratel un equipo celular de marca Nokia, Modelo C6-1, que a los once (11) días de uso presentó fallas en su funcionamiento (congelamiento de la pantalla).
 - (ii) Ante ello, el Denunciante solicitó la reposición del equipo; sin embargo, el personal de Paratel le informó que debía ingresar el producto al servicio técnico para ser reparado. Ante lo cual, el Denunciante se negó debido a que el producto era nuevo.
- 1.2 Mediante la Resolución N° 150-2012/ILN-PS0 de fecha 27 de marzo de 2012, el ORPS resolvió declarando lo siguiente:
- (i) Declaró improcedente la denuncia respecto de América Móvil, al haberse verificado que la relación de consumo se entabló únicamente con Paratel.
 - (ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el Denunciante contra Paratel por infracción del artículo 19° del Código de Consumo, al haberse acreditado que vendió un producto no idóneo y no cumplió con darle solución al respecto.
 - (iii) Ordenó como medida correctiva que Paratel, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente

de la notificación de la resolución, cumpla con entregar al Denunciante un producto igual al adquirido o, de no ser posible, uno de iguales características y funciones entregando previamente el producto.

- (iv) Sancionó a Paratel con una multa de dos (02) UIT y al pago de las costas y costos del procedimiento.
- (v) Disponer el registro de Paratel en el Registro de Infracciones y Sanciones una vez que la resolución quede consentida.

1.3 Mediante Resolución N° 507-2012/ILN –CPC de fecha 06 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 N° 150-2012/ILN-PS0, declarando lo siguiente:

- (i) Confirmar la Resolución Final 150-2012/ILN-PS0 del 27 de marzo de 2012, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el Denunciante en contra de Paratel por infracción al artículo 19° del Código de Consumo, la sancionó con una multa de dos (02) UIT, le impuso una medida correctiva, la condenó al pago de costas y costos del procedimiento y ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

1.4 Con fecha 19 de junio de 2012, Paratel presentó un recurso de revisión ante la entonces Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la “Sala”), señalando lo siguiente:

- (i) Aplicación errónea el artículo 19° del Código e inaplicación del 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.

- (ii) No observancia del Precedente de Observancia Obligatoria No 085-96-TDC del 30 de noviembre de 1996 (en adelante, el “Precedente de Observancia Obligatoria”), 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”.

1.5 Mediante Resolución 2687-2012/SC2-INDECOPI, de fecha 5 de setiembre de 2012, la Sala declaró procedente el recurso de revisión planteado por Paratel contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, conforme al siguiente detalle:

- (i) Declarar procedente el recurso de revisión planteado por Paratel, por presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código, presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Consumo.
- (ii) Declarar procedente el referido recurso de revisión planteado por Paratel, por presunta inobservancia del Precedente de Observancia obligatoria del Indecopi aprobado mediante Resolución No 85-96-TDC.

1.6 Mediante Resolución N° 199-2013/SPC-INDECOPI, de fecha 29 de enero de 2013, la Sala resolvió declarando lo siguiente:

- (i) Declarar infundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC del 6 de junio de 2012, emitida por la Comisión, por presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código de Consumo, 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.
- (ii) Declarar infundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 507-2012/ILN-CPC, por presunta inaplicación del

artículo 20° del Código de Consumo, 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.

- (iii) Declarar 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 Consumo 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.

IV. PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO.

- 4.1 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al vender un producto que presentó fallas en su funcionamiento?
 - 4.1.1 ¿Cuál es el alcance e interpretación del deber de idoneidad?
- 4.2 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al no acceder a la solicitud de reposición del Denunciante?
 - 4.2.1 ¿El derecho de reposición forma parte de la garantía legal y, por tanto, no puede ser desplazada por la garantía expresa otorgada por Paratel?
- 4.3 ¿El precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución N° 85-96-TC sigue vigente?

4.3.1 ¿En qué consiste un precedente de observancia obligatoria y tiene un mecanismo para ser derogado?

4.3.2 ¿La entrada en vigencia del Código de Consumo deja sin efecto el criterio recogido en la Resolución N° 85-96-TC?

V. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS DE LA RESOLUCIÓN, CITANDO LAS FUENTES EN LAS QUE SE SUSTENTA SU POSICIÓN, E INCLUYENDO SU OPINIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LA FORMA EN QUE FUE RESUELTO EL CASO SOBRE EL QUE VERSA LA RESOLUCIÓN

5.1 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al vender un producto que presentó fallas en su funcionamiento?

5.1.1 ¿Cuál es el alcance e interpretación del deber de idoneidad?

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que, en el marco de una economía social de mercado, el Estado debe defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado así como su salud y seguridad.

En ese sentido, en cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “Código de Consumo”) establece normas de protección de los derechos de los consumidores y establece como finalidad que los consumidores puedan acceder a productos y servicios idóneos.

Al respecto, el artículo 18° del Código de Consumo reconoce el deber de idoneidad, conforme a lo siguiente:

“Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera

ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.”

En razón a lo anterior, podemos afirmar que la idoneidad de un producto o servicio es entendida como la correspondencia entre lo que el proveedor ofreció al consumidor y lo efectivamente recibido por este último; ahora bien, esta expectativa generada en el consumidor es en función a la información que se le ha sido proporcionada y las circunstancias del caso en concreto. Así pues, consideramos que el derecho a la información y el derecho a la idoneidad resultan ser dos caras de la misma moneda toda vez que la idoneidad sería la materialización de la información recibida de manera previa a la toma de decisión de consumo.

En ese sentido, consideramos traer a colación lo señalado por Bullard González conforme a lo siguiente:

“Por otro lado, las cargas de la prueba sobre qué se informó y qué no se informó al consumidor dependen en gran parte de cómo se determina la idoneidad en función a las garantías implícitas que, se entiende, ha ofrecido el proveedor. Son las dos caras de la misma moneda, por lo que separar los temas de información de los temas de idoneidad es, en la práctica, imposible”¹

¹ BULLARD GONZALEZ, Alfredo. (2003). *Derecho y Economía El análisis económico de las instituciones legales*. Lima: Palestra Editores. Pp.24.

En correlación con lo precisado, podemos señalar que los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

Por ejemplo, en el caso de que un consumidor desee adquirir un auto, el proveedor brinda información como el modelo, precio, motor y otras características del bien que desea adquirir y partir de ello el consumidor generará una expectativa que deberá ser satisfecha por el proveedor, por lo que, en caso el Indecopi deba determinar la infracción del deber de idoneidad tomará en consideración dicha información para determinar si lo que recibió en la realidad corresponde con lo esperado. En ese sentido, se puede evidenciar que la información recibida es un elemento relevante para realizar un análisis del deber de idoneidad.

Asimismo, el artículo 19° del Código de Consumo establece el alcance de la obligación de los proveedores respecto de la idoneidad de los productos o servicios que ofrecen, de acuerdo a lo siguiente:

“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.”

Así pues, la norma antes mencionada establece la responsabilidad que tiene el proveedor sobre la idoneidad y calidad de los productos o servicios que se ponen a disposición de los consumidores en el mercado. En ese sentido, es pertinente traer a colación lo señalado por Espinoza Espinoza:

“(…) el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable y que una de las maneras de cubrir estas expectativas se da a través de la garantía, que no es más que la asunción de responsabilidad del proveedor frente al consumidor, en caso el producto o servicio no satisfaga las expectativas de un consumidor razonable.”²

Ahora bien, de lo expuesto se determina que la idoneidad de un producto y/o servicio consiste en la correspondencia entre lo ofrecido y lo efectivamente recibido; en ese sentido, se afirma que en el consumidor se genera una expectativa la cual nuestra legislación en materia de protección al consumidor protege a través del sistema de garantías reconocido en el artículo 20° del Código de Consumo y que se encuentra conformada por tres (03) garantías: legal, explícita e implícita, conforme al siguiente tenor:

“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.”

² ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2006) *Derecho de los Consumidores*. Lima: Editorial Rodas. Pp. 102.

De la lectura del literal a. del artículo 20° del Código de Consumo, podemos señalar que la garantía legal consiste en aquel mandato que emana de ley o de la regulación que establece un determinado estándar o característica que el bien y/o servicio debe tener obligatoriamente y contra el que no cabe pactar; asimismo, esta garantía no puede ser desplazada por la garantía explícita.

Así pues, un ejemplo de garantía legal son las normas emitidas por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones que regulan el transporte de pasajeros las cuales tiene como finalidad que estos servicios sean brindados en condiciones seguras; en ese sentido, un consumidor al utilizar dicho servicio espera que éste se brinde cumpliendo con las medidas legales que las empresas proveedoras están obligadas a observar.

Ahora bien, respecto a la garantía explícita el literal b. del artículo 20° del Código de Consumo establece lo siguiente:

“Artículo 20.- Garantías

(...)

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.”

De la lectura del literal b. del artículo 20° del Código de Consumo, debemos afirmar que la garantía explícita consiste en aquella información referida a las características y condiciones del bien y/o servicio adquirido que ha sido transmitida por cualquier medio (etiquetado, publicidad, comprobante de pago, etc.) al consumidor por el proveedor que indique expresamente lo ofrecido.

En virtud a ello, a modo de ejemplo podemos mencionar el caso de la adquisición de un producto que establece en el documento de términos condiciones determinadas causales que podrían generar la exclusión de la ejecución de una garantía, siempre que no sea contraria la normativa aplicable.

Respecto a la garantía implícita, el literal c. del artículo 20° del Código de Consumo establece lo siguiente:

“Artículo 20.- Garantías

(...)

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.”

En razón al literal mencionado, podemos evidenciar que la garantía implícita, a diferencia de las garantías desarrolladas previamente, está referida a determinar si el bien y/o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando y para ello se toma como referencia los usos y costumbres del mercado; por lo que, dicha garantía tiene un carácter subjetivo toda vez que no se encuentran estipuladas de forma expresa en una ley o el contrato. Por ejemplo, un consumidor al adquirir un producto espera que éste funcione adecuadamente por un tiempo razonable, tomando en consideración las circunstancias en las que se adquirió el mismo.

Por su parte, el autor Carbonell O’Brien analiza el mencionado artículo de la siguiente manera:

“La garantía es un medio que asegura y protege contra algún riesgos o necesidad, en este caso, la garantía es un servicio que se realiza post-venta materializando que se asegura el buen funcionamiento del producto vendido durante un tiempo determinado para que en caso de que el

producto resulta defectuoso o, la empresa encargada de cubrir dicha garantía pueda arreglar dicho defecto o lo cambie por uno nuevo.”³

Cabe precisar que más adelante desarrollaremos, detalladamente, si Paratel incumplió con el deber de idoneidad al no brindar al consumidor la reposición del producto.

Ahora bien, el concepto de idoneidad desarrollado previamente tiene relevancia para el análisis del presente caso ya que nos encontramos ante un recurso de revisión, el cual se encontraba regulado en el artículo 210° de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 2744 (en adelante, “LPAG”), el mismo que fue derogado mediante el Decreto Legislativo 1272⁴, conforme a lo siguiente:

*“Artículo 210.- Recurso de revisión
Excepcionalmente hay lugar a recurso de revisión, ante una tercera instancia de competencia nacional, si las dos instancias anteriores fueron resueltas por autoridades que no son de competencia nacional, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.”*

Por su parte, el artículo 125° del Código de Consumo establecía lo siguiente:

³ CARBONELL O´BRIEN, Esteban. (2018) Análisis al Código de protección y defensa del consumidor. Lima: Jurista. Pp 137.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO 1272

“DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA Única.-

A partir de la vigencia de la presente Ley, quedan derogadas expresamente las siguientes normas:

(...)

2) Los artículos 210 y 240 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(...)”

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

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

(El subrayado y resaltado es nuestro)

En efecto, de la revisión de las normas precedentes, el recurso de revisión constituía un medio impugnatoria excepcional, en el marco de los procedimientos sumarísimos, el mismo que procedía contra los pronunciamientos de la Comisión siempre que: (i) se alegaba un presunto error de puro derecho y (ii) que el error de derecho invocado incidiese directamente en la decisión de la Comisión.⁵

En atención a lo expuesto, el Denunciante señaló que el equipo celular de marca Nokia, Modelo C6-1 (en adelante, el “celular”) presentó fallas en su funcionamiento a los once (11) días desde la adquisición del mismo en el establecimiento de Paratel; ante ello, se acercó al establecimiento de Paratel a fin de solicitar la reposición del producto y se le informó que para hacer efectiva la garantía se debía ingresar el celular al Servicio Técnico de Claro y, de acuerdo al Manual del Cliente, correspondía en principio la reparación y, de no ser posible, la reposición.

⁵ Ver la Resolución N° 0802-2011/SC2-INDECOPI, emitida en el Expediente N°001-2010/OPS-INDECOPI-ICA, seguido por Amanda Baca Lovon contra Asociación De Fondos Contra Accidentes De Tránsito Región Ica.

Así pues, en el recurso de revisión la Denunciada alegó la aplicación errónea del artículo 19° del Código de Consumo.

De acuerdo a lo indicado en los párrafos precedentes, si bien el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos, consideramos necesario tomar en cuenta el proceso de producción y comercialización masiva de bienes que se realiza actualmente y que, por tanto, existe la posibilidad de que ciertos productos puedan presentar defectos.

Sobre el particular, actualmente la Sala aplica el criterio que en el caso que un producto presente desperfectos y/o fallas en el funcionamiento del mismo se considera que el solo hecho de que un proveedor venda un producto defectuoso configura una infracción al deber de idoneidad; sin embargo, es pertinente preguntarnos si razonable exigir a los proveedores que sus productos no presenten desperfectos y/o fallas sobre todo tomando en consideración el actual proceso de fabricación y comercialización masiva de bienes.

En ese sentido, resulta pertinente exponer los criterios del deber de idoneidad desarrollados por el Indecopi, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Resolución N°2221-2012/SC2-INDECOPI – Caso Hiraoka de fecha 19 de julio de 2012

El 8 de noviembre de 2011, la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllon denunció a Hiraoka S.A.C. 1 (en adelante, Hiraoka) por infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señalando que con fecha 15 de enero de 2011, Hiraoka le vendió una refrigeradora que presentó defectos de funcionamiento a los dos días de entregada, ante lo cual se realizó el cambio del producto por otra de igual modelo; sin embargo, en setiembre volvió a presentar nuevas fallas que fueron reparadas pero al siguiente mes volvieron a presentarse. Ante ello, la Sra. Bocanegra considero que le habían vendido un producto usado. Por su parte, Hiraoka alegó que no tenía responsabilidad en la reparación del producto ya que el mismo debe realizarse ante el servicio técnico autorizado.

Al respecto, la Sala resolvió declarar infundada la denuncia argumentando lo siguiente:

“31. Una interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18º, 19º y 97º, permiten establecer que la idoneidad no implica per se ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos productos, sino más bien el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según sea el caso concreto. Ello atendiendo a que el Código ha dispuesto tales soluciones en términos de derechos de los consumidores.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

- b. Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI – Caso Claro de fecha 25 de abril de 2013.

El 5 de setiembre de 2011, el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes denunció a América Móvil Perú S.A.C. 1 (en adelante, Claro) por infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señalando que Claro le vendió un celular que presentó defectos de funcionamiento a los pocos meses de su adquisición y que además se negó indebidamente a otorgar la garantía ofrecida, por lo que, solicitó que el cambio de producto por uno nuevo. Ante ello, Claro alegó que el defecto presentado fue causado por un golpe lo cual configuraba una exclusión de la garantía conforme a la Manual del Cliente.

Al respecto, la Sala resolvió declarar fundada la denuncia argumentando lo siguiente:

“66. Finalmente, si bien la Sala, con una anterior conformación, consideró que la idoneidad debe valorarse no en razón de un modo de ser del bien o de una cualidad suya (su funcionabilidad), sino en función al comportamiento del proveedor una vez que ha tomado conocimiento de las fallas presentadas en el producto; por los fundamentos expuestos en la presente resolución, esta Sala considera necesario realizar un cambio de criterio, a fin de establecer que el deber de idoneidad debe responder estrictamente al análisis respecto de si el producto adquirido o servicio prestado corresponde a lo esperado por el consumidor, sin perjuicio del comportamiento de los proveedores frente a los reclamos posteriores que pudieran plantearse por la existencia de fallas.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Este cambio de criterio por parte de la Sala, ha generado posiciones encontradas en la doctrina puesto que algunos autores afirman que el criterio del caso Hiraoka responde a que nos encontramos ante procesos productivos de productos de fabricación masiva y, por tanto, no se puede asegurar su infalibilidad toda vez que al depender del ser humano o de alguna maquinaria es susceptible de error; mientras que, otros autores señalan que el criterio del caso Claro responde a la expectativa del consumidor ya que si adquiere un producto es nuevo espera que funcione en condiciones adecuadas en función a la información que se le brinda al adquirir el mismo.

En virtud a lo señalado, considero pertinente traer a colación lo manifestado por el autor Rejanovinschi Talledo, quien comparte el pronunciamiento de la Sala en el caso Claro, conforme lo siguiente:

“Es posible concluir de ambas posiciones que la defraudación a la expectativa es una infracción al deber de idoneidad. Asimismo, si un producto es nuevo, se espera que funcione en condiciones adecuadas — no se esperan desperfectos—, pues esa es la información que el consumidor recibe de manera directa o indirecta.”

(...)

*De manera indirecta se puede encontrar en la información sobre productos con desperfectos o no originales. En ese sentido, el artículo 11 del Código de Consumo señala que de encontrarse ante productos «con alguna deficiencia o defecto, usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor». Tanto en el caso del móvil como del electrodoméstico es necesario preguntarse si se informó que el producto era de segunda o con desperfectos, usado o remanufacturado. **De ser así, evidentemente la expectativa del producto disminuye y, por tanto, se entiende que este contará con desperfectos desde su adquisición. Caso contrario, si se adquiere un producto nuevo, la expectativa será que funcione adecuadamente hasta el periodo que indique el proveedor.**»⁶*

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Por otro lado, el autor Rodríguez García comparte la posición del sector de la doctrina que crítica el pronunciamiento de la Sala en el caso Claro, argumentando lo siguiente:

*“Como se puede apreciar, **este pronunciamiento consagra el deber de los proveedores de ser perfectos.** La primera premisa de la Sala es que el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad técnica. Al referirse a la vulnerabilidad técnica lo que pretende señalarse, en realidad, es que existe asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor respecto de los posibles riesgos y fallas de un determinado producto. Dicha disparidad informativa, asimismo, impediría que el consumidor advierta todo aquello que resulta comprensible para el proveedor.*

(...)

⁶ REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. (2017) *Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina*. En: Anuario de Investigación del CICAJ 2016, Pontificia Universidad Católica del Perú. Pp. 235 -236

*Sobre la segunda cuestión, en efecto, la presencia de defectos seguramente desilusionará a los consumidores del producto pero de ello no se sigue que la expectativa de los consumidores razonables sea la de la perfección de los productos que se le ofrecen en el mercado.*⁷

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Entonces, habiendo examinado ambas posturas en relación a la interpretación del deber de idoneidad por parte de la Sala, consideramos que el criterio recogido en el caso Claro no es necesariamente cierto ni ajustado a la realidad al afirmar que cuando nos encontramos ante un producto nuevo sus funcionalidades no tienen lugar a fallas ya que, de una lectura integral de la resolución del caso Claro, la Sala establece que los proveedores no podrían colocar en el mercado algún producto defectuoso, puesto que si fuera así serían sancionados.

Por ende, los proveedores tendrían que incurrir en costos adicionales para la implementación de personal o maquinaria a fin de comprobar la calidad de los productos de manera previa a su colocación en el mercado y así evitar una posible sanción, lo que conllevaría a consecuencias negativas que finalmente perjudicarían al consumidor.

En esa línea, el autor Aldana Ramos:

“Se subestima la función de las garantías, ya que sí tienen relevancia en el flujo de bienes y servicios. En primer lugar, el propio mercado reconoce la posibilidad de que existan situaciones en las que deba activarse el sistema de garantías para que el proveedor responda por un defecto en el bien ante el consumidor, tanto así que, en ausencia de una garantía expresa, la norma contempla la garantía implícita y ni que decir si existiera una garantía legal.”

⁷ RODRIGUEZ, GARCÍA Gustavo. *El Apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. En: THEMIS. No 65, Año 19 Época, Lima, diciembre 2014, p. 312.

(...)

En segundo lugar, siendo así como debería funcionar la garantía en el mercado, si a pesar de ello el proveedor no cumple con las expectativas que tiene el consumidor, las normas de protección al consumidor facultan a la autoridad a imponer medidas⁸

(El subrayado y resaltado es nuestro)

De la cita anterior, se desprende que el proveedor no se vería incentivado para brindar un mejor tratamiento posterior a la venta respecto a los defectos y/o fallas que pudiesen presentar el producto, pues solo importaría el tratamiento previo a la entrada del producto al mercado, con lo cual se desfavorece a los consumidores, ya que los proveedores no se sentirían motivados a otorgar soluciones si de igual forma serían sancionados por Indecopi.

En razón a lo desarrollado, consideramos que el criterio recogido en la Resolución N°2221-2012/SC2-INDECOPI es el más adecuado para la resolución de controversias relacionadas a productos defectuosos ya que los efectos que tiene dicho criterio en el mercado resultan más favorables, evitando de esta manera que se traslade el sobre costo que implicaría cumplir con ese estándar a los consumidores.

En el caso concreto, somos de la opinión que Paratel no habría incurrido en una infracción al deber de idoneidad por el solo hecho de haber vendido un celular que presentó fallas días después de ser adquirido por el Denunciante, toda vez que el criterio recogido en la Resolución N°1008-2013/SPC-INDECOPI obligaría a que los productos fabricados en masa no vayan a presentar fallas.

Sin embargo, habiendo tomado el caso Hiraoka como el criterio adecuado para el análisis del deber idoneidad y tomando en consideración que la existencia de la

⁸ ALDANA RAMOS, Edwin. “La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor”. En: EQUIPO DE DERECHO MERCANTIL. No 04, Año 2016, Lima, 2016, p.17.

falla en el funcionamiento ha sido acreditada y, por tanto, no es materia de controversia corresponde analizar la conducta de Paratel ante la solicitud del Denunciante, en su calidad de distribuidor, conforme al artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo que señala lo siguiente:

“Artículo IV.- Definiciones

(...)

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

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

De lo antes mencionado, se concluye según la definición ofrecida por el Código de Consumo que Paratel al ser quien vendió el celular al Denunciante le corresponde cumplir con el sistema de garantías desde el momento que tiene conocimiento de los desperfectos de forma adecuada y oportuna ya que debe prevalecer la conducta del proveedor frente a la venta del producto que presente defectos, lo cual será abordado con mayor detalle en el siguiente apartado.

Sin perjuicio de lo señalado y si bien coincidimos con la Sala al declarar infundado el recurso de revisión por presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código de Consumo, 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. Cabe precisar que somos de la opinión que para el correcto análisis del

caso, la procedencia del recurso debió realizarse por interpretación errónea del artículo 19° de del Código de Consumo.

5.2 ¿Existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al no acceder a la solicitud de reposición del Denunciante?

5.2.1 ¿El derecho de reposición forma parte de la garantía legal y, por tanto, no puede ser desplazada por la garantía expresa otorgada por Paratel?

Sobre este punto, para determinar si el derecho de reposición forma parte de la garantía legal es necesario exponer los derechos de los consumidores conforme han sido reconocidos en el artículo 1° del Código de Consumo que señala lo siguiente:

“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.

(...)

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

En el mencionado artículo, se desarrolla un listado derechos reconocidos a los consumidores que, en palabras del autor Durand Carrión, posibilitan que la dignidad de la persona también adquiera contenido en el plano económico⁹; en ese

⁹ DURAND CARRIÓN, Julio. (2016) El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor, Retos y Desafíos para la Promoción De Una Cultura De Consumo Responsable En El Perú. En: Revista de Actualidad Mercantil. No 4, Lima, p. 99.

sentido, en virtud una afectación a la expectativa del consumidor respecto a un producto y/o servicio adquirido se reconocen expresamente los derechos de reparación, reposición o devolución, según las circunstancias; así pues, un pacto en contrario a los mismo era nulo.

Por su parte, el artículo 97° del Código de Consumo señala lo siguiente:

“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.”

De esta manera, el legislador mediante dicho artículo establece expresamente que toda vez que el desperfecto y/o falla es imputable al proveedor, ya que nos encontramos ante un supuesto en donde el defecto se ha originado en la proceso de productivo del producto, se deberán ejercer los derechos de reparación, reposición o devolución reconocidos a favor del consumidor.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 20° del Código de Consumo, se configura una garantía 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. Asimismo, se establece que 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.

En esa línea, conforme a lo desarrollado por el autor por Stucchi Lopez:

“Las reglas de prelación de garantías otorgan expresamente una prevalencia a la garantía explícita sobre cualquier garantía implícita,

pero siempre subordinándola a lo exigible por una garantía legal sin posibilidad de limitarla o disminuir su efecto.” 10

Así pues, conforme se ha mencionado en el desarrollo del primer problema jurídico existe un orden de prelación con respecto a las garantías, en la cual la garantía legal tiene mayor jerarquía que la explícita e implícita, y la garantía explícita frente a la implícita, por ende, no pueden ser desplazadas una de las otras.

En virtud a dicha jerarquía y en concordancia con lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, para determinar si un producto o servicio es idóneo se debe aplicar el denominado “modelo de idoneidad”, que según los autores Velarde Saffer y Gonzales La Rosa, se elabora conforme a lo siguiente:

“Para determinar si un producto o servicio es idóneo o no, se recurre al denominado “modelo de idoneidad”, el cual se construye sobre la base de tres elementos, a saber:

a) Garantía implícita: obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso este no cumpla con las expectativas de un consumidor razonable, determinadas de acuerdo a las características presentes en el momento de la adquisición (precio, lugar de compra, información de etiquetado, etcétera).

b) Garantía expresa: obligación del proveedor derivada de los términos y condiciones expresamente ofrecidos al consumidor que pueden limitar o mejorar la garantía implícita.

10 STUCCHI LOPEZ RAYGADA, Pierino. Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores.

[file:///C:/Users/arobles/Downloads/34%20Idoneidad%20\(art%2020\)%20Codigo%20%20Stucchi%20y%20Bezada%20-%20SWorks%202014_stamped.pdf](file:///C:/Users/arobles/Downloads/34%20Idoneidad%20(art%2020)%20Codigo%20%20Stucchi%20y%20Bezada%20-%20SWorks%202014_stamped.pdf)

c) Garantía legal: obligación del proveedor cuya fuente se encuentra en normas imperativas o que interesan al orden público. Esta garantía no puede ser limitada ni excluida por la garantía expresa.”¹¹

De lo expuesto, consideramos que el modelo de idoneidad incorpora no solo aquella información y/o característica del producto, de las cuales el consumidor tenía conocimiento, sino también, las garantías que el Código de Consumo ordena; por lo que, se deberán comparar si lo que el consumidor recibe corresponde a lo que establece el modelo.

En el presente caso, la Sala afirma:

“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. (...) 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”

11 VELARDE SAFFER, L., & GONZALES LA ROSA, D. (2010). Los accidentes producidos a causa de un servicio aéreo defectuoso: su tratamiento normativo y la distribución de las responsabilidades. Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Universidad Pacifico. Lima, p.312

(El subrayado y resaltado es nuestro)

En relación al pronunciamiento, la Sala mediante una interpretación sistemática y finalista de los artículos 20° y 97° inciso c) del Código de Consumo, señala que en el presente caso la garantía expresa mediante la cual se estableció que primero se aplicaría la garantía de reparación y luego reposición, era contrario a lo establecido por el Código de Consumo, toda vez que dicha disposición vulneraba la garantía legal (garantía de reposición), la misma que no podría ser limitada o excluida por el proveedor.

Ante ello, debemos evidenciar que de la lectura del literal e. del artículo 1° y el artículo 97° del Código de Consumo no se establece de forma expresa algún orden de prelación en relación al ejercicio de los derechos de reparación, reposición y devolución frente a la existencia de deficiencias en producto adquirido.

Así pues, consideramos que en el presente caso mediante lo establecido en el Manual del Cliente no se configuraría una vulneración a la garantía legal toda vez que se debe tomar en cuenta que mediante la garantía expresa se estableció un determinado orden para hacer efectiva la garantía, lo cual es concordante con lo dispuesto por el artículo 115° del Código de Consumo que señala:

“Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.”

En ese sentido de una lectura integral al Código de Consumo, se puede evidenciar que la propia norma establece que como una solución ante una posible afectación al deber idoneidad la autoridad podrá ordenar el cambio de los productos; es decir, reponer los productos cuando la reparación no sea posible, por lo que, considero que el derecho de reposición no estaría siendo afectado. En consecuencia, la garantía expresa establecida en el Manual del Cliente, no estaría desplazando a una garantía legal.

Por su parte, Maravi señala lo siguiente:

“Cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias, debe cambiarse el producto por otro idéntico o de similares características, lo que se conoce como reposición del producto. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía.”¹²

Adicionalmente, es importante precisar que toda vez que era materia de discusión la inaplicación del artículo 20° del Código de Consumo, consideramos que la Sala debió pronunciarse respecto responsabilidad administrativa del proveedor ya que una vez que se determine que la infracción es atribuible al proveedor se podrá exigir y evaluar si cumplió con la aplicación del sistema de garantías.

En ese sentido, el artículo 104° del Código de Consumo establece la responsabilidad administrativa del proveedor conforme a lo siguiente:

¹² MARAVÍ CONTRERAS Alfredo, “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. Equipo de Derecho Mercantil. N° II, noviembre, Lima.p.38.

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

(El subrayado y resaltado es nuestro)

En razón a lo anterior, podemos inferir que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar que el consumidor actuó de manera negligente, cabe precisar que en ese mismo sentido el Código Civil peruano establece dichas causales como ruptura de nexo igual.

Sobre el particular, considero que la Sala no toma en cuenta que este artículo señala como causal de exclusión de responsabilidad por parte del proveedor la imprudencia del propio consumidor afectado.

Ahora bien, una vez que se ha acreditado la existencia del desperfecto, el proveedor debe probar que éste no le es atribuible mediante la ruptura de nexo causal

En el presente caso, Paratel nunca presentó algún medio probatorio que imputara el desperfecto al Denunciante y de esa manera excluirse de responsabilidad, por lo tanto, no cumpliría lo determinado por el Código. Sin embargo, se debe tomar en consideración que tampoco tuvo la posibilidad de hacerlo toda vez que el Denunciante no ingreso el equipo al servicio técnico autorizado y la empresa Claro, quien contractualmente es quien debe realizar la revisión del equipo, no era parte del procedimiento.

Sin perjuicio de lo señalado y retomando lo señalado en el apartado precedente, a fin de determinar si existió una infracción al deber de idoneidad por parte de Paratel al no acceder a la solicitud de reposición resulta pertinente precisar que la defensa de Paratel se sustentó en señalar que en su calidad de distribuidor no era responsable de la reparación ni la atención de reclamos vinculados con el funcionamiento del producto; sin embargo, conforme lo establecido en el artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo se encontraba dentro de la calificación de proveedor por lo que tenía el deber de brindar algún tipo de solución al consumidor (reposición o devolución del importe) y no únicamente deslindarse del problema que presentaba el producto vendido.

En conclusión, si bien somos de la opinión de que la garantía expresa (primero reparación y, de no ser posible, la reposición) no limitaba o excluía a la garantía legal (derecho a la reposición), lo cierto es que Paratel como proveedor, conforme lo establece el numeral 2° del artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo, se encontraba en la obligación de responder ante el Denunciante por poner en el mercado un producto defectuoso y, por tanto, debió brindar una solución al reclamo del Denunciante.

5.3 ¿El precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución N° 85-96-TC sigue vigente?

5.3.1 ¿En qué consiste un precedente de observancia obligatoria y tienen un mecanismo para ser derogados?

Sobre el particular, la figura del precedente administrativo es desarrollada en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 2744 (en adelante, “LPAG”), a través del numeral 2.8 del artículo V del Título Preliminar de la LPAG, conforme a lo siguiente:

“Artículo V.- Fuentes del procedimiento administrativo

1. El ordenamiento jurídico administrativo integra un sistema orgánico que tiene autonomía respecto de otras ramas del Derecho.

2. Son fuentes del procedimiento administrativo:

(...)

2.8. Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

De lo anterior, podemos evidenciar que el precedente administrativo constituye una fuente de derecho toda vez que tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, predictibilidad, seguridad jurídica y transparencia.

Asimismo, el artículo VI del Título Preliminar de la LPAG señala lo siguiente:

“Artículo VI.- Precedentes administrativos

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados.

3. En todo caso, la sola modificación de los criterios no faculta a la revisión de oficio en sede administrativa de los actos firmes.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

En efecto, se debe precisar que el mencionado artículo establece dos condiciones para considerar que nos encontramos frente a un precedente administrativo: (i) que mediante acto administrativo se interprete una norma a fin de ser aplicada a

futuro y (ii) el acto administrativo que contiene dicha interpretación debe ser objeto de publicidad.¹³

Por su parte, el artículo 43 del Decreto Legislativo 807, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, establece que:

*“Artículo 43.- **Las resoluciones** de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual **que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada** de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual”.*

(El subrayado y resaltado es nuestro)

En aplicación del marco normativo citado, consideramos que el mecanismo para que la modificación de un precedente administrativo debe consistir en que la autoridad administrativa que emitió el precedente administrativo debe emitir una resolución debidamente motivada respecto a la nueva interpretación de la legislación. Asimismo, dicha resolución, de conformidad con lo establecido en la LPAG y en salvaguarda de los principios que respalda el precedente administrativo como fuente derecho, deberá ser publicitado.

5.3.2 ¿La entrada en vigencia del Código de Protección de Protección y Defensa del Consumidor deja sin efecto el criterio recogido en la Resolución N° 85-96-TC?

¹³ TIRADO BARRERA, José. «El precedente administrativo y el cambio de criterio interpretativo en la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General». En Autores Varios. Modernizando el Estado para un país mejor. Ponencias del IV Congreso Nacional de Derecho Administrativo. Lima: Palestra Editores, 2010, p. 137.

En el presente caso, mediante la Resolución 199-2013/SPC-INDECOPI la Sala resolvió:

“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.”

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Ahora bien, el precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución N° 85-96-TDC (en adelante, “caso Tori vs Kouros”) versa sobre la denuncia interpuesta por el Sr. Humberto Tori Fernández (en adelante, “Sr. Tori”) contra Kouros E.I.R.L. (en adelante, “Kouros”) por infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo 716 toda vez que el Sr. Tori alegó que adquirió unos zapatos de cuero por S/ 65.54 que se rompieron a solo dos (02) meses desde su adquisición y, además, indicó que Kouros se quedó en poder del calzado.

En ese sentido, es pertinente traer a colación dicho artículo 8° del Decreto Legislativo 716 que señala lo siguiente:

“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.”

Ante ello, la Sala señaló que uno de los puntos de análisis necesarios para la resolución del caso era determinar los alcances de la responsabilidad del proveedor por la idoneidad y la calidad de los bienes conforme lo siguiente:

“a) 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.”

En ese sentido, consideramos importante comparar el concepto de garantía implícita conforme a lo establecido en el caso *Tori vs Kouros* y el artículo 20° del Código de Consumo:

CASO TORI VS KOUROS	ART. 20 DEL CODIGO DE CONSUMO
<p>(i) <i>“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</i></p>	<p>(i) <i>“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.”</i></p> <p>(ii) <i>“b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y</i></p>

<p><i>servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos.</i></p> <p><i>(ii) 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.</i></p>	<p><i>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.”</i></p>
---	---

En ese sentido, se evidencia que para determinar la idoneidad del bien y/o producto adquirido es necesario de acuerdo a los parámetros de un consumidor razonable en las mismas circunstancias del caso, para luego compararlo con el bien o servicio que efectivamente. Asimismo, en el caso *Tori vs Kouros* se explica la noción de garantía implícita y explícita; de manera que, esta última predomina sobre la primera.

Es así que, es notorio que el artículo 20° del Código de Consumo ha sido elaborado tomando en consideración las nociones de garantía implícita y explícita para desarrollar el deber de idoneidad.

Ahora bien, en relación al aspecto formal de un precedente de observancia obligatoria y determinar si tiene efectos y, por tanto, es aplicable al caso materia de análisis del presente informe, considero pertinente traer a colación lo precisado por Cairampoma Arroyo:

“(…)el precedente administrativo resulta aplicable siempre y cuando se cumpla con la identidad respecto de la relación administrativa recogida en el precedente y en el nuevo supuesto en el cual se aplicarían las consecuencias del mismo. La identidad administrativa comprende tres aspectos: identidad subjetiva, fáctica y normativa.”¹⁴

En virtud a lo anterior, la identidad normativa se refiere a que las reglas de derecho aplicables sean las mismas en el precedente y el nuevo supuesto, evitando la aplicación de un precedente administrativo cuando el marco normativo haya variado.

En consecuencia, debido a que la normativa aplicable al precedente de observancia obligatoria N°85-96-TDC no se encuentra vigente, dicho precedente no podría ser aplicado en tanto no cumpliría con el requisito de identidad normativa, por lo que, considero que no sería aplicable al presente caso.

Sin embargo, no es correcto desconocer el contenido desarrollado por el precedente toda vez que si bien en virtud a la identidad normativa el mismo no podría ser aplicado, lo cierto es que es parte de la jurisprudencia administrativa y no se opone a lo establecido en el Código de Consumo; por lo que, dicho criterio continua siendo aplicado en la actualidad.

Finalmente, en relación a lo resuelto por la Sala, consideramos que no era necesario dejar sin efecto el precedente de observancia obligatoria ya que el mismo no fue contrario al pronunciamiento de la autoridad; por el contrario, consideramos que dicho criterio dota de mayor contenido el sistema de garantías.

¹⁴ CAIRAMPOMA ARROYO, Alberto. La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. *Derecho y Sociedad*. Lima, pg. 492

VI. CONCLUSIONES

1. De lo expuesto, consideramos que en relación a lo resuelto por la Sala respecto a la aplicación indebida del artículo 19, si bien compartimos la declaración de infundado el recurso de revisión por presunta aplicación indebida del artículo 19° del Código de Consumo, somos de la opinión que para el correcto análisis del caso, la procedencia del recurso debió realizarse por interpretación errónea del artículo 19° de del Código de Consumo ya que de acuerdo a lo resuelto por la Comisión se declaró fundado debido a que el celular presento fallas en su funcionamiento y además no se realizó el cambio del producto.
2. Respecto a lo resuelto por la Sala declarando infundado el recurso revisión por presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Consumidor, consideramos que la garantía expresa que establece primero reposición y, de no ser posible, la reposición no limitaba o excluía a la garantía legal que en el presente caso involucra el derecho a la reposición, ello debido a que de una lectura integral del Código de Consumo, el propio artículo 115° brinda orden para poder resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa.

Asimismo, es pertinente señalar que dado que los artículos 1° y 97° del Código de Consumo no establecen expresamente un orden que el proveedor debería cumplir, sancionarlo por establecer un mecanismo y/o procedimiento para resarcir a los consumidores frente a un posible producto defectuoso significaría una vulneración al principio de tipicidad reconocido en la LPAG.

3. Finalmente, en relación al pronunciamiento de la Sala respecto a que el precedente de observancia obligatoria de la Resolución N° 507-2012/ILN-CPC ha quedado sin efecto, somos de la opinión que si bien dicha resolución no podría aplicar como precedente administrativo lo cierto es que dicho criterio ha sido la base para la regulación del artículo 20° del Código de Consumo, por lo que, desde un análisis de fondo no sería incompatible con el Código de Consumo. Asimismo, debemos precisar que toda vez que no contradice nuestro ordenamiento sigue siendo parte de la jurisprudencia

administrativa por lo cual la administración no debería desligarse de la misma sin fundamentar los motivos por los cuáles considera necesario apartarse de dicho criterio ya que, de lo contrario se estarían vulnerando los principios de legalidad, predictibilidad, seguridad jurídica y transparencia reconocidos en la LPAG.

VII. BIBLIOGRAFÍA

ALDANA RAMOS, Edwin. (2016). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor, Equipo de Derecho Mercantil, N° 4, Lima.

BULLARD GONZALEZ, Alfredo. (2010) ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, N° 10.

CAIRAMPOMA ARROYO, Alberto. (2014). La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. Derecho y Sociedad. Lima.

CARBONELL O´BRIEN, Esteban. (2018). Análisis al Código de protección y defensa del consumidor. Lima: Jurista.

DURAND CARRIÓN, Julio. (2016) El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor, Retos y Desafíos para la Promoción De Una Cultura De Consumo Responsable En El Perú. En: Revista de Actualidad Mercantil. No 4, Lima, p. 99.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2006). Derecho de los Consumidores .Lima: Editorial Rodas.

MARAVÍ CONTRERAS Alfredo, (2014). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. Equipo de Derecho Mercantil. N° II, noviembre, Lima.

REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. (2017) Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. En: Anuario de Investigación del CICAJ 2016, Pontificia Universidad Católica del Perú.

RODRIGUEZ GARCIA, Gustavo. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor” Themis, N° 65, Lima, 2014

.

TIRADO BARRERA, José. (2017). El precedente administrativo y el cambio de criterio interpretativo en la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General». En Autores Varios. Modernizando el Estado para un país mejor. Ponencias del IV Congreso Nacional de Derecho Administrativo. Lima: Palestra Editores.

STUCCHI LOPEZ RAYGADA, Pierino. Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores.

[file:///C:/Users/arobles/Downloads/34%20Idoneidad%20\(art%2020\)%20Codigo%20%2020Stucchi%20y%20Bezada%20-%20SWorks%202014_stamped.pdf](file:///C:/Users/arobles/Downloads/34%20Idoneidad%20(art%2020)%20Codigo%20%2020Stucchi%20y%20Bezada%20-%20SWorks%202014_stamped.pdf)

VELARDE SAFFER, L., & GONZALES LA ROSA, D. (2010). Los accidentes producidos a causa de un servicio aéreo defectuoso: su tratamiento normativo y la distribución de las responsabilidades. Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Universidad Pacifico. Lima.

Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI

Resolución 085-1996-TDC

Resolución 199-2013-SPC

Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI

Resolución N° 0802-2011/SC2-INDECOPI

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 19º y presunta inaplicación del artículo 20º 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 Nº 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 19º del Código e inaplicó el artículo 20º 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 19º, presunta inaplicación del artículo 20º 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 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre 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 125º 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 19º del Código referido a la garantía implícita e inaplicado el artículo 20º 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 20º 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^o 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^o 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^o.- 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 20º 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 8º 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 1º 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 20º del Código ha establecido que una garantía legal prevalece sobre la garantía explícita y la implícita. Asimismo, el artículo 97º 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 8º 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 8º.-** 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 20º 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 97º 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 20º 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 20º y 97º 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 20º 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 19º e inaplicación del artículo 20º 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 97º - 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.

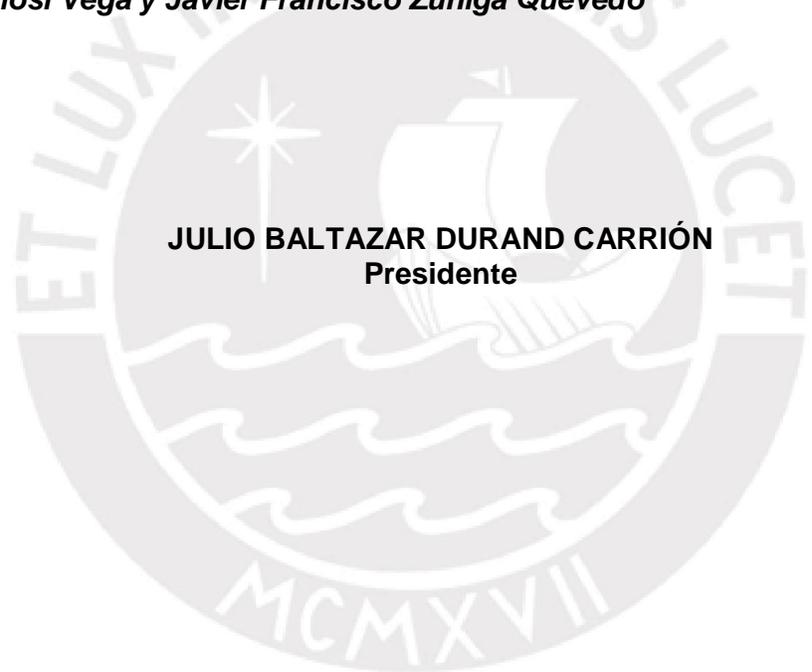
RESUELVE:

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 19º 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 20º 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