

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe de relevancia jurídica sobre el Expediente N°1343-2011/PS3

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada que
presenta:

Adriana del Pilar Valencia Leon

REVISOR:

Julio Baltazar Durand Carrión

Lima, 2023



PUCP

Sistema
de Bibliotecas

INFORME DE SIMILITUD

Yo, **Julio Baltazar Durand Carrión**, docente de la Facultad de **DERECHO** de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado:

Informe sobre expediente de Relevancia Jurídica Expediente N°1343-2011/PS3.

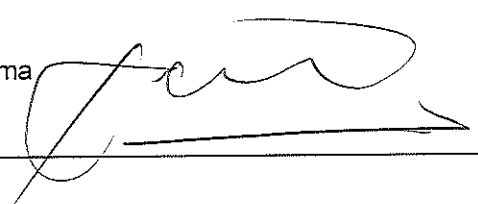
del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as)

Adriana del Pilar Valencia León

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **35%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **2/02/2023**.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: **Lima, 10 de mayo de 2023**

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: DURAND CARRIÓN, JULIO BALTAZAR	
DNI: 06726360	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-1912	

RESUMEN

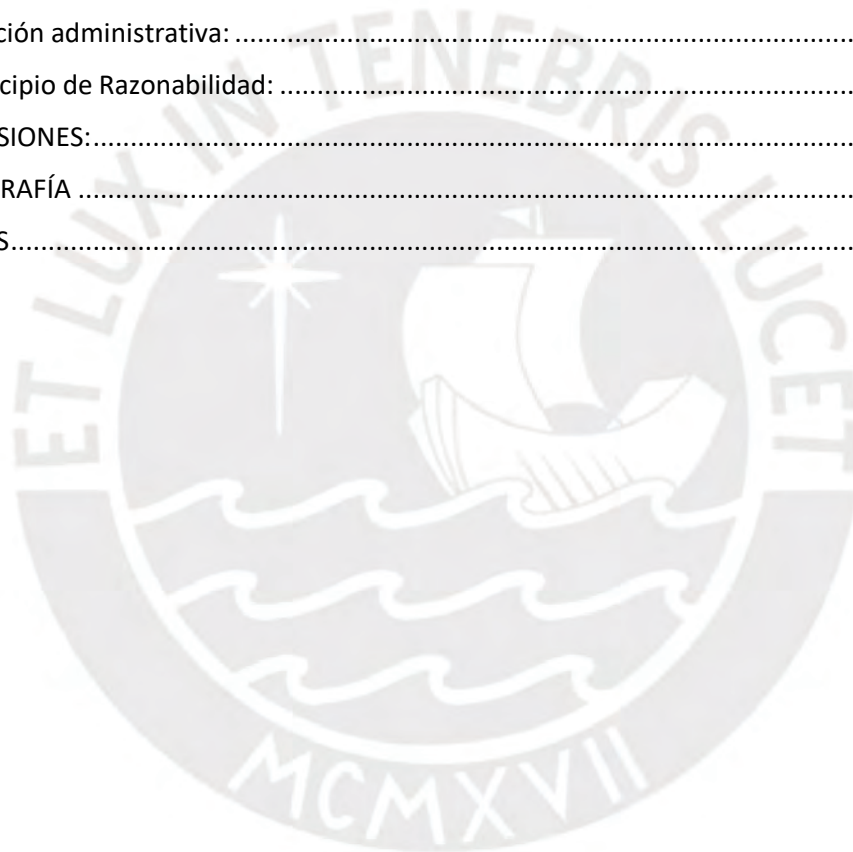
El presente informe de relevancia jurídica tiene como objeto resolver los diversos problemas jurídicos, en materia de Protección al Consumidor y Derecho Administrativo, surgidos a partir de un procedimiento sumarísimo iniciado ante INDECOPI por infracción al deber de idoneidad. La relevancia del caso materia de análisis recae, entre otros, en la Resolución emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual ya que, mediante este, la Sala estableció un cambio de criterio del alcance del deber de idoneidad por la venta de producto defectuoso. Ante esto, se plantea la interrogante de si la infracción al deber de idoneidad se configura con la sola venta del producto defectuoso o si, por el contrario, debe analizarse a partir del comportamiento desplegado por el proveedor una vez que este ha tomado conocimiento del defecto del producto. Dada la complejidad del tema, a nivel doctrinario existen aún posiciones discordantes al respecto. Sin embargo, como posición personal considero que la infracción al deber de idoneidad se configura con la sola venta del producto defectuoso ya que, precisamente la finalidad de las leyes promulgadas en materia de consumidor tiene como finalidad su protección dada su clara posición desventajosa en el mercado. Asimismo, en cuanto al análisis del procedimiento mismo, se ha advertido la vulneración del principio de debido procedimiento referido a la debida motivación del acto administrativo. Esto, a raíz de una declaratoria de nulidad parcial contraria al ordenamiento jurídico y por vulneración del principio de congruencia que debe revertir a todo contenido del acto administrativo. Para arribar a las diversas conclusiones se ha hecho uso de doctrina, jurisprudencia nacional pertinente al caso, así como de las normas vigentes entre los años 2011 y 2013 y de aquellas vigentes en la actualidad.



ÍNDICE DE CONTENIDO

I) INTRODUCCIÓN.....	5
II) RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSIA	6
III) IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS:	10
IV) ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS	11
PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR	11
PROBLEMA 1: ¿Claro infringió el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la venta de un producto defectuoso?	11
A) La protección y defensa del consumidor en el ordenamiento jurídico.....	15
B) El Deber de Idoneidad. -	15
B.1) La calidad en los productos puestos a disposición del consumidor.	16
B.2) La responsabilidad del proveedor ante la infracción del deber de idoneidad	17
C) ¿Qué posición tiene el consumidor frente al proveedor en una relación de consumo? 18	
PROBLEMA 2: ¿La Comisión de Protección al Consumidor, en la Resolución Final N°3015-2012/CPC, realizó un correcto análisis de la exclusión de la garantía conforme lo establece el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?.....	21
PROBLEMA 3: ¿Claro infringió lo dispuesto en el artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por negarse a efectuar la reparación del equipo materia de controversia?.....	26
PROBLEMAS JURÍDICOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO.....	32
PROBLEMA 1: ¿La Comisión actuó respetando el ordenamiento jurídico al declarar la nulidad de oficio de Resolución Final N°1362-2011/PS3 en el extremo a la infracción al artículo 23° e imputar, por vía de integración, la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?	32
A) Acto Administrativo.....	33
B) Validez y eficacia del acto administrativo.....	34
B.1) Objeto o contenido del acto administrativo como requisito de validez	35
B.2) Sobre la vulneración del principio de congruencia en la Resolución Final emitida por el ORPS.....	36
C) Nulidad de oficio	37
C.1) Autoridad administrativa competente para declarar de oficio la nulidad de un acto administrativo:	37
C.2) Límites a la facultad de la autoridad administrativa para declarar la nulidad de oficio.....	38
PROBLEMA 2: ¿La Sala especializada en Protección al Consumidor vulneró el principio de debido procedimiento al no suspender la ejecución de la Resolución Final N°3015-2012/CPC?	40
A) El recurso de apelación	41
B) La interposición de un recurso de revisión y la solicitud de suspensión de la ejecución de la Resolución impugnada	42

B.1) Agotamiento de la vía administrativa	42
C) La ejecución de la Resolución Final emitida por la Comisión.....	43
C.1) Ejecución forzosa	44
C.2) Medios de ejecución forzosa.....	44
D) Multa coercitiva	45
E) La suspensión de la ejecución del acto administrativo que resuelve el recurso de apelación.....	45
E.1) Pérdida del carácter ejecutorio	46
PROBLEMA 3: ¿La graduación de la sanción impuesta por la Comisión a Claro fue proporcional a la infracción cometida?	48
A) La potestad sancionadora de la Administración Pública	48
B) Sanción administrativa:	49
C) Principio de Razonabilidad:	50
V) CONCLUSIONES:.....	52
VI) BIBLIOGRAFÍA	53
VII) ANEXOS.....	56



INTRODUCCIÓN

El presente informe de relevancia jurídica aborda seis problemas jurídicos vinculados a las áreas del Derecho del Consumidor y Derecho Administrativo. Por un lado, los problemas jurídicos identificados en Derecho del Consumidor parten de la interpretación realizada por la Sala de Protección y Defensa del Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, respecto al alcance del deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, mediante la Resolución emitida por la Sala se establece un cambio de criterio al establecido con anterioridad en el año 2012 con el caso Juana Bocanegra Ayllón vs Importaciones Hiraoka S.A.C. Este cambio de criterio marco un antes y un después en el Derecho del Consumidor ya que, anteriormente, la infracción al deber de idoneidad era analizado a partir del comportamiento desplegado por el proveedor una vez que este tomó conocimiento del desperfecto presentado en el producto. Sin embargo, con el cambio de criterio, la infracción al deber de idoneidad se configura con la sola venta de un producto defectuoso, por lo que el comportamiento ex post del proveedor para dar solución a este desperfecto solo será considerado para la graduación de la sanción a una infracción al deber de idoneidad ya consumada.

En ese sentido, el expediente materia de análisis nos permite reflexionar y analizar acerca del alcance y límites del deber de idoneidad ya que, pese a haber sido sujeto a un establecimiento de criterio para su interpretación en el año 2013, hasta ahora siguen existiendo posiciones discordantes que no comparten el criterio esgrimido por la Sala en dicha oportunidad. Al respecto, cabe señalar que la posición tomada en el presente informa es concordante con la de la Sala ya que, considero que al ser el consumidor uno de los agentes más importantes del mercado y poseer una vulnerabilidad técnica e incluso económica frente al proveedor debido a la asimetría informativa, merece una especial protección y tutela. Por ello, siendo que la protección del consumidor es la piedra angular de una economía social de mercado, el respeto del derecho de los consumidores se debe partir no solo desde el Estado sino de todos aquellos agentes del mercado que participan en las actividades económicas y comerciales del mismo.

Por otro lado, el presente informe también abarca aquellos problemas jurídicos que han sido identificados en materia del Derecho Administrativo tras haber realizado un análisis jurídico al procedimiento sumarísimo iniciado por infracción al artículo 19° y 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, como aquel iniciado por incumplimiento de medida correctiva. Así, se analizarán temas muy relevantes como los referidos a la nulidad de oficio de un acto administrativo, la suspensión de la ejecución de una resolución impugnada mediante la interposición de un recurso de revisión y, los criterios establecidos en la norma vigente para la graduación de la sanción, todo ello enmarcado dentro de un procedimiento administrativo sancionador iniciado por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El análisis del presente expediente revierte de gran complejidad por las problemáticas que aborda ya que, en ambas materias han sido objeto de diversos cuestionamientos y han sido motivo de debates a nivel doctrinario. Así, cada uno de estos problemas jurídicos antes referidos serán analizados y resueltos desde mi postura fundamentada en las siguientes páginas.

II) RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSIA

El 11 de abril del 2011 la empresa MAKAKO S.A.C adquirió un iPhone 4 de 32 GB Negro para luego destinarlo a Daniel Torrealba para sus fines personales y laborales. Sin embargo, cuatro meses después la pantalla del equipo comienza a presentar fallas de funcionamiento. Como consecuencia de ello, el 15 de agosto de 2011, el señor Torrealba se acerca al servicio técnico de América Móvil Perú S.A.C (en adelante Claro) para que el equipo pueda ser evaluado a fin de encontrar una solución al desperfecto existente. Sin embargo, cuando este va a recoger el equipo, contrario a lo que había esperado, se percató que el mismo no había sido reparado, señalando como parte de "observaciones" del servicio técnico lo siguiente:

"Garantía no motivo golpe en la parte posterior inferior derecha diagnostico equipo no responde// falla intermitente// se recomienda reposición del equipo, reparación se realizó actualizando software código T 1277 OST 631511"

En esta línea, siendo que Claro no le dió una solución al problema de funcionamiento del equipo, el 5 de septiembre de 2011, Daniel Torrealba presentó una denuncia contra Claro por infracción a los artículos 18° y 23° del Código de Protección y Defensa del consumidor (en adelante el CPDC), solicitando, como medida correctiva, el cambio del equipo por otro de las mismas características o, en su defecto, el reembolso de la contraprestación pagada por el mismo. Asimismo, solicitó el pago de S/ 59 (Cincuenta y Nueve Soles), equivalente al costo del equipo de menor tecnología que tuvo que adquirir para mitigar las consecuencias del mal funcionamiento del equipo.

Mediante Resolución N°01 de fecha 12 de setiembre de 2011, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor N°03 (en adelante ORPS) requirió al señor Torrealba que subsane la denuncia presentada a fin de que precise si la misma fue interpuesta a nombre propio o en representación de la empresa MAKAKO S.A.C. El 16 de setiembre de 2011, el señor Torrealba cumplió con subsanar la denuncia presentada y el 23 de setiembre de 2011 el ORPS, mediante Resolución N°02, admitió a trámite la denuncia.

El 24 de octubre de 2011 se llevó a cabo la Audiencia Única y se emitió el acta respectiva en la que se dejó constancia la negatividad de Claro para conciliar aún pese a que fue este quien solicitó se lleve a cabo dicha audiencia.

El 28 de octubre de 2011, mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3, el ORPS declaró fundada la denuncia interpuesta por Daniel Torrealba y, en consecuencia: i) ordenó a Claro como medida correctiva que cumpla con entregar al denunciante un equipo celular nuevo de similares características o, en su defecto cumpla con devolver el monto de la contraprestación pagada por el equipo en mención ii) ordenó a Claro que cumpla con reembolsar los cuarenta y noes soles equivalente al valor del celular que el denunciante tuvo que adquirir provisionalmente para mitigar las consecuencias del mal funcionamiento del iPhone 4; iii) sancionar a Claro con una multa equivalente a 1 UIT (Unidad Impositiva Tributaria); y iv) ordenó el pago de costas del procedimiento.

Los fundamentos que sustentaron la decisión del ORPS fueron: por un lado, en el extremo de la infracción al artículo 19° del CPDC, a criterio del Órgano Resolutivo, se acreditó que el equipo celular presentaba fallas de funcionamiento respecto del cual no se acreditó que la causa sea debido al golpe presentado en el equipo. Por otro lado, en cuanto a la infracción al artículo 23° del CPDC la denuncia fue declarada infundada ya

que, a criterio del ORPS, Claro cumplió con dejar constancia escrita en la orden de servicio técnico del estado del equipo cuando conforme lo establece el artículo referido.

Posteriormente, mediante escrito de fecha 21 y 22 de noviembre de 2011, Claro presenta recurso de apelación contra la Resolución Final N°1362-2011/PS3, el mismo que fue denegado por presuntamente haberse presentado fuera del plazo establecido por la ley. Sin embargo, mediante Resolución N°6 de fecha 12 de diciembre de 2011 se declaró la nulidad del acto contenido en la Resolución N°5 de fecha 25 de noviembre de 2011, mediante el cual se había denegado el recurso ya que, que el Órgano Resolutivo advirtió que, mediante correo electrónico de fecha 21 de noviembre de 2011 Claro había presentado recurso de apelación. Por tanto, siendo que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo establecido por ley se resolvió conceder el mismo.

Posteriormente, el 08 de febrero de 2012 el consumidor se adhiere a la apelación interpuesta por Claro y presenta sus descargos, señalando que Claro no había demostrado ni acreditado que el Display averiado sea consecuencia directa del golpe presentado en el equipo. Asimismo, señaló que Claro nunca no le brindo ninguna solución alternativa más que la de reponer el equipo por uno nuevo. Bajo esta línea, tras la adhesión de la apelación, Daniel Torrealba solicitó se declare fundada la denuncia en el extremo de la infracción al artículo 23° del CPDC ya que, no obraba medio probatorio alguno que acredite que Claro haya realizado una debida evaluación del equipo a efectos de verificar la causa del desperfecto.

El 15 de agosto de 2012, mediante Resolución Final N°3015-2012/ CPC, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante la Comisión) resolvió el recurso de apelación interpuesto por las partes. Al respecto, la Comisión consideró que el ORPS realizó un incorrecto análisis en el extremo referido al artículo 23° del CPDC ya que, solo se limitó a analizar la orden de servicio técnico. Ante esto, la Comisión consideró que si bien el ORPS realizó su análisis en este extremo en función a la negativa de la prestación del servicio técnico por exclusión de la garantía, ello no fue analizado íntegramente por el ORPS como correspondía. Es por ello que, declara la nulidad parcial de la resolución cuestionada y por vía de integración imputa los hechos denunciados como infracción al artículo 19° del CPDC y no al artículo 23° del mismo cuerpo normativo.

Por lo expuesto, la Comisión resolvió: i) declarar la nulidad de la Resolución N°1362-2012/PS3 del 28 de octubre de 2011 y la Resolución N°2 de fecha 23 de setiembre de 2011 emitidas por el ORPS, en el extremos referido a la presunta infracción al artículo 23° del CPDC y, por vía de integración imputar los hechos denunciados como presunta infracción al artículo 19° del CPDC; ii) confirmar la Resolución N°1362-2012/PS3 del 28 de octubre de 2011 en el extremo que declaro fundada la denuncia presentada por infracción al artículo 19, en el extremo referido a venta de un producto no idóneo; iii) declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a la negativa de cobertura de la garantía y reparación del producto materia de la denuncia; iv) sancionar a América Móvil Perú S.A.C con una multa ascendente a 1.5 UIT; v) ordenar en calidad de medida correctiva la entrega al denunciante de un producto igual o de similares características que el adquirido; así como el reembolso de S/59.00 equivalente al valor del equipo celular que el denunciante tuvo que adquirir provisionalmente en reemplazo del equipo defectuoso; vi) ordenar a Claro el pago de S/36.00 (Treinta y seis nuevos soles) por concepto de los gastos incurridos en el procedimiento.

En mérito de lo resuelto por la Comisión, el 31 de agosto de 2012 mediante carta dirigida a Claro, el Daniel Torrealba el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Final 3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012. Días después, el 04 de setiembre de 2012, Claro interpone recurso de revisión contra la Resolución Final N° 3015-2012/CPC. El 07 de setiembre de 2012, mediante Resolución N°03, se concede el recurso de revisión interpuesto. Sin embargo, dado que el señor Torrealba no había obtenido respuesta por parte de Claro a lo requerido mediante carta del 31 de agosto del 2012, decide iniciar un procedimiento sumarísimo alterno contra Claro por incumplimiento de medida correctiva. Ante esto, el ORPS requiere a Claro que acredite el cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3. Así, el 14 de noviembre de 2012 Claro presentó sus descargos y manifestó su total desacuerdo frente a las imputaciones realizadas en su contra ya que, este había interpuesto un recurso de revisión mediante el cual además había solicitado la suspensión de la ejecución de la resolución cuestionada.

El 19 de noviembre de 2012, mediante Resolución Final N°794-2012/PS1, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°01 emitió pronunciamiento respecto a la denuncia interpuesta por incumplimiento de la medida correctiva resolviendo declarar fundada la denuncia y, en consecuencia, sancionando a Claro con una multa equivalente a 3UIT. Ante lo resuelto, Claro interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N°794-2012/PS1.

Por otro lado, respecto al recurso de revisión interpuesto por Claro, Daniel Torrealba presenta sus descargos y manifiesta que los argumentos que fundamentan el recurso de revisión interpuesto por Claro son los mismos que los alegados en la contestación de la denuncia, lo cual según el consumidor, deja en evidencia que lo que Claro pretendía hacer era cuestionar la interpretación realizada por el ORPS a efectos de que la Sala efectuó un análisis de fondo y, en consecuencia, una evaluación de los hechos y pruebas.

Por otro lado, en cuanto al recurso de apelación interpuesto por Claro en el procedimiento sumarísimo iniciado por incumplimiento de medida correctiva, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Protección al Consumidor N°02 dio cuenta que el 20 de febrero de 2013 la Comisión recibió el expediente remitido como resultado del recurso de apelación y, en razón a ello corre traslado del recurso presentado al denunciante para los fines que considere pertinente. Por ello, el 26 de marzo de 2013, el señor Torrealba presentó sus descargos ante el recurso de apelación interpuesto el 14 de diciembre de 2012.

El 25 de abril de 2013, mediante Resolución N°1008-2013/SPC-INDECOPI, la Sala resolvió el recurso de revisión y lo declaró infundado ya que, consideró que la Comisión interpretó correctamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, entendido este como la obligación que tiene el proveedor de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y esperadas por el consumidor; siendo para este análisis, la reparación, reposición y devolución del dinero meros remedios jurídicos que son considerados para la graduación de la infracción.

Para arribar a dicha decisión la Sala tuvo que analizar la procedencia e improcedencia de los cuestionamientos de Derecho señalados por Claro en el recurso de revisión, los cuales eran los siguientes: i) la supuesta vulneración del principio de debido procedimiento por imputar en vía de integración un nuevo hecho denunciado (la venta de un celular defectuoso) y, en consecuencia por no permitirle ejercer su derecho de

defensa en este extremo; ii) la aplicación incorrecta del artículo 19° del CPDC; iii) la inaplicación del artículo 20° del CPDC y la inobservancia del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96- TDC; iv) la inaplicación del artículo 115.7 del CPDC en el extremo referido a la medida correctiva que Claro debía cumplir en relación al cambio del equipo celular por una de idénticas características y el reembolso por el valor del equipo que el denunciante tuvo que adquirir provisionalmente; y, v) la inaplicación del artículo 112° del CPDC y del numeral 3, artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En cuanto al primer cuestionamiento, la Sala paso a analizar primero el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad. Como primer requisito, el recurrente debía alegar el presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, lo cual a consideración de la Sala se cumplió ya que, Claro señaló que el error de Derecho recaía en la vulneración al debido procedimiento, principio establecido en numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por otro lado, que el presunto error de derecho que se invoca incida directamente en la decisión de la Comisión, lo cual, según la consideración de la Sala, Claro sí cumplió ya que, el que la Comisión se haya pronunciado sobre un hecho no imputado con anterioridad pudo haber sido decisivo en el resolver de la Resolución recurrida.

Habiendo analizado la procedibilidad en este extremo, la Sala paso a realizar el análisis referido a la supuesta vulneración del principio del debido procedimiento. Al respecto, la Sala consideró que no existió una vulneración al debido procedimiento ya que, si bien Claro había manifestado que la Comisión le había imputado en vía de integración una nueva conducta infractora, -la venta de un equipo celular defectuoso- como una presunta infracción al artículo 19° del CPDC, para la Sala ello no sería así ya que, dicha conducta ya había sido imputada con anterioridad mediante Resolución N°02 de fecha 23 de setiembre de 2011, motivo por el cual el denunciado no podría alegar que no ha podido ejercer su derecho de defensa en este extremo de la denuncia.

Por otro lado, respecto al segundo cuestionamiento referido a la aplicación incorrecta del artículo 19° del CPDC se evaluó el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad. En cuanto al primero, la Sala consideró que resolver respecto a dicho cuestionamiento implicaría evaluar si la Comisión efectuó o no una interpretación errónea al referido artículo, lo cual plantearía un reexamen de los hechos que están orientado a establecer el alcance de la obligación de los proveedores ante la existencia de fallas en los productos; sin embargo, considerando que lo que el denunciado busca es que se evalúe si la comisión efectuó una interpretación errónea al referido artículo, la Sala encauso de **oficio tal alegato bajo dicha causal "que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión". Bajo la misma línea,** a Sala analizó el cumplimiento del segundo requisito de procedibilidad y concluyó que una interpretación distinta del artículo 19° hubiera incidido directamente en la decisión de la Comisión ya que, hubiera implicado entender el artículo bajo el tenor de que la existencia de defectos o fallas en un producto no constituye en sí mismo una infracción al deber de idoneidad.

Bajo esta línea, habiéndose declarado procedente el recurso de revisión en este extremo, la Sala realizó un análisis de fonde del presente cuestionamiento. Al respecto, la Sala consideró que la Comisión no realizó una interpretación errónea del artículo 19° del CPDC ya que, a su criterio, cuando un consumidor adquiere un producto defectuoso el proveedor ya está incurriendo en una infracción al deber de idoneidad debido a que

el consumidor ya sufrió un perjuicio ocasionado por la adquisición de un producto que no correspondía a las características que se le había ofrecido.

Por ello, de acuerdo con la Sala, el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del CPDC, debe ser interpretado como aquella obligación que tienen los proveedores de entregar y brindar los productos de acuerdo a las características ofrecidas por estos y a las esperadas por el consumidor. En ese sentido, el hecho que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos – reparación, reposición y devolución de dinero- ante un desperfecto o falla de un producto, no enerva el hecho de que el proveedor ya haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad siendo que, las medidas adoptadas por el proveedor *ex post* solo constituirán soluciones residuales a una infracción ya consumada. Por todo lo expuesto, la Sala decide declarar infundado el recurso de revisión también en este extremo.

Por otro lado, respecto al tercer cuestionamiento referido a la inaplicación del artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Precedente de Observancia Obligatoria contenido en la Resolución N°085-96-TDC, la Sala consideró que el error de derecho alegado por el denunciado no se encuentra contenido en la resolución cuestionada declarando por ello, en este extremo, improcedente. Esto, debido a que no consideró que la Comisión haya fundamentado su resolución a partir de un razonamiento de que la garantía implícita desplaza a la garantía explícita.

Finalmente, en cuanto a los cuestionamientos referidos a la inaplicación del artículo 112°; 115°, numeral 7 del CPDC, y del artículo 230°, numeral 3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; la Sala advirtió que tienen como única finalidad que la Sala efectúe una nueva evaluación de la medida correctiva y la multa ordenada por la Comisión. Al respecto, cabe señalar que la imposición de la medida correctiva ya había sido anteriormente cuestionada por Claro a través del recurso de apelación, el cual tenía como finalidad que se vuelva a evaluar los alcances y contenidos de la medida correctiva. Asimismo, respecto al cuestionamiento de la multa; Claro sustenta dicho argumento en el tema de la supuesta incorrecta valoración de la factura de compra del equipo, lo cual evidencia la intención de Claro de que se realice una nueva valoración de la factura como medio probatorio. Por tanto, la Sala resuelve declarar improcedente el recurso de revisión en los extremos referidos a la presunta inaplicación de los artículos 115.7° y 112° del CPDC y del numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, relativo a la graduación de la sanción.

III) IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS:

A) PROBLEMAS JURÍDICOS EN MATERIA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

1. ¿Claro infringió el deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por la venta de un producto defectuoso?
2. ¿La Comisión de Protección al Consumidor, en la Resolución Final N°3015-2012/CPC, realizó un correcto análisis de la exclusión de la garantía conforme lo establece el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
3. ¿Claro infringió lo dispuesto en el artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por negarse a efectuar la reparación del equipo materia de controversia?

B) PROBLEMAS JURÍDICOS EN MATERIA DE DERECHO ADMINISTRATIVO

1. ¿La Comisión actuó respetando el ordenamiento jurídico al declarar la nulidad de oficio de Resolución Final N° 1362-2011/PS3 en el extremo referido a la infracción al artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
2. ¿La Sala especializada en Protección al Consumidor vulneró el principio de debido procedimiento al no suspender la ejecución de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC?
3. ¿La graduación de la sanción impuesta por la Comisión a Claro fue proporcional a la infracción cometida?

IV) ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN MATERIA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

PROBLEMA 1: ¿Claro infringió el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la venta de un producto defectuoso?

La infracción al deber de idoneidad por la venta de un producto defectuoso es uno de los problemas jurídicos más debatido a lo largo del presente caso ya que, se cuestiona mucho cual es el alcance del deber de idoneidad en relación a la entrega de un producto, es decir si dicha obligación implica: i) la entrega de un producto que nunca presente fallas o, ii) la obligación del proveedor de que, ante la verificación del desperfecto de un producto, aplique alguno de los remedios establecidos en la ley.

Al respecto, la Resolución Final emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad intelectual en el presente caso fue importante ya que, marcó un cambio de criterio respecto al deber de idoneidad que poco antes, en el año 2012, se había establecido en el caso de Juana Bocanegra Ayllón vs Importaciones Hiraoka S.A.C. Respecto al caso referido, la Sala de Defensa de la Competencia N°02, mediante Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI de fecha 19 de julio de 2012 declaró fundado el recurso de revisión interpuesto por Hiraoka ya que, según su consideración se había interpretado erróneamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, establecido en el artículo 19° del CPDC ya que, para la Sala, la sola constatación o verificación de la existencia de una falla o desperfecto en un producto no constituye una infracción al deber de idoneidad sino, la exclusión, negación o limitación que impone el proveedor para aplicación de los remedios establecidos en la ley o, aquellos ofrecidos explícita o implícitamente por él.

El análisis de la Sala en el 2012 partía de la idea de que los bienes de fabricación masiva destinados ordinariamente al consumo del mercado no podían ser infalibles ya que, resultaba imposible asegurar a los consumidores que los productos nunca iban a presentar fallas o desperfectos en su funcionamiento, esto atendiendo a una cuestión económica referida al tema de la factibilidad de detección y cobertura de todo posible desperfecto o falla. En otras palabras, ¿Es realmente posible, sensato y adecuado, que el proveedor ofrezca infalibilidad de sus productos? ¿Se debe entender que el proveedor cuando pone un producto o servicio en el mercado está garantizando que es un producto infalible, perfecto y que no tiene ningún problema? A consideración de la Sala, nadie puede asegurar la infalibilidad de un producto, y en caso de ser posible, probablemente

el consumidor tampoco querría ese nivel de infalibilidad, la pregunta económica sería ¿Cuánto le cuesta al consumidor la infalibilidad, cuanto tendría que pagar el consumidor por la perfección del producto o servicio? La Sala indicó que no tenía sentido obligar al proveedor a asegurar algo que no es posible: la perfección. Por lo tanto, el criterio establecido en el caso Hiraoka fue que la idoneidad no debe evaluarse en razón de la funcionalidad del producto sino en función al comportamiento o actuar del proveedor cuando este ha tomado conocimiento de los defectos o fallas en el producto ofrecido.

Así, lo que determinará la infracción al deber de idoneidad no será la verificación de un desperfecto en el producto sino cómo respondió el proveedor ante la falla detectada. En ese entendido, el proveedor no será responsable por infracción al deber de idoneidad por vender o entregar un producto defectuoso sino solo por no haber aplicado los remedios que la propia ley le exige o aquellos ofrecidos expresamente por este, una vez verificada la existencia de una falla o desperfecto en un producto.

En contraste con este criterio, en el año 2013, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, conformada por otros vocales, mediante Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI emitida en razón del presente caso, realizó un cambio de criterio al alcance del deber de idoneidad. Así, mediante la Resolución referida, la Sala declaró infundado el recurso de revisión interpuesto por Claro ya que, consideró que el deber de idoneidad debe analizarse a partir de la verificación que el proveedor puso a disposición en el mercado productos defectuosos mas no por la conducta que pueda desplegar después de haber tomado conocimiento del desperfecto.

La Sala considero que, aunque para los proveedores esto implique un desincentivo por los altos costos que implicaría asegurar que los productos nunca presenten fallas, no debemos ser ajenos tampoco a la especial protección que merece el consumidor, principalmente, por la posición de vulnerabilidad que tiene frente al proveedor debido a la asimetría informativa existente respecto al producto que adquiere- información respecto al proceso de fabricación, funcionamiento y mantenimiento de los productos. Bajo este razonamiento, cualquier acción que el proveedor adopte ante el conocimiento del desperfecto, será una medida residual a una infracción ya consumada. Es por ello que, para la Sala, el que un proveedor aplique los mecanismos necesarios para remediar tal defecto no puede constituir un eximente de responsabilidad ya que, el consumidor ya sufrió un perjuicio desde el momento que recibió un producto cuyas características no correspondía a las esperadas y ofrecidas inicialmente.

Otro aspecto que la Sala tomo en cuenta para arribar a la decisión cuestionada fue porque consideró que el proveedor es quien está en mejor posición de prevenir los efectos ocasionados por la puesta en el mercado de productos defectuosos al menor costo posible ya que, es este quien posee toda la información relevante sobre los productos que pone en el mercado y, quien posee el conocimiento técnico de la comercialización y actividad productiva que realiza.

Por lo expuesto, para la Sala el alcance del deber de idoneidad está limitado a la obligación del proveedor de brindar productos o servicios idóneos que correspondan a las características ofrecidas y esperadas por el consumidor y, a las características o cualidades propias del bien para cumplir con la finalidad para la que fue puesta en el mercado. Por ello, la aplicación de los mecanismos puestos a disposición del consumidor para contrarrestar el perjuicio ocasionado por adquirir un producto defectuoso, no constituirán un eximente de responsabilidad por infracción al deber de idoneidad sino

solo meros remedios residuales a una infracción ya consumada que, serán tomados en cuenta para la graduación de la sanción.

Respecto a la infracción al deber de idoneidad el ORPS y la Comisión coincidieron en resolver que Claro había infringido el deber de idoneidad por la entrega de un producto defectuoso. Por un lado, el ORPS, resolvió declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del CPDC debido a que quedó acreditado la existencia del desperfecto en el equipo, respecto del cual Claro no demostró con acreditar que el desperfecto no le era imputable a él, ni cumplió con demostrar que el golpe presentado en el equipo para excluirlo de la garantía ofrecida, haya sido la causa del desperfecto. Por ello, siendo que la idoneidad debe ser evaluada en función a la naturaleza del producto y su aptitud para cumplir la finalidad para la cual fue puesta en el mercado y que, la finalidad de la protección al consumidor es garantizar que ante el desperfecto hallado en un producto el proveedor sea quien cumpla con repararlo o corregirlo para que el consumidor no se vea afectado, el ORPS resolvió declarar fundada la denuncia en este extremo.

Por otro lado, la Comisión mediante Resolución Final N° 3015-2012 /CPC del 15 de agosto de 2012, resolvió confirmar lo resuelto por el ORPS en el extremo referido a la infracción al deber de idoneidad por las siguientes razones. En primer lugar, porque se verificó la existencia de un defecto de funcionamiento en la pantalla del equipo y, en segundo lugar, porque Claro pese a que dejó constancia de la existencia del desperfecto, no cumplió con efectuar la reparación del mismo ni tampoco acreditó que el desperfecto encontrado no le era imputable a él.

Conforme, se puede evidenciar, la infracción al deber de idoneidad en el presente caso ha sido analizado en tres instancias y esto, principalmente, porque la línea de argumentación de Claro en cada una de estas partía del criterio establecido en el 2012, en el que se consignó que la sola entrega de un producto defectuoso no constituía una infracción al deber de idoneidad precisamente porque no se podía exigir la infalibilidad de los productos comercializados en masa.

ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN

A efectos de analizar si Claro infringió el deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del CPDC debemos definir en primer lugar, si en el presente caso Claro tiene la calidad de proveedor y Daniel Torrealba, pese a no haber sido quien adquirió directamente el producto, la calidad de consumidor.

Por un lado, para el análisis de la condición de consumidor debemos tomar en cuenta ciertos aspectos importantes. En primer lugar, señalar que los bienes y servicios pueden ser adquiridos por personas jurídicas que destinaran lo adquirido para sus usos mixtos, en donde algunos actuaran como proveedores por destinar lo adquirido para su giro de negocio y otros, como consumidores, al destinar lo adquirido para el propio uso de la empresa. En razón a ello, en el año 2003, mediante Resolución N° 0422-2003/INDECOPI, se decide incluir a las PYMES dentro de la protección del Derecho del consumidor y dejar de lado el concepto clásico de consumidor como destinatario final. Esto, debido a que las empresas al igual que las personas naturales también se encuentran en desventaja frente al proveedor por la asimetría informativa respecto a los productos que adquieren y son ajenos a su giro de negocio. En esta línea, el Código de Protección y Defensa Del Consumidor en su artículo 1 recoge los criterios previamente señalados. Así, en el numeral 1.1 define al consumidor como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un bien como destinatario final-

entiéndase destinatario final como el último eslabón de la cadena, quien agota la finalidad económica del bien o servicio puesto en el mercado. De igual forma, el numeral 1.2, recoge la excepción para los microempresarios, siempre y cuando el bien, materia de la relación de consumo, no forme parte del giro propio del negocio. En esta línea, el numeral 1.3 hace referencia a los usos mixtos, en el que el consumidor adquiere un bien para emplearlo en beneficio propio y en un ámbito ajeno a la actividad empresarial y a veces para emplearlo a su propio ámbito empresarial.

Bajo este contexto, cabe señalar que a efectos que el consumidor sea protegido jurídicamente, el mismo debe ser un consumidor diligente o razonable lo que significa que para la toma de sus decisiones de consumo usa su capacidad para procesar de la mejor forma la información que le traslada el proveedor (Salas 2020: 185). Con este criterio el ordenamiento jurídico busca que los consumidores sean precavidos, responsables y diligentes en sus relaciones de consumo.

De lo expuesto, en el caso concreto tenemos conocimiento que la empresa MAKAKO S.A.C adquirió en calidad de persona jurídica el iPhone 4 para destinarlo a Daniel Torrealba, socio y fundador de la empresa, para sus fines personales y laborales. Entonces, de acuerdo a lo señalado líneas arriba podemos afirmar que, Daniel Torrealba siendo que es para quien estaba destinado el equipo tiene la calidad de consumidor ya que, es quien va a usar y disfrutar del bien y, por tanto, es quien también va a verse afectado ante la imposibilidad de no poder hacer uso del mismo debido a los desperfectos que presenta. Sin embargo, es preciso señalar que, siendo que la empresa MAKAKO S.A.C ha sido quien adquirió o compró el teléfono, también podría ostentar la calidad de consumidor en un procedimiento ya que, pese a ser una persona jurídica su objeto social y giro de negocio es ajeno a todo lo que es telefonía móvil, por lo que se encuentra en desventaja por la asimetría informativa existente en relación al producto adquirido.

Por otro lado, a efectos de analizar la condición de proveedor de Claro cabe revisar el artículo IV, numeral 2 del título preliminar de la Ley de Protección al Consumidor (Ley N°29571), en tanto se establece **la definición de proveedor como "la persona natural o jurídica 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"**. Sobre el particular, vale mencionar que, si bien dichos intervinientes de la cadena cumplen distintos roles, dependerá de cada caso en concreto para poder imputar responsabilidad a uno de los intervinientes de la cadena de producción-consumo. Asimismo, como característica esencial para tener la calidad de proveedor será la habitualidad con la que se desarrolla la actividad económica (Espinoza 2005: 179-180).

Sobre este punto, es importante señalar que la habitualidad, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 2615-2018-SPC-INDECOPI, no está ligada a un determinado número de transacciones sino a la presunción de que quien desarrolla la actividad económica seguirá en ella, es decir con vocación de permanencia en el mercado. De ello, se puede desprender que la calidad de proveedor no solo se limita a quien finalmente vendió el bien o servicio sino a todos los intervinientes de la cadena de producción- consumo que, faciliten el traslado del producto hasta llegar en manos del consumidor.

De lo expuesto, podemos evidenciar que Claro tendría la condición de proveedor ya que, aunque no haya sido el fabricante del equipo terminal sí fue el comercializador y/o distribuidor del mismo. Además, cabe resaltar que esta es una de las actividades económicas habituales y propias de la empresa Claro ya que, conforme se desprende de su objeto social es una empresa encargada de comprar, vender, importar, exportar, comercializar, distribuir, instalar, reparar, mantener y recibir en consignación o a comisión toda clase de aparatos y equipos de comunicación en general.

Entonces, siendo que Claro tiene la calidad de proveedor y Daniel Torrealba la de consumidor, cabe proseguir con el análisis orientado al deber de idoneidad y la especial protección que merece el consumidor dada su posición en el mercado.

A) La protección y defensa del consumidor en el ordenamiento jurídico

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el principio rector de una Economía Social de Mercado es la protección de los consumidores y, para tal efecto, Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios y, garantiza el derecho de acceder a la información de los bienes y servicios que son puestos en el mercado y, la salud y seguridad de los consumidores con relación a dichos bienes y servicios. De igual forma el artículo II del Título Preliminar de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor establece como finalidad, que los consumidores accedan a productos y servicios que sean idóneos y que gocen de los mecanismos efectivos y necesarios para su protección cuando se afecten sus legítimos intereses. Asimismo, un aspecto importante de recordar es que el mismo artículo en mención establece que la protección al consumidor se va a interpretar en el sentido más favorable a este, conforme lo establece el CPDC.

El Código de Protección y Defensa del consumidor otorga una especial protección jurídica al consumidor no solo en el momento en el que este adquiere el producto sino desde antes del perfeccionamiento del contrato a fin de que lo que se ofrezca en cuanto a calidad, idoneidad y seguridad se encuentre materializado en la información transmitida al consumidor o en la publicidad y pueda ser usado por el consumidor como objeto de pretensión ante la verificación de la falla o desperfecto de un producto. Esto, es posible gracias a la fuerza vinculante que la ley le otorga a la publicidad y, a la obligación impuesta al proveedor de trasladar al consumidor una información clara, veraz y suficiente de los productos que son puestos en el mercado. En otras palabras, la información transmitida al consumidor lo habilita a exigir que se le entregue el producto en correspondencia con las características, componentes, precio, etc que se le haya ofrecido e informado con anterioridad (De la Cruz 2012: 18).

B) El Deber de idoneidad. -

El artículo 18° del CPDC define el deber de idoneidad de la siguiente manera:

"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.”

El deber de idoneidad hace referencia a las expectativas tutelables del consumidor, pero aquellas que son únicamente razonables. Esto tiene particular relación con el estándar del consumidor protegido, es decir aquel consumidor que actúa con la diligencia ordinaria. Esto se infiere a partir de la regla establecida en el CPDC, que establece sin duda alguna, como supuesto eximente de responsabilidad, la imprudencia o negligencia del consumidor, lo cual nos permite concluir que el CPDC de alguna forma exige razonabilidad y diligencia en el consumidor cuando se dice que debe existir equivalencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe.

B.1) La calidad en los productos puestos a disposición del consumidor.

El deber de idoneidad implica correlativamente la obligación de los proveedores y/o productores de los bienes y servicios en cumplir con un estándar de calidad de los productos que ofrecen. La calidad en un producto se verifica cuando este cumple con aquellas características inherentes que le fueron atribuidas mediante la información transmitida al consumidor (Giraldo 2014: 56).

La Idoneidad según los términos del CPDC, implica equivalencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, este concepto demanda una comparación entre aquello que se identificó como expectativa con lo que realmente recibió el consumidor, para este fin se construye una expectativa modelo sobre la base de 3 garantías:

1. Garantía legal: Viene dada por cualquier disposición que integre el sistema legal, referida, aplicable, pertinente para la cuestión que se está discutiendo, es decir, cualquier disposición que está dentro del ordenamiento jurídico. Lo característico de la garantía legal es que prima sobre todas las otras garantías, es decir, el modelo referencial de idoneidad podría graficarse como una pirámide de Kelsen, donde la garantía legal tendría mayor rango, esto significa que no hay ninguna otra garantía que podría contradecir lo que dice una garantía legal establece. Entonces, todo proveedor está obligado a observar las garantías legales, toda vez que ningún consumidor razonable esperaría que el proveedor viole el contenido del ordenamiento jurídico.
2. Garantía explícita o expresa: Tiene una segunda jerarquía, justo por debajo de la garantía legal. Esta garantía se refiere a toda la información, ofrecimientos, características, rasgos, explícitamente ofrecidos o revelados por el proveedor al consumidor, el único límite que tendrá que conservar una garantía explícita para que sea válida, es que no podrá colisionar con una garantía legal.
3. Garantía implícita: Una garantía es implícita cuando ante el silencio del proveedor, del contrato y también del silencio del ordenamiento jurídico se entiende que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles, para los que ha sido adquiridos por el consumidor, considerando entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado. En otras palabras, es aquella garantía por

la cual el proveedor se obliga a que los productos o servicios que se ofrecen en el mercado, respondan a los fines y usos previsibles de dicho producto.

Al respecto, cabe tener en consideración que en aquellos casos en los que los desperfectos de un producto no hayan podido ser detectado por el consumidor y, en consecuencia, no hayan podido ser reclamados a tiempo durante la vigencia de la garantía, sea el proveedor a quien corresponda repararlo; toda vez que, el desperfecto no pudo haber sido perfectible fácilmente por el proveedor pero que al ser intrínsecos al producto lo vuelven inidóneo para los fines para los que fue adquirido. En ese sentido, siendo que el producto fue inidóneo desde un primer momento, aún vencido el periodo de garantía el proveedor está obligado a responder caso contrario, estaríamos frente a un caso de una exención de responsabilidad por parte del proveedor que es a todas luces injusta, porque atentaría contra los objetivos de la legislación de protección al consumidor y en especial contra las expectativas del consumidor y el sentido de la garantía implícita (Durand 2007: 223). En tal sentido es posible afirmar que una garantía explícita puede ser analizada o incluso inobservada por el Indecopi siempre que los efectos de la misma sean contrarios al sistema de protección al consumidor como puede ser el hecho de librar de responsabilidad a un proveedor por defectos de fábrica en el producto materia de controversia.

B.2) La responsabilidad del proveedor ante la infracción del deber de idoneidad

La falta de idoneidad en un producto va a generar dos tipos de responsabilidades para el proveedor: primero, en virtud de la garantía, el consumidor podrá reclamar solidaria e indistintamente al proveedor o productor, para que cumplan con las obligaciones que le imponga la ley y, en segundo lugar, el proveedor y/o productor deberá responder ante la autoridad competente, quien tendrá la potestad de imponerle las sanciones y/o medidas correctivas por haber puesto a disposición en el mercado un producto defectuoso (Giraldo 2014:59). Es importante considerar que para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará que el consumidor demuestre la existencia de un defecto o falla en el producto ya que, la carga de la prueba respecto a la causa del desperfecto la tiene el proveedor o productor del bien dado a que son estos quienes deberán demostrar que el desperfecto se debe a una de las causales de exoneración de responsabilidad previstas en el artículo 104° de la Ley de Protección al Consumidor¹, para lo cual será necesario que demuestren el nexo causal entre este hecho eximente de responsabilidad y el defecto advertido en el producto (Giraldo 2014: 60-61)

Al respecto, es necesario tener en cuenta que para que el proveedor sea exonerado de responsabilidad administrativa no se considerará el actuar diligente y prudente en la

¹ **Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

fabricación de los productos o en todo el proceso productivo del bien. Esto, debido a que la responsabilidad en materia de Derecho del Consumidor es objetiva, por ello, únicamente el proveedor o productor podrá ser exonerado en caso haya incurrido en alguna de las causales de exoneración establecidas en la ley. Por tanto, ante la circunstancia en la que un producto puesto en el mercado haya salido defectuoso, el proveedor estará en la obligación de responder por ello, aplicar la garantía (en caso esté dentro del plazo para ello) e indemnizar por daños y perjuicios al consumidor en caso el desperfecto advertido le haya causado un daño.

C) ¿Qué posición tiene el consumidor frente al proveedor en una relación de consumo?

Es necesario analizar el presente caso sin perder de vista la situación desventajosa en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor. Por un lado, el consumidor va a encontrarse en una situación de vulnerabilidad técnica con relación al proveedor debido a que no va a contar con los conocimientos específicos y absolutos del producto que está adquiriendo, situación que puede llevar a que el consumidor pueda ser engañado respecto a las características, utilidad y componentes de los productos o servicios que adquiere. Por otro lado, también el consumidor se enfrentará ante una vulnerabilidad fáctica ya que, se va a encontrar en una desventaja económica frente al proveedor para poder asumir los diversos costos que implicaría obtener por su parte información especializada, detallada y técnica sobre el producto que desea adquirir (Espinoza 2005: 176-177).

La posición vulnerable del consumidor en el mercado se ve reflejada en la asimetría informativa existente frente al proveedor ya que, en la relación de consumo, el proveedor es quien tiene mayor y mejor información respecto al producto o servicio que se trate, y cuando hay disparidad informativa, es posible que aquella parte que tiene más información explote esa ventaja informativa y la utilice para de alguna manera producir alguna afectación en la parte que tiene la posición desventajosa. Como consecuencia de ello, el proveedor va a tener la posibilidad de manipular la información a favor de sus intereses ya sea para ocultar información o para proporcionar una información incompleta o falsa. Esto último genera que, el consumidor transe desde una posición desventajosa, y no solo porque el proveedor es quien posee la carga informativa respecto al proceso productivo de los bienes que produce y comercializa sino porque tiene el poder de usar dicha información a su favor y en desmedro de los intereses del consumidor (Salas 2020: 187-188).

Por tanto, siendo que los intereses de los consumidores pueden verse afectados, el ordenamiento jurídico le impone al proveedor, como deber esencial, que transmita aquella información relevante, suficiente, completa y veraz a los consumidores en relación a los productos puestos a disposición en el mercado. Esto, fin de que los consumidores puedan tomar una mejor decisión de consumo que vaya acorde a sus expectativas y necesidades.

De todo lo expuesto, debemos tener presente que el señor Torrealba, mediante la empresa MAKAKO SAC, estableció una relación de consumo con Claro a fin de adquirir un teléfono que satisfaga sus necesidades tanto personales como laborales. Sin embargo, siendo que ni la empresa MAKAKO SAC ni el señor Torrealba cuentan con el conocimiento técnico necesario y equiparable al de Claro respecto al producto, se les era sumamente complicado advertir de los posibles defectos de funcionamiento que

podría presentar el teléfono adquirido, sobre todo porque quien contaba con el conocimiento especializado sobre las condiciones y proceso de fabricación del iPhone era Claro. En ese sentido, siendo que uno de los objetivos de la regulación orientada a la protección al consumidor es lograr un equilibrio en los intereses económicos y sociales del mercado para que el consumidor pueda contratar en igualdad de condiciones; no podemos ser ajenos al hecho que Claro, al tener toda la información y conocimientos técnicos del proceso de fabricación; condiciones y características del producto, es quien también va a estar en una mejor posición para evitar que los productos que coloca en el mercado presenten desperfectos y/o asegurar en retirar del mercado aquellos productos que podrían tener una potencialidad de presentar fallas.

El deber de idoneidad, como bien lo señala el artículo 18° del CPDC supone la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe atendiendo a la información que se le hubiera transmitido. Por ello, la información trasladada al consumidor determinará o acotará las expectativas que el consumidor tenga sobre un producto o servicio que está evaluando adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades. (Carranza 2013:43).

Para determinar la infracción al deber de idoneidad hay dos parámetros que debemos tomar en cuenta. En primer lugar, habrá que atender la naturaleza del producto y su funcionalidad, es decir, la finalidad para la cual dicho producto fue creado y puesto en el mercado a disposición del consumidor. Sobre esto, podemos decir que el equipo materia del presente caso fue creado básicamente para ser un medio tecnológico de comunicación social entre las personas y, sobre todo una herramienta tecnológica que brinda al usuario soportes de fotografía, grabación, navegador de internet, entre otros. En ese sentido, la razón de poner dicho producto en el mercado es con la finalidad de que el consumidor que lo adquiera vea satisfecha alguna necesidad particular que le brinda el producto. No obstante, como podemos advertir en el presente caso, pese a que el iPhone 4 fue creado y puesto en el mercado para que el consumidor pueda disfrutar de todas las herramientas tecnológicas que el equipo celular posee, el producto no pudo cumplir con su finalidad ya que, las fallas de funcionamiento hacían totalmente inútil el uso del mismo.

En segundo lugar, es preciso revisar la garantía ofrecida por el proveedor respecto al producto. Al respecto en las **"Condiciones de Garantía y Servicio Técnico" del Manual del Servicio al Cliente** se establece lo siguiente: **"Claro garantiza el perfecto funcionamiento de los equipos que comercializa (teléfono fijo inalámbrico, celular, tarjeta de red, modem USB, netbook) durante un periodo de 12 meses y de 6 meses para las baterías y cargadores respectivos (...)"**. **Sobre esto último, podemos evidenciar que la información que el proveedor traslada al consumidor genere en este la expectativa de que se le entregara un teléfono en perfectas condiciones.**

Al respecto, cabe señalar que, consumidor tras la información trasladada por el proveedor, no va a tener como expectativa que el producto adquirido vaya a resultar defectuoso ya que, precisamente lo que busca con la adquisición del mismo es satisfacer una necesidad. En ese sentido, siendo que la satisfacción de alguna necesidad es lo que mueve al consumidor en sus decisiones de consumo, lo que este buscara adquirir entonces serán productos idóneos y de calidad que no generen insatisfacción, disonancia o arrepentimiento ya que, en caso un producto no resulte idóneo, dicho bienestar generado por la satisfacción de una necesidad se verá frustrado (Carranza 2013: 44). El acto de consumo no es solo una operación económica, sino un hecho social que más

allá de exigir que el producto corresponda a lo ofrecido por el proveedor también espera que responda a aquellas necesidades particulares que llevaron al consumidor a tomar la decisión de adquirir un producto (Amaya 2013: 28).

En el caso en concreto, el señor Torrealba adquirió el equipo para fines personales y laborales. Por ello, siendo que al cabo de cuatro meses de haber sido adquirido el equipo celular este presentó fallas, el consumidor vio defraudada su expectativa de consumo y, a la vez insatisfecha la necesidad que pretendió cubrir con la adquisición de dicho teléfono. Esto último se ve reflejado cuando, ante las fallas del funcionamiento de la pantalla del celular, el consumidor no pudo hacer uso del equipo ni de los beneficios tecnológicos que este le aportaba - email, cámara fotográfica, gestión de llamadas telefónicas, navegador web, etc. - y, que le eran necesarias para que pudiera conseguir un nivel de bienestar a nivel personal y laboral.

Entonces, ¿Claro al vender un producto defectuoso infringió el deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor? Considero que sí ya que, de acuerdo a la información trasladada, Claro generó como expectativa en el consumidor la adquisición de un equipo en óptimas condiciones; sin embargo, al presentar defectos de funcionamiento y hacer inútil su uso la expectativa del consumidor se vio defraudada. Al respecto, al igual que el Tribunal, considero que es importante reconocer las expectativas del consumidor como legítimamente tutelables por el ordenamiento jurídico y el Estado. Así, el acceso a bienes y servicios idóneos es la finalidad que el artículo II del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor pretende cumplir, sin dejar de lado, claro está, la conducta ulterior que despliegue el proveedor tras tomar conocimiento del defecto o falla advertido en un producto (Carranza 2013: 44).

De lo expuesto, cabe advertir que la posición adoptada genera dos cuestionamientos importantes que considero pertinente resolver, los cuales son: ¿es posible exigir a los proveedores la infalibilidad de los productos que ponen a disposición en el mercado? De ser así, ¿Dicha exigencia no generaría sobre costos que finalmente serían trasladados al consumidor?

Por un lado, se cuestiona que la interpretación realizada por la Sala respecto al deber de idoneidad, obliga a los proveedores a ser infalibles y perfectos, lo cual además de ser un utópico, viene a ser un arma de doble filo ya que, podría llevar a los proveedores a incrementar los costos en términos de calidad o a desincentivarlos a implementar mejores servicios de atención a los reclamos presentados, ya que, aun cuando sean eficientes en resolverlo de todas maneras serían sancionados y multados (Carranza 2013: 42). Al respecto, considero que no es imposible lograr que los productos que se ofrecen en el mercado no presenten fallas; esto principalmente por el nivel de tecnología que tenemos en la actualidad. En ese sentido, a fin de lograr dicho objetivo, se requiere que los proveedores sean lo suficientemente diligentes y cuidadosos y tomen todas las acciones y medidas necesarias para la persecución de tal fin. Sin embargo, podría decirse que aun pese a que existe una mínima posibilidad de que los productos terminen defectuosos, entonces ¿no sería excesivo sancionar al proveedor diligente? No, ya que, precisamente si estamos ante un proveedor diligente la posibilidad de que existan productos con fallas sería mínima. Por tanto, sancionarlo por uno de miles de casos no mermaría en lo absoluto sus ganancias de manera significativa.

Por otro lado, se dice que tal exigencia podría desincentivar a los proveedores a atender los reclamos de manera eficiente ya que, de todas maneras, serían sancionados o multados por poner un producto defectuoso en el mercado. Sobre esto, es imprescindible recordar que, el comportamiento desplegado por el proveedor para la atención de reclamos pese a que no constituyen un eximente de responsabilidad si son tomados en cuenta para la graduación de la sanción. Además, cabe recordar que los remedios que se apliquen ante un reclamo presentado dentro del periodo de garantía-reparación, devolución de la contraprestación pagada o intercambio de un producto igual o similares características- forma parte de las obligaciones que tiene un proveedor ante un reclamo presentado. Por ende, el rehusarse a atender los reclamos debidamente podría incluso agravar la sanción. Por tanto, considero que la exigencia antes referida no desincentiva al proveedor a ser eficiente en la atención de reclamos.

En cuanto al segundo cuestionamiento, considero que la exigencia de la puesta a disposición de productos idóneos sí podría generar sobrecostos en el proveedor que luego podría trasladarlo al consumidor mediante el aumento de precio de los productos. Esto último nos lleva a preguntarnos si realmente se está protegiendo y beneficiando al consumidor o si, por el contrario, se le está perjudicando. Al respecto, debemos recordar que, ante el alza de precios, existe la libre competencia y, en caso dichos proveedores aumenten sus precios, serán estos mismos quienes verán reducido la demanda de sus productos en el mercado y con ello, la reducción de su clientela. Por otro lado, en cambio, si son todos o muchos los proveedores quienes incrementaran sus precios, este aumento también reflejara un mejor cuidado y diligencia por la calidad y seguridad de los productos. (Amaya 2013: 32)

En esta misma línea, debo señalar que no cabe una interpretación del deber de idoneidad a partir del comportamiento desplegado por el proveedor para dar solución al defecto del producto ya que, no resulta correcto interpretar y entender el deber de idoneidad establecido en el artículo 18° del CPDC con relación a los remedios o soluciones previstas en el artículo 97° del mismo cuerpo normativo ya que, a mi juicio el que se apliquen los mecanismos a los que está obligado el proveedor cuando el producto es inidóneo es una acción *ex post* a una infracción que ya se consumó y la demostración clara de ello, es el propio artículo 19° del CPDC, en el que se le hace directamente responsable al proveedor por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos sin considerar para su exención que haya o no aplicado los remedios establecidos en el artículo 97° del CPDC. Por tanto, siendo que en el presente caso Daniel Torrealba adquirió un producto que no correspondía a lo esperado conforme a la información que se le brindó, entonces Claro infringió el deber de idoneidad por la venta de producto defectuoso.

PROBLEMA 2: ¿La Comisión de Protección al Consumidor, en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, realizó un correcto análisis de la exclusión de la garantía conforme lo establece el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Como es de advertirse el presente problema jurídico se desprende del problema jurídico anterior. Esto, debido a que Claro al infringir el deber de idoneidad por entregar un producto defectuoso estaba en la obligación de aplicar algún remedio previsto en el artículo 97° del CPDC- ya sea reparación, devolución de dinero o intercambio del producto por otro de iguales o similares características- o, aquel previsto en la garantía ofrecida. Sin embargo, conforme se pudo leer de los hechos del caso, Claro excluyó al

equipo de la garantía debido a la estricta aplicación de los términos y condiciones establecidos en el Manual del Cliente.

Conforme se ha desarrollado líneas arriba, la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siendo que dicha correspondencia debe estar en función a la publicidad, información, condiciones, circunstancias, características. Sin embargo, y conforme señaló Claro en sus alegatos de defensa, la idoneidad debe ser analizada considerando lo que un consumidor razonable esperaría salvo que de los términos y condiciones se hubiese señalado algo distinto.

En el presente caso se advierte que Claro no solo entregó un producto defectuoso, sino que, además no ofreció ningún remedio residual ante dicho incumplimiento, es decir, en vez de realizar un cambio de producto o una reparación, simplemente se limitó a excluir el producto de la garantía comercial ofrecida, dejando al consumidor en un estado de vulneración. Esto, debido a que para Claro la falta de idoneidad de un producto debe analizarse partiendo del contenido de los términos y condiciones que hayan podido limitar la tutela derivada de la garantía implícita. Esto es la garantía expresa o expresa, la cual excluye la presunción de la obligación que recae en el proveedor respecto a un producto que deviene en defectuoso o no idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor.

En virtud a esto, Claro alega que la garantía expresa puede limitar las obligaciones a las que este sujeto como proveedor en relación a los productos que comercializa. Sin embargo, al respecto es imprescindible señalar que si bien la garantía expresa limita las obligaciones del proveedor, es facultad también de INDECOPI controlar si las cláusulas contenidas en los contratos de consumo son abusivas. Las cláusulas abusivas tienen dos características o rasgos principales; primero, la existencia de una falta de negociación del contrato de consumo y segundo, la introducción de desequilibrio vía una cláusula que no ha sido negociada. El efecto legal de una cláusula abusiva es simplemente tenerla por no puesta.

Así, Claro, mediante el Manual del Cliente, informa a los consumidores acerca de los supuestos bajo los cuales la garantía es aplicable y, las condiciones y restricciones para su aplicación. Estas condiciones son establecidas de manera unilateral por el proveedor. Sin embargo, conforme lo establece el Manual del Cliente, dichos remedios serán aplicados siempre y cuando las fallas existentes en el producto no sean consecuencia de supuestos explícitamente excluidos de la cobertura de la garantía.

Así, el literal c) del numeral 3 del Manual del Cliente establece, entre los supuestos de exclusión de la garantía lo siguiente:

"3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presentes algunas de las siguientes circunstancias:

(...)

c) Evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, rajaduras, quiñes, derrame de líquido de pantalla o evidencias de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación" [Énfasis añadido]

Al respecto, la Orden de Servicio Técnico N°00631511 de fecha 15 de agosto de 2011, mediante la cual se dejó constancia que el desperfecto del producto (Display averiado), y también la existencia de un golpe presentado en la parte inferior derecha del equipo (hendidura de 4 milímetros). Al advertir el golpe presentado en el equipo y configurarse el supuesto de exclusión de garantía, el Servicio Técnico de Claro se negó a efectuar la reparación del equipo, limitándose únicamente a actualizar el software.

Ante este panorama la Comisión precisó que la responsabilidad de la actuación del proveedor le impone la obligación de acreditar ya sea que actuó de conformidad con las normas debidas o acreditar que la existencia del desperfecto no le es imputable a el - caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la propia imprudencia del consumidor. Al respecto, al analizar las condiciones contenidas en el Manual del Cliente la Comisión consideró que si bien se acreditó la presencia de un golpe en la parte posterior derecha del teléfono, también es cierto que Claro no cumplió con acreditar con algún informe u otro elemento probatorio que el golpe encontrado era la causa directa de las fallas de funcionamiento de la pantalla del celular sino por el contrario solo se limitó a señalar que la obligación de reparación del teléfono se encontraba limitada objetivamente por la exclusión de la garantía, conforme se le informo al consumidor mediante el Manual del Cliente.

Sobre el particular, la Comisión consideró que Claro en su calidad de proveedor no puede limitar arbitrariamente sus obligaciones como proveedor mediante la imposición de exclusiones de garantía basadas en hechos que no tienen relación ni son causa de los desperfectos o fallas que puedan presentarse en un producto puesto en el mercado.

Ante lo resuelto por la Comisión, Claro interpone un recurso de revisión señalando que la Comisión habría inaplicado el artículo 20° del CPDC y el precedente de observancia obligatoria N°085-96-TDC ya que, la Comisión habría determinado las obligaciones de Claro como proveedor sin considerar lo establecido en la garantía explícita ya que, pese a que esta última era clara en señalar que la presencia de un golpe en el equipo es una causal de exclusión de la garantía, la Comisión exigió, como elemento adicional, la obligación de demostrar que dicho golpe es la causa del desperfecto. Esto último, fue considerado para Claro la inaplicación del artículo 20° del CPDC y la inobservancia del precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución N°085-96-TDC ya que, en ambos se establece la prevalencia de la garantía explícita por sobre la implícita.

La Sala declaró improcedente el recurso de revisión en este extremo ya que, consideró que la Comisión no incurrió en un error de derecho, puesto que el análisis realizado no desconoció la existencia de una garantía explícita ni de la prevalencia que esta tiene por sobre la garantía implícita, sino que, es en base a la garantía contenida en el Manual del Cliente que la Comisión considera que para excluir de la garantía por la presencia de un golpe, conforme se establece, mínimamente se acredite que el nexo causal con el desperfecto, caso contrario, dicha exclusión no tendría fundamento y devendría en arbitrario.

ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN

El artículo 20°² del CPDC establece que las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta un producto o servicio. En tal sentido, lo que busca la

² Artículo 20.- Garantías

garantía es asegurar el buen funcionamiento del producto vendido en un periodo o tiempo determinado para que, en caso el producto resulte defectuoso pueda ser reparado, intercambiado por uno nuevo o de similares características o, se realice la devolución de la contraprestación pagada. La garantía – sea legal, implícita o explícita– es un aspecto importante a tomar en cuenta en las relaciones de consumo ya que, mediante esta se va a establecer los términos en los que será aplicada y a la vez limitada.

En el presente caso, el producto adquirido por Daniel Torrealba se encontraba cubierto por una garantía expresa, la misma que fue excluida por la presencia de un golpe. En ese sentido, analizaremos a continuación si la presencia del golpe en el equipo motivaba la exclusión de la garantía ofrecida y, dilucidar con ello si lo resuelto por la Comisión en este extremo, fue correcto y acorde a la finalidad de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre el particular, considero que no se debe realizar una interpretación literal y escueta de los términos y condiciones establecidos en el Manual del Cliente sin tomar en cuenta otros aspectos importantes que debe verificarse a fin de otorgar y garantizar una plena protección al consumidor.

En primer lugar, debe considerarse que, Claro en su calidad de proveedor no puede limitar arbitrariamente sus obligaciones mediante imposición de exclusiones de garantía que se basen en hechos que no tienen relación ni son causa de los desperfectos o fallas que puedan presentarse en un producto puesto en el mercado. Asimismo, como ya se ha señalado, las garantías expresas tienen como límite las garantías legales, en tal sentido toda garantía expresa puede ser controlada, supervisada y eventualmente dejada sin efecto, por el control de cláusulas abusivas, en efecto, siendo que un contrato de consumo es un vehículo para que una de las partes (proveedor) abuse de su poder en perjuicio de la parte débil ya que, el contrato de consumo se presenta al consumidor **como un vehículo de "Tómalo o déjalo" dado que este no tiene** la posibilidad de intervenir en la configuración del contrato mismo. Así, como en el presente caso, el consumidor no tenía otra opción que aceptar los términos impuestos por Claro.

Asimismo, debe tomarse en cuenta que la garantía es una obligación de origen legal o contractual que solo puede mejorar o ampliar las condiciones que ya otorga una garantía legal. En el presente caso, podemos ver que aun cuando los términos y condiciones del

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.

Manual del cliente establecen la forma en la que se hará efectiva la garantía, considero que la aplicación e interpretación de esta en el presente caso se realizó de manera arbitraria ya que, en agravio y desprotección del consumidor, la garantía fue excluida sin haberse comprobado que el golpe presentado haya sido la causa del mal funcionamiento del equipo.

Al respecto, como se señaló anteriormente, la Ley de Protección y Defensa del Consumidor le otorga una especial protección jurídica al consumidor precisamente porque es el agente del mercado más débil y vulnerable ya que, no posee la información ni conocimientos técnicos suficientes sobre el producto que adquiere. Entonces, si en la garantía expresa se va a establecer que un golpe es causal de exclusión, mínimamente debería el proveedor acreditarse el nexo causal con el desperfecto, de lo contrario, tal exclusión resultaría totalmente arbitraria y abusiva constituyendo una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, de acuerdo a lo señalado por el artículo 50.a del CPDC.

Asimismo, tenemos que el señor Torrealba es la persona quien solicita se haga efectiva la garantía otorgada, lo cual es totalmente válido dado que, es quien utiliza el producto para fines personales y laborales y quien se encuentra legitimado para realizar dicha solicitud. Para esto, el consumidor solo tiene la obligación de probar la existencia del desperfecto del producto; sin embargo, quien tiene y asume la carga de la prueba, para demostrar que el defecto se debe a alguna de las causales de exoneración de responsabilidad, es Claro. Como sabemos, las causales de exoneración de responsabilidad son taxativas – caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o, la propia negligencia del consumidor³- y totalmente ajenas a la órbita del control del proveedor. Entonces, partiendo de lo estipulado en la norma, Claro es quien, al tener la carga de la prueba, debió haber demostrado que el golpe presentado en el equipo era la causa del desperfecto, para poder así excluir al equipo de la garantía.

Fluye de los hechos del caso que, tras el golpe presentado en el equipo, Claro pretende **usar “la propia negligencia o imprudencia del consumidor” para** excluir al producto de la garantía ofrecida; sin embargo, ello no es posible ya que, pese a que es evidente la existencia de un golpe imputable al consumidor, lo cierto es que el reclamo no es el golpe presentado sino la falla de funcionamiento en la pantalla. Por tanto, lo que correspondía hacer a Claro era probar que dicha falla se debía a un hecho totalmente extraño y fuera de su órbita de control, es decir, debía demostrar que dicho golpe fue la causa del desperfecto. Sin embargo, siendo que Claro no acreditó el nexo causal entre el golpe y el desperfecto, entonces se encontraba en la obligación de reparar el equipo o en su defecto, cambiarlo por uno de similares características o, devolver la contraprestación pagada al consumidor.

³ **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.

Sobre esto último, ¿Qué justificaría razonablemente la exclusión de la garantía ante la presencia de un golpe? Podemos deducir que solo y únicamente dicha exclusión sería razonable y se encontraría justificada si Claro hubiera demostrado que el golpe presentado es la causa del mal funcionamiento; de lo contrario se estaría desconociendo lo establecido en la propia Constitución y la Ley de Protección y Defensa del consumidor, los cuales tienen como principal finalidad la protección e interés del consumidor, especialmente por su posición vulnerable en el mercado frente a los proveedores. Hacer lo contrario implicaría dar carta blanca a los proveedores de entregar u ofrecer productos de mala calidad, no idóneos y con defectos de fábrica; y no hacerse responsables mediante la garantía por el solo hecho de que el producto presenta un golpe que nada tienen que ver con la causa del desperfecto advertido.

Por lo expuesto, siendo que el señor Torrealba recibió un equipo terminal no idóneo tenía el derecho de que el mismo sea reparado mediante la garantía ofrecida y poder gozar así del buen funcionamiento del bien adquirido. En ese sentido, considero que el resolver de la Comisión fue la correcta ya que, la misma consideró que para poder excluir de la garantía al equipo debió de haberse acreditado que el golpe era la causa del desperfecto, de no ser así, los términos y condiciones establecidos en la garantía expresa, devendrían en arbitrarios y abusivos para el consumidor.

PROBLEMA 3: ¿Claro infringió lo dispuesto en el artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por negarse a efectuar la reparación del equipo materia de controversia?

Para resolver el presente problema jurídico, nos centraremos en el Servicio Técnico ofrecido por Claro respecto al producto materia de denuncia. Para ello, es imprescindible revisar lo dispuesto en el artículo 23° del CPDC:

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

(...)

23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate [Énfasis añadido].

Fluye de los hechos del caso que, el Servicio Técnico de Claro no solo no efectuó una reparación al equipo debido a la exclusión de la garantía, sino que además no efectuó

un servicio técnico adecuado ya que, no determinó la causa del desperfecto del equipo y solo se limitó a actualizar el software.

Sobre el particular, queda analizar si el Servicio Técnica de Claro realizó un servicio técnico conforme lo exige el artículo 23° del CPDC ya que, la negativa de hacer efectiva la garantía ya fue analizada en el punto anterior. Al respecto, se tiene conocimiento que el denunciante manifestó que el Servicio Técnico de Claro únicamente realizó una actualización del software, pero no efectuó una revisión de los componente electrónicos y físicos internos del equipo, para determinar la causa de la falla de funcionamiento en la pantalla.

Esto último puede ser corroborado en la Orden de servicio técnico N°00631511, el cual señala explícitamente el diagnóstico realizado al equipo materia de denuncia:

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 00631511

049

DATOS DEL CLIENTE							
Lugar atención:	CAC LARCIO	Fecha apertura:	15/08/2011 10:36:45 a.m.	Nro de celular:	994865103		
Dirección:	203626/32209	Contacto:	eduardo arriagada gonzalez	Tel. Contacto:	994865103		
Razón Social:	makaco s.a.s.	Dirección:	pque eduardo villera rey				
DATOS DEL EQUIPO							
Artículo:	PHONE	Modelo:	iPhone 4 32 GB	IMEI:	01254906823422	Fecha venta:	11/04/2011
CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS							
Daños	Frente	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios	
RAYADO (R) DORSINTADO (D) SOLPEADO (G) ROTO (T) BUEN ESTADO (B) SENSOR HUMEDAD ACTIVO (S) SUJICO / POLVO (P) RAJADO (R) PRESION EXCESIVA (E) DERRAME DE LIQUIDO (L) HINCHADO (H) SULFATADO (F)						BATERIA P	
DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE							
DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE						
NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA	No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validara la garantía del equipo. Equipo ingresa sin chip 112777						
DIAGNÓSTICO							
Caso Diagnóstico: SI / O	Documento Venta: B--						
DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO						
DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO	GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNOSTICO EQUIPO NO RESPONDE/FALLA INTERMITENTE/SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO REPARACION SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO 112777 OST 631511						
Fecha y Hora del Diagnóstico: 16/08/2011 04:56:43 p.m.							
COTIZACIÓN							
El Servicio: No	Nivel Diagnóstico: Nivel 0 (S/O.G)	Documento Venta: No	Gama: Gama Iphone				
REPARACIÓN							
OBSERVACIONES DE REPARACIÓN:							
¿Confirma presupuesto?: No							
COMENTARIO DE CIERRE: se entrega equipo y batería							
Fecha de entrega del equipo: 19/08/2011							

Documento y marca

Como se puede evidenciar, en la Orden de servicio técnico se describe en primer lugar aquellos defectos que han sido reportados por el cliente los cuales eran: "No enciende la luz de la pantalla" y "No se visualiza nada en la pantalla". De igual forma, se detalla aquellas observaciones realizadas por el cliente respecto al equipo consignándose lo siguiente: "No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validara la garantía del equipo. Equipo ingresa sin chip". Asimismo, se consignó como diagnóstico de los defectos encontrados lo siguiente "Display averiado", así, se desprende que el proveedor verificó los desperfectos señalados por el consumidor. Por otro lado, el técnico

encargado de la revisión señaló como observaciones **“Garantía no motivo golpe en la parte posterior inferior derecha diagnostico equipo no responde/falla intermitentemente/ se recomienda reposición de equipo. Reparación se realizó actualización de software código T12777 OST 631511”**.

Al respecto, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°03 resolvió dicho cuestionamiento basándose en los lineamientos establecido en el artículo 23° del CPDC. Así, el ORPS consideró que Claro sí realizó una debida evaluación del equipo ya que, no se ha acreditado lo contrario. Así, bajo la postura del ORPS Claro cumplió con dejar una constancia escrita, en la Orden de servicio técnico N°00631511, del estado del equipo terminal cuando este fue recibido; del golpe o desperfecto visible encontrado en el equipo y, del estado del equipo al momento de su devolución. Por ello, siendo que, para el ORPS no se evidencia una falta de idoneidad en el servicio técnico brindado por Claro, resolvió declarar infundada la denuncia en este extremo.

Por otro lado, como parte de la adhesión a la apelación presentada por Claro, Daniel Torrealba cuestionó lo resuelto por el ORPS en este extremo ya que, consideró que el servicio técnico ofrecido no fue idóneo en tanto, no determinó la causa del desperfecto del equipo ni determinó la causalidad del golpe presentado. La Comisión resolvió el recurso de apelación en este extremo y, declaró nulo lo resuelto por el ORPS en este extremo, e imputó por vía de integración, la infracción al artículo 19° del CPDC ya que, a criterio de la Comisión, el artículo 23° del mismo cuerpo normativo es aplicable a aquellos casos en los que un producto ha sido sometido al servicio de reparación y el proveedor no ha realizado una labor diligente al respecto, ya sea porque no utilizó repuestos idóneos, o porque no dejó constancia de las condiciones del equipo antes y después de la reparación, entre otros. Sin embargo, los hechos denunciados por el consumidor se refieren a la negativa de prestación del servicio de reparación por exclusión de la garantía. Al respecto, la Comisión declara fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del CPDC en tanto coincide con el ORPS que, Claro no puede limitar su responsabilidad arbitraria y previamente, mediante la imposición de exclusiones basados en hechos- golpe en el equipo- que no guardan relación o causalidad con el defecto advertido.

ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN

A efectos de poder analizar si el Servicio Técnico de Claro infringió el artículo 23° del CPDC⁴ se debe determinar si el servicio técnico ofrecido al consumidor ha incumplido

⁴ Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

con los parámetros mínimos exigidos en el artículo precitado. En primer lugar, la norma establece que el prestador del servicio tiene la obligación de dejar una constancia escrita del estado en el que el producto es recibido para su reparación; del defecto encontrado en el producto y el estado en el que se encuentra el producto al momento de su devolución. En el presente caso, el Servicio técnico de Claro cumplió con lo exigido ya que, mediante Orden de Servicio Técnico N° 00631511 se consignó por escrito el estado del equipo, tanto desde las condiciones estéticas del producto hasta los defectos advertidos en este. Así, se dejó constancia de la presencia de un golpe y rasguños en la parte posterior del equipo, conforme se observa a continuación:

DATOS DEL EQUIPO						
Apple iPhone	Modelo: iPhone 4 32 GB	IMEI: 012648065523422	Fecha venta: 11/04/2011			
CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS						
Daños	Frente	Atrás	Izquierda	Derecha	Suplínf	Condición de Accesorios
RAYADO (R) DESPINTADO (D) GOLPEADO (G) AGOTO (T) BUEN ESTADO (B) SENSOR HUMEDAD ACTIVO (S) SUCIO / POLVO (P) RAJADO (R) PRESION EXCESIVA (E) DERRAME DE LIQUIDO (L) HINCHADO (H) SULFATADO (F)						BATERIA

De igual forma el Servicio Técnico de Claro consignó por escrito el estado de cómo se estaba devolviendo al equipo y el diagnostico que se le había efectuado. Como se puede leer en la imagen adjunta, se consignó qué se devolvió: el equipo y batería; y en qué condición se le devolvió al consumidor: con el software actualizado y aún con el problema o defecto del Display averiado.

DIAGNÓSTICO	
Costo Diagnóstico: \$1.0	Documento Venta: B-
DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO	GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNÓSTICO EQUIPO NO RESPONDE/FALLA INTERMITENTE/SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO REPARACION SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO T12777 OST 631511
Fecha y Hora del Diagnóstico: 16/08/2011 04:58:43 p.m.	
COTIZACIÓN	
Tipo de Diagnóstico: No	Nivel Diagnóstico: Nivel 0 (S.L.O.)
Documento Venta: No	Gama: Gama iPhone
REPARACIÓN	
OBSERVACIONES DE REPARACIÓN:	
¿Confirma presupuesto?: No	
COMENTARIO DE CIERRE: se entrega equipo y batería	
Fecha de entrega del equipo: 19/08/2011	

En segundo lugar, el artículo 23° del CPDC señala que el consumidor puede dejar una observación o comentario que considere pertinente respecto al estado en el que está

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.


dejando el equipo, así como el estado de este cuando lo recibe. En el presente caso, podemos evidenciar que en la Orden de Servicio Técnico N°00631511, específicamente en la parte de "DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE" se dejó constancia de las observaciones o comentarios que hizo el señor Torrealba respecto al estado en el que se encontraba el teléfono así como el defecto existente en el mismo; señalando lo siguiente: "No enciende la luz de la pantalla"; "No se visualiza nada en la pantalla"; "No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validará la garantía del equipo. Equipo ingresó sin chip"

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE	
DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA	No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validará la garantía del equipo. Equipo Ingresó sin chip.112777

En tercer lugar, la norma exige que el prestador del entregue la copia de dicha constancia al consumidor. Esta constancia debe ser entregada mediante una copia simple al consumidor para que este pueda tener un documento que acredite desperfectos del equipo que el servicio técnico encontró en un inicio y de aquellos arreglos que efectuó y/o en general del estado en el que devolvió el equipo al consumidor. (Carbonell 2018: 145).

En el caso en concreto, conforme se detalló en los hechos del caso, sabemos que Claro cumplió con entregarle una copia de la orden del servicio técnico al señor Torrealba ya que, es precisamente dicho documento que es entregado como medio probatorio en el procedimiento administrativo seguido ante el ORPS, demostrando que Claro no cumplió con su obligación de reparar el equipo terminal y que, por el contrario solo se limitó a realizar una actualización de software sin haber realizado previamente un diagnóstico global del equipo para analizar la causa de la falla de funcionamiento en la pantalla. Entonces, podemos afirmar que el consumidor sí tenía copia de dicho documento y, por ende, tenía conocimiento de la información contenida en ella. Asimismo, cabe señalar que la información contenida en la orden de servicio técnico fue ratificada por el señor Torrealba ya que, el mismo firmo en señal de ratificación de la información, conforme se observa a continuación:

La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo Ingresó al Servicio Técnico sin Claro Chip.


 FIRMA DEL CLIENTE (*)

En esta línea es que el ORPS realizó el análisis a la infracción al artículo 23° del CPDC; sin embargo, conforme señaló la Comisión, la aplicación de este artículo es para aquellos casos en los que se ha efectuado una reparación. En el presente caso, dicha reparación no se efectuó debido a la exclusión de la garantía por lo que, el servicio técnico ofrecido solo consistió en la realización del diagnóstico del equipo y a la actualización del

software. Por ello, no podemos hablar de una infracción al artículo 23° del CPDC. Sin embargo, sí se puede efectuar un análisis de la idoneidad en la prestación del servicio técnico de Claro.

Por tanto, a efectos de analizar si el Servicio Técnico de Claro ha infringido el artículo 19° del CPDC no basta con que Claro haya cumplido con ofrecer el servicio y, haya consignado la información concerniente a ello en la orden de servicio técnico, sino que se requiere que el servicio de reparación haya sido brindado de modo eficiente (Carbonell 2018: 144).

Al respecto, cabe señalar que, la relación de consumo no se agota con la entrega del producto o prestación de un servicio sino presupone una serie de derechos y obligaciones para el consumidor y el proveedor. En ese sentido, el proveedor va a tener la obligación de prestar el servicio ofrecido adecuadamente, es decir con idoneidad. Por otro lado, el consumidor, tendrá el derecho de presentar un reclamo ante el proveedor respecto al producto o servicio adquirido si es que este no ha sido ofrecido de una forma adecuada o eficiente. (Espinoza 2005: 189)

Sobre esto, cabe mencionar que después de la entrega del bien, la obligación natural del proveedor de reparar el producto se va a seguir manteniendo pese a que ya hizo entrega del producto. Bajo este contexto, es claro que la expectativa de un consumidor al adquirir un producto completamente nuevo no es que el mismo presente fallas; sin embargo, existe una posibilidad que el producto pueda presentar desperfectos de fabricación que afecten el buen funcionamiento del bien, como ocurrió en este caso. Cuando ello ocurra, lo importante y prioritario para el consumidor siempre va a ser que el proveedor, como parte de sus obligaciones, tome las medidas necesarias para solucionar la falla advertida en caso tenga solución y, esto se realice en el menor tiempo posible y sin que genere ningún costo al consumidor (De la Cruz 2012: 18).

En esta línea para delimitar si el servicio de reparación ofrecido por Claro fue adecuado y eficiente, debemos tener en cuenta cual es el contenido de la prestación de este servicio. Esto es debido a que dicho contenido va a ser el lindero que demarcará las obligaciones que de este se originen para el proveedor. El contenido de la prestación del servicio será sumamente importante para este análisis ya que, vamos a poder establecer si el servicio que se prestó fue acorde al servicio que se había ofrecido. Por ello, habrá que analizar cómo se prestó el servicio, cuál fue el servicio que se contrató, qué fue lo que no se cumplió, entre otros. Asimismo, se tiene que determinar si estamos ante una prestación de servicios que tiene ínsito una obligación de resultado o no ya que, de esto también dependerá la idoneidad del servicio (De la Cruz 2012: 16-17).

Al respecto, es preciso recordar que la relación de consumo que se origina entre Claro y el señor Torrealba no parte de la prestación del servicio técnico de Claro, sino que, se origina por la adquisición de un equipo terminal que tras presentar defectos de funcionamiento tuvo que ser llevado al Servicio Técnico para su evaluación oportuna y su consecuente reparación, en caso ello fuera posible. En ese sentido, la prestación del servicio técnico parte de la obligación que surge por la venta de un producto que dentro del periodo de garantía presentó fallas. Entonces, ¿se consideraría que la prestación del servicio técnico de Claro tenía ínsito una obligación de resultado de reparar de manera efectiva el equipo? Considero que no, porque para efectuar una reparación por garantía de un producto adquirido se debe observar que no exista ninguna limitación o exclusión para que pueda hacerse efectiva. Sin embargo, cabe tener en consideración que el

consumidor llevó el equipo celular al servicio técnico de Claro a fin de que este pueda realizar una evaluación del equipo y pueda determinar la razón del desperfecto para a partir de ello, recibir una solución.

En el presente caso, el servicio técnico de Claro procedió a hacer el diagnóstico respectivo, consignando en la orden de servicio técnico N°00631511, el defecto encontrado (Display averiado); el trabajo efectuado en el equipo (actualización de software) y las recomendaciones al mismo (reposición del equipo). Sin embargo, no efectuó reparación alguna debido a la exclusión de garantía por la presencia de un golpe respecto del cual no se determinó que haya sido la causa del desperfecto. Entonces, ¿podríamos decir que dentro de la prestación de un servicio técnico adecuado y efectiva se encontraba la obligación de determinar la causa del desperfecto? Considero que sí ya que, un servicio técnico mínimamente diligente, adecuado y eficiente determina la causa que motiva el desperfecto para, posteriormente poder repararlo. Sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso.

Por lo tanto, considero que el servicio prestado no se circunscribe a una infracción al artículo 23° del CPDC sino más bien a una infracción al deber de idoneidad del servicio prestado, tipificado en el artículo 19° del mismo cuerpo normativo. Esto, debido a que no nos encontramos frente a una situación en la que un producto ha sido reparado sino, nos encontramos frente a un servicio técnico que no fue prestado de manera adecuada e idónea.

PROBLEMAS JURÍDICOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO

PROBLEMA 1: ¿La Comisión actuó respetando el ordenamiento jurídico al declarar la nulidad de oficio de Resolución Final N°1362-2011/PS3 en el extremo a la infracción al artículo 23 e impute, por vía de integración, la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Mediante Resolución Final N°3015-2012/CPC, la Comisión cuestionó lo resuelto por el ORPS en la Resolución Final N°1362-2011/PS3, en el extremo referido a la infracción al artículo 23° del CPDC ya que, la Comisión consideró que el ORPS se limitó a evaluar únicamente que lo contenido en la orden de servicio técnico sea conforme a la información exigida por el artículo en referencia, por lo que al advertir su cumplimiento declaró infundada la denuncia en este extremo. Sin embargo, la Comisión consideró que el ORPS tuvo que evaluar la prestación del servicio técnico de Claro en sí mismo ya que, el artículo 23° del CPDP es aplicable solo para aquellos casos en los que se ha efectuado una reparación del producto. Por tanto, la Comisión consideró que, aunque los hechos denunciados por el señor Torrealba hacían referencia a la prestación del servicio técnico de Claro ello no se enmarcaba en una infracción al artículo en mención.

En esta línea, la Comisión señaló que, aunque el hecho imputado respecto al servicio de reparación ha sido descrito por el ORPS, este fue desarrollado en función a la exclusión de la garantía que motivó la negación de la prestación del servicio de reparación más no en función a la infracción al artículo 23° del CPDC. Por tanto, siendo que, la Resolución emitida por el ORPS no ha sido congruente con las cuestiones planteadas por el consumidor en este extremo, entonces, el ORPS habría incurrido en una causal de nulidad del acto administrativo.

Frente a lo expuesto, la Comisión resuelve declarar la nulidad parcial de lo resuelto por el ORPS en la Resolución Final N°1362-2011/PS3 en el extremo referido a la infracción al artículo 23° del CPDC. En ese sentido, en aplicación del artículo 217° de la LPAG y, teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de este extremo de la denuncia, la Comisión decide por vía de integración emitir un nuevo pronunciamiento en este extremo. Al respecto, la Comisión consideró que los hechos imputados en este extremo no corresponden a una infracción al artículo 23° del CPDC ya que, el artículo en mención es aplicable para aquellos casos en los que un producto ha sido sometido al servicio de reparación y, en el que un proveedor no ha realizado un servicio diligente ya sea porque no usó los repuestos necesarios e idóneos, no dejó constancia de las condiciones del producto antes y después del servicio o porque, pese a haber sido reparado el producto aún sigue manteniendo fallas. En ese sentido, para la comisión los hechos imputados con relación a la negativa de la prestación de servicio de reparación por exclusión de la garantía del producto constituirían una infracción al artículo 19° del CPDC ya que, estamos analizando la misma prestación del servicio en sí y no una reparación.

Ante lo Resuelto por la Comisión, Claro interpuso recurso de revisión, alegando, entre otros argumentos que, la Comisión habría incurrido en un error de Derecho por imputar, por vía de integración, la venta de un producto defectuoso como presunta infracción al artículo 19° y no al artículo 23° del CPDC, lo cual para Claro, implicó una vulneración a su derecho de defensa ya que, los hechos que se le imputaron por vía de integración habrían sido comunicados a este recién mediante la Resolución Final de la Comisión.

La Sala resolvió el recurso de revisión y lo declaró infundado ya que, consideró que no se habría vulnerado el principio de debido procedimiento al anular parcialmente la Resolución N°1362-2011/PS3 en el extremo que declaró infundada la denuncia en contra de Claro por infracción al artículo 23° e imputar por vía de integración la infracción al artículo 19° del CPDC. Esto, debido a que la Sala verificó que, si bien la Comisión ha reorientado la imputación a la infracción de otro artículo, los hechos y la conducta imputada es la misma que se formuló contra Claro a título de cargo mediante la Resolución N°02 del 23 de septiembre de 2011. Esto es, la venta de un producto defectuoso y la negativa de hacer efectiva la garantía para la reparación del equipo aun cuando no se acreditó el nexo causal entre el golpe y la falla de funcionamiento en el equipo. Por tanto, la Sala consideró que el derecho de defensa de Claro no se habría vulnerado ya que, este tuvo conocimiento desde un primer momento de los hechos que se le imputaron, por lo que, sí tuvo la oportunidad de ofrecer sus descargos en este extremo.

De lo expuesto, surge el debate siguiente: ¿La Comisión actuó respetando el ordenamiento jurídico al declarar la nulidad de oficio de Resolución Final N°1362-2011/PS3 en el extremo a la infracción al artículo 23 e impute, por vía de integración, la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor? Esto lo analizaremos a continuación.

ANÁLISIS

A) Acto Administrativo

A efectos de resolver el presente problema jurídico debemos determinar analizar en primer lugar qué es el acto administrativo y determinar cuando este tiene plena validez y eficacia. Al respecto, el artículo 1° de la Ley de Procedimiento Administrativo General

(en adelante LPAG) define el acto administrativo como aquellas “declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados en situaciones concretas”. Es decir, es toda declaración hecha por la Administración Pública que, en ejercicio de su potestad administrativa, está dirigida a producir efectos jurídicos sobre los derechos, intereses u obligaciones de los administrados en una situación concreta.

La potestad Administrativa es una parte del poder público que el ordenamiento le atribuye a la Administración Pública y el cual deberá ser ejercido dentro de los parámetros del principio de legalidad. La potestad administrativa, le va a otorgar a la Administración Pública la capacidad de producir unilateralmente un cambio en la esfera jurídica de los sujetos, ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos, obligaciones, deberes, cargas, entre otros, esto con la finalidad de producir efectos jurídicos en la esfera de los administrados (Abruña 2016: 252). Por ello, sólo podrán tener interés jurídico y considerarse actos administrativos, aquellos que además de proceder de la Administración Pública, contengan una declaración productora de efectos jurídicos sobre los intereses de los administrados (Abruña 2016: 253).

En ese sentido, el acto administrativo sólo puede proceder de la Administración Pública y, puede estar conformada por organizaciones que son siempre poderes públicos institucionalizados como tales y , que son o actúan con una personalidad jurídica pública (Abruña 2016: 253), como ocurre con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI- el cual es un organismo público especializado y con personería jurídica de derecho público, que se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, conforme lo establece el artículo 1 del título I del Decreto Legislativo N°1033 (Decreto Legislativo que aprueba la Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI).

De lo expuesto, podemos afirmar que, la Resolución Final N°1362-2011/PS3 emitida por el ORPS es un acto administrativo. Primero, porque fue emitido por la Administración Pública, esto es por el Órgano Resolutivo del Procedimiento Sumarísimo N°03 del INDECOPI, organismo público con personería jurídica de derecho público y, segundo, porque la Resolución emitida estuvo dirigida a producir efectos jurídicos en la esfera jurídica de Claro y Daniel Torrealba. Por un lado, para Claro la obligación de cumplir con la medida correctiva, pago de costas y costos del procedimiento y, el pago de una multa equivalente a 1 UIT. Por otro lado, para Daniel Torrealba el derecho de que se le entregue un nuevo equipo celular de igual o de similares características o, en su defecto se le devuelva el monto de la contraprestación pagada; así como el pago por los costos y costas del procedimiento y, el derecho a que se le reembolse el monto invertido para la adquisición de un equipo provisional de menor tecnología.

B) Validez y eficacia del acto administrativo

Habiendo determinado que estamos ante un acto administrativo es preciso determinar a continuación la validez y eficacia del acto administrativo. Al respecto, el artículo 3 de la LPAG establece como requisitos de validez del acto administrativo, los siguientes elementos:

1. Competencia: El acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado en razón de materia, territorio, grado, tiempo o cuantía a atención al principio de legalidad.
2. Objeto o contenido: Los efectos jurídicos del acto administrativo deben poder determinarse de forma inequívoca y, su contenido debe ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente. De igual forma, debe comprender todas las cuestiones surgidas de la motivación.
3. Finalidad pública: El acto administrativo debe estar adecuado a las finalidades de interés público, es decir, no puede perseguir finalidades personales ni públicas distintas a las previstas en la ley.
4. Motivación: El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular: Debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

De estos, nos centraremos en el objeto o contenido ya que, es este el requisito de validez cuestionado por la Comisión y, por el cual, resolvió declarar la nulidad.

B.1) Objeto o contenido del acto administrativo como requisito de validez

El objeto o contenido es uno de los requisitos de validez del acto administrativo y, se encuentra establecido en el artículo 5 de la LPAG. En este, se establece que el objeto o contenido viene a ser aquello que la autoridad decide, declara o certifica y que, debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por el o los administrados, además de la posibilidad de que se incorpore aquellas que hayan sido apreciadas de oficio pero no propuestas por los administrados, siempre que la autoridad administrativa haya otorgado el plazo de 5 días a los administrados para que expongan su posición y/o aporten las pruebas que consideren pertinentes. En otras palabras, en la Resolución emitida por el ORPS, el objeto viene a ser el contenido sobre el cual se declara el acto administrativo y el cual resulta ser indispensable para determinar con claridad los efectos jurídicos de la Resolución Final.

El contenido u objeto del acto administrativo debe cumplir con ciertos requisitos, los cuales veremos a continuación:

En primer lugar, el objeto debe ser posible, física y jurídicamente. Por un lado, será físicamente imposible cuando materialmente no lo sea. Esta imposibilidad puede referirse, por ejemplo, cuando se hace referencia a una persona inexistente, o a alguna cosa o actividad determinada que es inexistente o imposible de materializarse. Por otro lado, el objeto será jurídicamente imposible cuando, conforme lo señala el artículo 5 de la LPAG, sea incompatible con los supuestos de hecho y derechos existentes en el ordenamiento jurídico. En esta línea, es preciso señalar que, el objeto que sea jurídicamente posible implica que los actos administrativos no estén dispuestos de manera distinta a como se ha impuesto que lo sean normativamente (Guzmán 2013: 331).

En segundo lugar, el objeto o contenido debe ser lícito, es decir no debe estar prohibido por el ordenamiento jurídico. Sin embargo, a diferencia del derecho privado, no será posible declarar la nulidad de un acto administrativo si contraviene la moral y/o las buenas costumbres. En tercer lugar, el contenido del acto administrativo debe ser preciso y determinado para que los administrados y la propia Administración Pública

puedan tener claro los efectos jurídicos que surtiría la emisión del acto administrativo (Guzmán 2013: 331-332).

Finalmente, en cuarto lugar, el objeto o contenido del acto administrativo debe respetar el principio de congruencia. Esto es, que todas las cuestiones de derecho y hecho que han sido planteadas por los administrados sean congruentes con lo resuelto mediante resolución, es decir que la Administración Pública se haya pronunciado respecto a todas las peticiones formuladas, incluyendo aquellas que se hayan podido apreciar de oficio, conforme lo señala el artículo 5 de la LAPG. Sin embargo, respecto a este último punto, se debe tener en cuenta que cuando la Administración introduce una nueva cuestión no puede resolverlo hasta que el administrado la conteste, caso contrario se estaría vulnerando el debido procedimiento al no permitirle al administrado ejercer su derecho de réplica respecto a dicha cuestión (Guzmán 2013: 332)

B.2) Sobre la vulneración del principio de congruencia en la Resolución Final emitida por el ORPS

En el presente caso, podemos evidenciar que el contenido u objeto de la Resolución Final N°1362-2011/PS3 es lícito y, posible física y jurídicamente. Sin embargo, lo que la Comisión cuestionó fue la vulneración al principio de congruencia ya que, consideró que el ORPS habría analizado la infracción al artículo 23° del CPDC en función a la negativa de la prestación de la garantía, pero sin haberla desarrollado en este extremo sino solo en el análisis por la venta del producto defectuoso. Al respecto, conforme se señaló líneas arriba, el requisito de congruencia es un requisito que debe estar presente en el contenido de la Resolución como parte de su objeto. En ese sentido, todas las cuestiones de derecho y hecho planteadas por Daniel Torrealba deben ser congruentes con el pronunciamiento y resolución emitida por el ORPS.

Bajo este contexto, tenemos que las cuestiones de hecho planteadas por Daniel Torrealba fueron la venta de un equipo defectuoso y la negativa por parte de Claro de hacer efectiva la garantía ofrecida para reparar el equipo dada la existencia de un golpe presentado en la parte posterior del equipo, lo cual fue advertido por el Servicio técnico de Claro. No obstante, respecto a esto último, el consumidor señaló que el servicio técnico de Claro no brindó una prestación de servicio idónea ya que, no determinó la causa del desperfecto ni mucho menos acreditó que el golpe presentado era la causa del mal funcionamiento de la pantalla. Por otro lado, las cuestiones de derecho planteadas por Daniel Torrealba fueron denunciados por el consumidor como infracción al artículo 19° y 23° del CPDC.

En esta línea, el ORPS realizó la imputación de cargos y emitió pronunciamiento sobre todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por el señor Torrealba ya que, por un lado, al analizar la infracción al artículo 19° desarrollo todo lo referente a la negativa de hacer efectiva la garantía y el hecho mismo de que Claro vendió un producto defectuoso. Por otro lado, en cuanto a la infracción al artículo 23° del CPDC el ORPS realizó un análisis a partir de lo consignado en la orden de servicio técnico, para corroborar que lo consignado en este cumpla con lo exigido por el artículo en referencia como, por ejemplo, señalar el estado en el que se está entregando el equipo, las observaciones del consumidor, el defecto encontrado en el equipo, el estado en el que se devuelve el equipo en reparación etc.

Por lo tanto, como se puede evidenciar no existe una falta de congruencia en la resolución emitida por el ORPS ya que, el pronunciamiento emitido ha resuelto respecto

a todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por el señor Torrealba. Por ello, el señalar, como lo hace la Comisión, que no existe congruencia únicamente porque no se volvió a desarrollar el tema de la negativa de hacer efectiva la garantía, es errado, ya que, dicho punto ya había sido analizado en el punto anterior referido a la infracción al artículo 19° del CPDC. Por tanto, siendo que el ORPS ya había dejado en claro su posición respecto a la negativa de hacer efectiva la garantía, volverlo a desarrollar en el análisis a la infracción al artículo 23° del CPDC hubiera sido redundante máxime si a consideración del ORPS el análisis de este punto recaía en corroborar el cumplimiento de lo establecido en la orden de servicio técnico con lo establecido en el artículo 23° del CPDC.

Por lo expuesto, considero que no se vulnera el principio de congruencia en la Resolución emitida por el ORPS. Sin embargo, a efectos de seguir con el análisis cabe desarrollar respecto a la nulidad de oficio

C) Nulidad de oficio

La LPAG establece la posibilidad de que los actos administrativos emitidos por la Administración Pública sean susceptibles de revisión por parte de la Administración. Esto, como un mecanismo de control administrativo respecto a las actuaciones de la propia entidad administrativa. (Guzmán 2013: 591). Así, la Administración Pública podrá declarar de oficio de nulidad de sus propios actos siempre que, hayan incurrido en una de las causales establecidas en el artículo 10° de la LPAG y a la vez se haya lesionado el interés público. La declaración de nulidad tiene efectos declarativos y retroactivos hasta un momento anterior al que fueron emitidos. (Guzmán 2013:593).

Como se puede apreciar la nulidad de oficio es un privilegio de la administración ya que, puede declarar la nulidad de sus propios actos sin necesidad de recurrir al Poder Judicial. Así, la emisión de actos administrativos y la posterior declaración de nulidad, es propio de una tutela declarativa sujeto a un plazo determinado, el cual originalmente era de un año y luego tras la promulgación del Decreto Legislativo N°1272, se aumentó a dos años.

C.1) Autoridad administrativa competente para declarar de oficio la nulidad de un acto administrativo:

La nulidad de oficio, como regla general, solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto administrativo, lo cual impide que la propia autoridad administrativa que emitió el acto sea quien determine la nulidad de la misma ya que, eso podría afectar los intereses particulares de los administrados quienes se vieron beneficiados con la emisión del acto. Sin embargo, es preciso señalar que, pese a que la autoridad jerárquica superior tendrá la facultad de declarar la nulidad del acto, ello no quiere decir que se aplique de manera discrecional sin ninguna limitación, al contrario, el ordenamiento jurídico establece una limitación a dicha facultad con la finalidad de que esta opere como una garantía a favor del administrado o administrados (Guzmán 2013: 594).

En este sentido, se puede evidenciar que la Comisión de Protección al Consumidor es la autoridad administrativa superior jerárquica facultada para declarar la nulidad de oficio de la resolución emitida por el ORPS. Sin embargo, cabe analizar la declaración de nulidad del acto administrativo fue conforme a derecho y respetando los límites establecidos por el ordenamiento jurídico para su declaración.

C.2) Límites a la facultad de la autoridad administrativa para declarar la nulidad de oficio

Conforme se señaló líneas arriba, la facultad otorgada a la autoridad administrativa para declarar la nulidad de oficio supone ciertas limitaciones que están orientadas a garantizar la legalidad y seguridad jurídica.

Por un lado, en cuanto al principio de legalidad cabe señalar que va más allá de una mera sujeción de la Administración Pública al ordenamiento jurídico sino, que debe entenderse como la vinculación positiva y negativa con el ordenamiento jurídico; positiva porque la administración va a necesitar de una norma jurídica previa que lo habilite a realizar un acto en particular como, por ejemplo, imponer una sanción, ordenar una medida correctiva, etc. Por otro lado, en cambio, estaremos ante una vinculación negativa con la legalidad cuando la norma jurídica va a establecer límites a la actuación administrativa (Sánchez 2018: 218).

Por otro lado, en cuanto a la seguridad jurídica cabe mencionar que no se agota en las formas y condiciones escritas en la norma; sino será necesario analizar que el contenido sustantivo de la declaratoria de nulidad guarde concordancia con los límites que se establecen para estos efectos. (Sánchez 2018: 219). Sobre el particular, cabe señalar que la LPAG reconoce dos limitaciones o condiciones adicionales para la declaración de nulidad de un acto administrativo: la primera, que no haya transcurrido más de dos años desde que el acto y la segunda, que el vicio de nulidad trasgreda el interés público. (Sánchez 2018: 220). Por ello, en aquellos casos en los que concurra una causal de nulidad del acto administrativo y dicha causal vulnere el interés público entonces, dicho acto será susceptible de ser declarado nulo de oficio o sujeto a un proceso contencioso administrativo impulsado por la propia Administración, denominado proceso de lesividad. (Sánchez 2018: 224)

Para que la Administración declare la nulidad, esta tiene que invocar y motivar la causa de nulidad, y señalar cuál es el agravio al interés público. Al respecto, se debe tener en cuenta que si se declara la nulidad de oficio es porque se inicia un procedimiento de oficio de acuerdo al artículo. 104 LPAG, el cual establece que, cuando la Administración tiene que correr traslado al administrado para que presente sus descargos ante una posible declaratoria de nulidad, este derecho podrá ser ejercido en el plazo de 5 días. Esa regla garantista fue creada por la Corte Suprema en su momento con el objetivo de que la administración indique cual sería la causal o vicio de nulidad del acto a fin de que el administrado se pronuncie e indique si le parece correcto el entendimiento de la administración, o en su defecto defienda la legalidad del acto.

De igual manera, la Administración también debe motivar cual es el agravio al interés público, es decir, cuál es el bien jurídico o valor protegido que interesan a toda la colectividad y que podría verse afectado con el vicio de nulidad ya que, en caso la nulidad de oficio solo afecte al administrado no se cumpliría con lo exigido por la norma que es, el agravio al interés público.

La importancia del interés público se debe a que este constituye una delimitación a la actividad administrativa para los fines que debe salvaguardar. Por ello, siendo que para determinar el ámbito de actuación de la administración, como la declaratoria de nulidad, se parte de una noción de interés público, el cual puede ser definido como el conjunto de intereses individuales compartidos y coincidentes de un grupo mayoritario de individuos que luego, se asigna a una comunidad como consecuencia de esa mayoría, y

en el que pueden reconocer su propio querer y su propia valoración, prevaleciendo sobre los intereses individuales que se le opongan o afecten (Tirado 2006: 348).

Los elementos característicos del interés público son los siguientes: a) pueden ser definidos como el conjunto de intereses individuales, que siendo concretos, específicos y actuales son compartidos por una mayoría y, como consecuencia, le son asignados a toda la sociedad; b) el interés público para que puedan ser reconocido y consagrado debe provenir de la Constitución o de la ley, de lo contrario, no podrían ser reconocidos como interés público; c) los intereses públicos son la manifestación concreta de aspiraciones sociales; d) la Administración Pública es la entidad Estatal destinada a cumplir la función de satisfacer dichas aspiraciones que devienen del interés público ya sea brindándolas directamente o facilitando las condiciones necesarias para que los propios individuos puedan lograr alcanzarlo (Tirado 2006: 349).

Finalmente, es preciso señalar que la satisfacción del interés público se encuentra ligado a la protección de los derechos fundamentales ya que, la defensa y satisfacción de los intereses públicos no pueden ser un obstáculo ni pueden mermar los derechos fundamentales. Al respecto, cabe recordar que los derechos fundamentales no son meras titularidades privadas o representativas de intereses netamente particulares sino por el contrario, el respeto de los derechos fundamentales son el fundamento del orden público y la paz social. Por tanto, no existe interés general más importante que la consecución y mantenimiento de dicho orden público y paz social. Por ello, cuando la Administración Pública ejerce sus potestades para la satisfacción de dichos intereses debe hacerlo en respeto irrestricto a los derechos fundamentales (Tirado 2006: 349-350)

TOMA DE POSICIÓN

Como posición al problema jurídico planteado considero que la Comisión no debió declarar la nulidad de la Resolución Final emitida por el ORPS en el extremo referido al artículo 23° ya que, conforme se señaló líneas arriba, el objeto o contenido de la Resolución, como requisito de validez del acto administrativo, fue lícito, determinado, posible jurídica y físicamente y sobre todo, congruente ya que, conforme se desarrolló con anterioridad, el ORPS se pronunció respecto a todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por el señor Torrealba. Siendo esto, así, entonces no estaríamos ante una causal de nulidad tipificado en el artículo 10° de la LPAG en donde se establece **como causal de nulidad "El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez,** salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere **el artículo 14"**. Asimismo, cabe advertir que la Administración Pública no acreditó ni fundamentó en su resolución la supuesta vulneración al interés general causado por el vicio de nulidad.

En esta línea, siendo que no estamos ante una causal de nulidad resulta evidente que no podría declararse la nulidad de la Resolución emitida por el ORPS. Sin embargo, más allá de la ausencia de una causal de nulidad es preciso tomar en cuenta la acción de la misma Comisión al declarar de oficio la nulidad del acto administrativo. Al respecto, como se señaló anteriormente, la potestad que tiene la Administración Pública para la declaratoria de nulidad tiene ciertos límites o condiciones, los cuales entre ellos se encontraba la exigencia de que el vicio de nulidad haya trasgredido el interés público. Al respecto, como se puede evidenciar de los hechos del caso, la Comisión no

fundamentó cuál sería el interés público que estaría siendo vulnerado con el vicio de nulidad.

Así, a partir de lo expuesto vemos que, la Comisión no solo no ha hecho un correcto análisis del principio de congruencia del contenido de la Resolución, sino que, además, al declarar la nulidad de oficio no ha cumplido con observar los límites que el propio ordenamiento jurídico le impone a fin de garantizar la legalidad y seguridad jurídica. Sin embargo, también es de advertirse que la Comisión declaró la conservación del acto administrativo e imputó, por vía de integración, la infracción al artículo 19° y no 23° del CPDC.

Por otro lado, Claro alegó que la imputación de la conducta como infracción a un artículo respecto del cual no se había realizado la imputación de cargos respecto a esa conducta reflejó una vulneración al principio de debido procedimiento, específicamente el derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho ya que, la Comisión declaró indebidamente la nulidad, lo cual deja en evidencia que lo que realmente trataba de hacer la Comisión era corregir la imputación de cargos que realizó el ORPS dado que, los hechos descritos encuadraban en una infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio, algo que pudo haber sido realizado mediante un encausamiento de acuerdo al Artículo 75 de la LPAG . Sin embargo, siendo que no se realizó tal encausamiento y se declaró la nulidad parcial de la Resolución Final sin haberse motivado debidamente de qué manera el supuesto vicio de nulidad trasgredía el interés público conforme lo exige el ordenamiento jurídico, se vulneró el debido procedimiento en el sentido de no emitir un acto administrativo debidamente motivado y fundado en Derecho. No obstante, considero que el derecho de defensa de Claro no fue vulnerado ya que, este conoció la totalidad de los hechos imputados y esgrimió su defensa en base a ellos, manifestando en sus descargos una defensa tanto para la idoneidad del producto vendido como para negación de la reparación del producto. Por ello, se puede verificar que Claro no se encontraba en un estado de indefensión frente a la correcta imputación realizada por la Comisión.

PROBLEMA 2: ¿La Sala especializada en Protección al Consumidor vulneró el principio de debido procedimiento al no suspender la ejecución de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC?

Fluye de los hechos del caso que, la Comisión, mediante Resolución Final N° 3015-2012/CPC, declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Claro por infracción al artículo 19° del CPDC y, en consecuencia, ordenó en calidad de medida correctiva i) la entrega de un equipo similares o de las mismas características que el producto adquirido por el señor Torrealba y ii) el reembolso por la suma de S/ 59.00 (Cincuenta y Nueve Soles), equivalente al valor del equipo que Daniel Torrealba tuvo que adquirir provisionalmente para mitigar las consecuencias del mal funcionamiento del equipo.

Sobre el particular, Claro sustentó el recurso de revisión alegando que la Comisión aplicó incorrectamente el artículo 19 del CPDC; y, que no aplicó el artículo 20° del CPDC, los precedentes de observancia obligatoria contenidos en la Resolución N° 085-96-TDC y los artículos 115.7 y 112 del CPDC. En ese sentido, Claro solicitó a la Sala la suspensión de la ejecución de la Resolución emitida por la Comisión hasta resolverse el recurso de revisión interpuesto. Sin embargo, siendo que la administración pública no se pronunció sobre la solicitud de suspensión de ejecución de la resolución y Claro no había cumplido con lo ordenado por la Comisión como medida correctiva, Daniel Torrealba envió una

carta a Claro exigiéndole cumplir con la medida correctiva impuesta. No obstante, dado que Claro mantuvo su postura de no cumplir con lo dispuesto en la medida correctiva, Daniel Torrealba interpuso una denuncia por incumplimiento de medida correctiva.

El ORPS notificó a Claro con la Resolución N°01 emitida el 29 de octubre de 2012, a fin de que notificada la misma, cumpliera con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por la Comisión en el plazo de 7 días hábiles. Ante esto, el 14 de noviembre de 2012, Claro presentó sus descargos alegando concretamente que ante lo Resuelto por la Comisión había interpuesto recurso de revisión, solicitando además la suspensión de la ejecución de la Resolución Final emitida por la Comisión ya que, según Claro no sería justo ni válido que Daniel Torrealba se vea beneficiado del cumplimiento de la medida correctiva, cuando la Sala podría ordenar la suspensión de la Resolución en todos sus extremos o, incluso fallar a favor de Claro al resolver el recurso de revisión.

Posteriormente, mediante resolución N°794-2012/PS1, el ORPS declaró fundada la denuncia interpuesta por incumplimiento de medida correctiva ya que, bajo su criterio, aunque Claro haya solicitado la suspensión de la ejecución de la Resolución; la Sala no emitió Resolución alguna en la que se disponga la suspensión de la ejecución de la referida Resolución. Por lo tanto, siendo que la Sala no ordenó la suspensión de la ejecución de la Resolución N°794-2012/PS1 ni Claro cumplió con la medida correctiva impuesta, el ORPS resolvió declarar fundada la denuncia. Ante esto, finalmente, Claro estando disconforme con ello presentó un recurso de apelación.

De lo expuesto, podemos evidenciar que el problema jurídico identificado es que la Sala no haya emitido pronunciamiento alguno respecto a la solicitud de suspensión de ejecución de la Resolución ya que, como consecuencia de ello se inició otro procedimiento sumarísimo, pero por incumplimiento de medida correctiva. Dicha denuncia fue declarada fundada por el ORPS y, en mérito de ello, ordenó a Claro que: i) cumpla con lo dispuesto como medida correctiva, bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta ii) cumpla con el pago de costas y costos del proceso y, iii) sancionar con el pago de 3 Unidades Impositivas Tributarias como multa impuesta por haber incumplido la medida correctiva.

ANÁLISIS

A efectos de poder resolver el presente problema jurídico cabe determinar el alcance y contenido del recurso de apelación y revisión ya que, principalmente lo cuestionado parte de la ejecutoriedad de la Resolución emitida en segunda instancia por la Comisión y el silencio por parte de la Sala ante el pedido de parte de Claro para su suspensión.

A) El recurso de apelación

Conforme fluye de los hechos, mediante Resolución Final N°3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor N°01, resolvió el recurso de apelación interpuesto por Claro. Sin embargo, cabe precisar la naturaleza del presente recurso. Al respecto, el recurso de apelación es un medio impugnativo que es visto y resuelto por la instancia administrativa inmediata y jerárquicamente superior a la autoridad que emitió el acto impugnado. Por ello, el recurso de apelación se interpone ante la autoridad administrativa que expidió el acto impugnado y quien tendrá el deber de poner en conocimiento de la autoridad jerárquica todo lo actuado a fin de que pueda pronunciarse sobre la procedencia o no del recurso presentado para posteriormente resolver sobre el fondo de la controversia. Sin embargo, en aquellos casos en donde

nos encontramos ante recursos presentados dentro de un procedimiento trilateral será la autoridad que expidió el auto impugnado a quien le corresponderá calificar la procedencia o no del recurso antes de elevarlo y ponerlo en conocimiento de la instancia superior (Espinoza 2003: 114-115).

El recurso de apelación es un recurso de puro derecho, por interpretación de las normas o diferente interpretación de las pruebas y su finalidad es que el mismo pueda ser revisado por un superior jerárquico. El resultado de la apelación será la nulidad o la revocación. El plazo de los recursos es perentorio, es decir si transcurre el plazo, se da por consentido el acto y se convierte en un acto administrativo firme.

B) La interposición de un recurso de revisión y la solicitud de suspensión de la ejecución de la Resolución impugnada

Conforme lo establecía nuestra legislación, en el artículo 210° de la LPAG (ahora derogado por el numeral 2 de la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1272, publicado el 21 diciembre 2016), el recurso de revisión era un medio impugnativo de naturaleza excepcional que se interponía ante una tercera instancia de competencia nacional, si en las dos instancias anteriores habían sido resueltas por autoridades que no eran de competencia nacional. El recurso de revisión se configura entonces, como una tercera instancia administrativa ante situaciones de descentralización sectorial y, es un recurso propio en tanto, es resuelto por la instancia superior jerárquicamente a la autoridad que emitió la resolución impugnada (Guzmán 2013: 620). Además, cabe señalar que, el recurso de revisión no era optativo, sino más bien constituía un recurso indispensable para agotar la vía administrativa de acuerdo a lo indicado por el Artículo 218 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Sin embargo, actualmente, este artículo se encuentra derogado, aunque en algunos escenarios, como es el caso de la licitación hídrica, aún subsiste.

B.1) Agotamiento de la vía administrativa

Sobre el particular, es imprescindible determinar aquellos actos administrativos que ponen fin a la vía administrativa y diferenciarlos de aquellos actos que no causan estado. La relevancia radica en que esto, determinará la posibilidad o no de interponer directamente el proceso contencioso-administrativo contra un acto administrativo, lo cual solo será posible en tanto se haya agotado la vía administrativa. En cambio, en los casos en los que los actos administrativos no causen estado, se requerirá que el particular o administrado interponga el recurso impugnativo correspondiente conforme a ley a efectos de agotar la vía administrativa o esperar al consentimiento del mismo a efectos de considerar estables los efectos jurídicos que emanarán de la Resolución cuestionada (Huapaya 2013: 234). En ese sentido, aquellos actos administrativos que agoten la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante un proceso contencioso administrativo, el cual hace referencia el artículo 148° de la Constitución.

En esta línea, el artículo 218°, numeral 2 de la LPAG, a efectos de hacer una distinción entre los actos que causan estado o no, describió aquellos actos que agotan la vía administrativa señalando los siguientes:

- a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer

recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o

- b) El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de apelación en aquellos casos en que se impugne el acto de una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica; o
- c) El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de revisión, únicamente en los casos a que se refiere el Artículo 210 de la presente Ley; o
- d) El acto que declara de oficio la nulidad o revoca otros actos administrativos en los casos a que se refieren los Artículos 202 y 203 de esta Ley; o
- e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

De lo expuesto, podemos evidenciar que, el recurso de revisión interpuesto por Claro resultaba indispensable para el agotamiento de la vía administrativa; sin embargo, de acuerdo a lo indicado por el Artículo 125° del CPDC la interposición del mismo no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario. Así, la Sala es quien tendrá la discrecionalidad para decidir si suspende o no los efectos de la resolución impugnada. Ahora bien, considerando esto, cabe determinar la ejecutoriedad de la Resolución Final N°3015-2012/CPC.

C) La ejecución de la Resolución Final emitida por la Comisión

Una característica esencial del acto administrativo es la ejecutoriedad lo cual implica que el mismo va a surtir efectos por sí mismos sin necesidad de que la Administración Pública tenga que recurrir a otra entidad para hacerlo efectivo (Guzmán 2013: 572). Así, el fundamento jurídico de la ejecutoriedad del acto administrativo es precisamente el mismo acto que se va a ejecutar. Por ejemplo, para que un particular o el denunciado ejecute voluntariamente un acto administrativo dispuesto por la Administración pero que le sea gravoso, tendrá que establecer una condición jurídica que lo coaccione a hacerlo ya que, de lo contrario no lo ejecutaría y la Administración no podría hacerlo (Mora 2011: 38). Así los atributos del acto administrativo son los siguientes:

1. Revisable e impugnable: Producto de la autotutela que permite revisar los actos administrativos, el acto administrativo es revisable y los administrados también pueden impugnarlos. La revisión puede ser realizada a nivel de los órganos de la misma administración o en su defecto puede ser revisado a nivel judicial.
2. Ejecutividad y ejecutoriedad: La ejecutividad se centra en la obligatoriedad. El acto administrativo contiene efectos jurídicos que van a vincular, pero no todo acto administrativo va a estar sujeto a la ejecutoriedad porque la ejecutoriedad va a estar vinculada al contenido del acto. Así, en los actos cuyo contenido la administración pública solo declara que el administrado cumplió con determinados requisitos, tan solo es una declaración, esta declaración produce efectos jurídicos y son de obligatorio cumplimiento.

3. Estabilidad: Se espera que los efectos del acto en tanto sean normales continúen en el tiempo, salvo que haya un supuesto que ocasione que el acto ya no pueda seguir produciendo efectos jurídicos; sin embargo, podría ser que la administración pública decida revocar el acto administrativo lo cual incide en los efectos jurídicos futuros del acto administrativo.

C.1) La ejecución forzosa:

Como se ha mencionado la regla del acto administrativo es que sea ejecutivo y ejecutorio. Así, cuando la autoridad administrativa ha declarado que el acto administrativo va a producir efectos jurídicos, que va a ser vinculante y, en virtud a su ejecutoriedad va a ser posible hacerlo cumplir, la administración legítimamente puede exigir proteger el interés general. La administración puede tener sus propios órganos como es el caso de las áreas de ejercicio coactiva o pueden recurrir a la policía nacional que puede brindar apoyo para ello, la prestación indicada en el acto debe estar clara y completa, tiene que basarse en potestades públicas. Asimismo, el acto administrativo debe ser debidamente notificada al administrado para que este cumpla voluntariamente con lo ordenado por la autoridad administrativa, de lo contrario, el administrado va a tener que soportar el procedimiento de ejecución coactiva para el pago.

C.2) Medios de ejecución forzosa:

La administración pública tiene la potestad de hacer cumplir el acto administrativo. Para ello, la Administración, deberá hacer uso del principio de razonabilidad para decidir la medida más idónea para la consecución del fin. Así, la Administración deberá elegir el medio menos lesivo para los administrados pero que a su vez, sean el más idóneo para garantice la efectividad de la decisión de la administración. Los medios de ejecución forzosa suelen ser cuatro y se dividen en 2 tipos:

- Medios de ejecución coactiva ordinarios: Es suficiente la existencia del acto administrativo que determine la obligación de dar, hacer o no hacer, la LPAG habilita a la administración pública la facultad o potestad de disponer la ejecución coactiva o la ejecución subsidiaria.

1. Ejecución coactiva: Es un procedimiento especial, accesorio al procedimiento principal. En el procedimiento principal se determina la existencia de la obligación y en el procedimiento de ejecución coactiva los actos necesarios. Respecto a este último, se exige que el acto administrativo se encuentre firme y exigible. Asimismo, puede agregarse bajo esta vía el costo para la administración del cobro por la vía coactiva, como los gastos y costas que le involucra, durante este procedimiento se pueden dictar algunas medidas cautelares o iniciarse ejecución forzosa de las mismas. En el marco de las garantías, el procedimiento de ejecución coactiva puede ser sometido a un proceso de revisión de la legalidad, que es a nivel judicial para verificar el cumplimiento de que se está ejecutando un acto administrativo previo que determina claramente la obligación y es firme y ejecutable.

2. Ejecución subsidiaria: En este caso si la administración pública verifica el incumplimiento por parte del administrado puede disponer que su personal o un tercero ejecute la obligación y procede a exigir dicho monto al administrado por la vía coactiva.

- Medios de ejecución coactiva extraordinarios: La administración pública solo podrá utilizarlos si hay una norma, una ley que lo establezca expresamente, caso contrario no puede aplicar estos medios.

D) Multa coercitiva

En este caso el concepto de multa no responde a un concepto de multa sanción, no tiene naturaleza sancionadora, es una multa que es una carga económica, que va a aplicar sobre un sujeto que tiene que cumplir lo que ha ordenado la administración cuando existe una obligación ya determinada y el administrado no cumple, entonces la multa coercitiva genera una nueva obligación para forzar el cumplimiento, en este caso no tiene que seguirse las reglas de un procedimiento administrativo sancionador, es decir, no hay imputación de cargos, ni informe instructivo, lo que ocurre concretamente es que si se cumple el plazo para cumplir y el administrado no cumple se aplica la multa coercitiva. En caso las multas coercitivas no sean satisfechas, entonces la administración puede proceder con la ejecución coactiva de dichas multas. Es necesario aplicar el principio de proporcionalidad y límites a las multas coercitivas porque la multa tiene que ser adecuada de tal manera que guarde correspondencia con lo que se quiere lograr, pero a su vez que logre lo que busca proteger, que es el cumplimiento del acto.

En el caso concreto se puede evidenciar que la administración utilizó la multa coercitiva para que el administrado cumpla con el acto administrativo, así, en el procedimiento sumarísimo iniciado por incumplimiento de medida correctiva el ORPS ordenó a Claro al cumplimiento de la medida impuesta bajo apercibimiento que se le aumente la multa impuesta.

Lo anterior nos permite entender que, la ejecutoriedad o la susceptibilidad de que se establezca la ejecución forzosa de un acto administrativo, es una condición esencial inherente del acto mismo como de la autoridad competente para establecer su ejecución ya sea voluntaria o forzada (Mora 2011: 38). En esta línea, cabe señalar además que la ejecutoriedad es una condición relativa del acto que ha sido emitido con la finalidad de incidir en la esfera jurídica de los particulares como, por ejemplo, mediante la imposición de cargas tanto reales como personales – de hacer, no hacer, abstenerse. Dicha ejecutoriedad le va a permitir a la administración obtener el cumplimiento de aquello que ordeno mediante el acto administrativo. Sin embargo, existen aquellos casos en los que los actos administrativos no tendrán carácter ejecutorio y esto, puede deberse a una disposición legal expresa, mandato judicial o debido a la condición o plazo conforme a ley a los que están sujetos. (Guzmán 2013: 572).

E) La suspensión de la ejecución del acto administrativo que resuelve el recurso de apelación

En el presente caso, conforme se señaló anteriormente, Claro interpuso recurso de revisión contra la Resolución Final emitida por la Comisión alegando principalmente que este habría incurrido en errores de derecho e incluso, habría inaplicado precedente de observancia obligatoria. Sin embargo, en el mismo recurso Claro solicitó al Tribunal la suspensión de la ejecución de la Resolución impugnada dado que, la no suspensión de este le generaría una afectación en tanto podría ocurrir que la Sala falle a favor de este. Sobre esto, cabe tener en consideración que, como regla general la interposición del recurso de revisión no suspende la ejecución y efectos del acto impugnado. Sin

embargo, se admite algunas excepciones en las que sí cabe la suspensión de oficio o a pedido de parte del acto impugnado (Espinoza 2003: 116).

Así, en aquellos casos en el que el administrado se haya opuesto a la ejecución del acto impugnado, la autoridad a quien le compete resolver el recurso podrá suspender los efectos del mismo siempre que ocurra alguna de las siguientes circunstancias: i) que la ejecución del acto impugnado tenga la potencialidad de generar perjuicios de imposible o difícil reparación. En estos casos la verificación de tal posibilidad recaerá en la Administración, por lo que se podría decir que la facultad de la suspensión sigue teniendo un carácter discrecional. Sin embargo, aún persistirá la obligación o carga en el administrado solicitante de presentar sus alegaciones respecto a los posibles perjuicios y la prueba que lo acredite; ii) que la Administración advierta la existencia de un vicio de nulidad que genere la declaración de nulidad del acto (Guzmán 2013: 623) y; iii) por razones de interés público.

Sobre esto último, cabe señalar que, de manera previa a que la Administración decida suspender los efectos del acto impugnado esta debe realizar una ponderación entre el perjuicio que causaría la suspensión del acto al interés público o a terceros y el perjuicio que le generaría al recurrente la eficacia inmediata del acto recurrido. Esto, debido a que lo que se busca evitar es el riesgo de una desproporcionada discrecionalidad de la facultad que la ley le otorga a la Administración (Espinoza 2003: 116). No obstante, cabe señalar que al disponerse la suspensión de la ejecución del acto la Administración podrá adoptar una serie de medidas orientadas a asegurar la protección del interés público, los derechos de terceros y, la eficacia de la resolución impugnada (Guzmán 2013: 623). Sobre la duración o el tiempo de la suspensión de la ejecutoriedad del acto administrativo, se mantendrá hasta que el recurso administrativo sea resuelto o hasta que la autoridad disponga lo contrario.

E.1) Pérdida del carácter ejecutorio

En la línea de lo expuesto, como es evidente podemos advertir que el acto administrativo no posee dicha ejecutoriedad de manera permanente salvo norma expresa que establezca lo contrario. En ese sentido, los actos administrativos perderán efectividad y ejecutoriedad entre otros, por la suspensión provisional del acto. No obstante, este acto vuelve a ser ejecutorio en tanto se deje sin efecto la suspensión del mismo, lo cual nos permite concluir que no estamos ante un caso de decaimiento del acto en el que se pierde la efectividad de manera permanente sino estamos más bien ante una suspensión temporal de dichos efectos, la cual es decidida por la autoridad administrativa ante la presentación de un recurso administrativo o ante la solicitud de parte del particular. De igual forma, en un proceso contencioso administrativo, ocurre la suspensión temporal de los efectos del acto administrativo ante la interposición de una medida cautelar destinada a impugnar la resolución en cuestión (Guzmán 2013: 573)

TOMA DE POSICIÓN

En el presente caso tenemos que la Sala no se pronunció respecto al pedido o solicitud de Claro de suspender los efectos de la Resolución emitida por la Comisión en razón de la interposición del recurso de revisión. Al respecto, Resolución Final N° 3015-2012/CPC era un acto ejecutable toda vez que la interposición del recurso de revisión no conllevaba una obligatoriedad de suspensión de efectos de dicho acto tal como se ha visto del artículo 125° del CPDC. En ese sentido, como primer punto, lo exigido por Daniel Torrealba se encontraba conforme a Derecho. Sin embargo, conforme se explicó, pese

a que dicho acto era completamente ejecutable, era posible que se suspenda su ejecución de oficio o a pedido de Claro, dicha posibilidad estaba sujeta a la discrecionalidad de la administración pública. Ante esto, mediante su recurso de revisión Claro solicitó a la Sala la suspensión de la ejecución del acto; sin embargo, esta no emitió pronunciamiento alguno al respecto.

Ante la ausencia de pronunciamiento por parte de la Sala respecto al pedido de suspensión de ejecución del acto, se generó una nueva controversia entre el proveedor y el consumidor ya que, mientras por un lado, Daniel Torrealba defendía su posición respecto a la ejecutoriedad del acto y por tanto, de la obligación de Claro de cumplir con la medida correctiva; teníamos de otro lado, a un proveedor que se negaba a cumplir con lo exigido en razón de que estaba a la espera del pronunciamiento de la Sala. Todo esto, generó que el consumidor iniciara un procedimiento sumarísimo por incumplimiento de medida correctiva que resolvió por imponerle una multa a Claro por su incumplimiento.

Asimismo, siendo que la Resolución Final emitida por el Tribunal también es un acto administrativo, por lo cual debe reunir los requisitos comunes para este tipo de actos, a saber: 1. Competencia. 2. Objeto o contenido. 3. Finalidad pública. 4. Motivación. 5. Procedimiento regular. Entonces, siendo esto así, el administrado al solicitar de manera expresa la suspensión de los efectos de la Resolución 3015-2012/CPC, tenía el derecho de un pronunciamiento al respecto por parte de la Administración Pública ya que, esta tiene una obligación de hacerlo independientemente si su resolver disponía o no suspender los efectos de la resolución cuestionada. Sin embargo, dado que esto no fue así, la Resolución emitida por el Tribunal, mediante la cual resuelve el recurso de revisión no habría cumplido con lo exigido por la norma en cuanto al contenido u objeto de la Resolución ya que, para que esta sea válida debe comprender todas las cuestiones planteadas por el administrado en virtud a la garantía y respeto irrestricto al debido procedimiento.

En tal sentido, considero que la sala debió pronunciarse respecto a la solicitud de suspensión de los efectos de la Resolución Final N°3015-2012/CPC emitido por la Comisión, para que de esta forma se dé un mayor blindaje a la resolución que contiene su decisión final y no encontrarse inmersa en una causal de nulidad tramitada ante el Poder Judicial mediante un proceso contencioso administrativo, toda vez que la resolución de la sala agota la vía administrativa.

Finalmente, en caso la Sala se haya pronunciado sobre la solicitud de Claro, considero que no había mayor fundamento para suspender los efectos de la Resolución Final N°3015-2012/CPC, toda vez que al haberse acreditado la infracción al deber de idoneidad la administración pública en resguardo del interés general tiene el deber hacer cumplir las resoluciones. En esta línea, siendo que la solicitud de Claro se sustentaba en un interés privado y no conforme a lo estipulado el artículo 125° del CPDC, la Administración no se encontraba en la obligación de suspender los efectos. Sin embargo, la discrecionalidad que le otorga la ley para decidir sobre suspender o no los efectos no implica también la discrecionalidad y potestad para no emitir pronunciamiento alguno.

PROBLEMA 3: ¿La graduación de la sanción impuesta por la Comisión a Claro fue proporcional a la infracción cometida?

La Comisión mediante Resolución Final N°3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012, resolvió declarar fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad tanto por la venta de un producto defectuoso como por la prestación de servicio y, como consecuencia de ello, sanciona a Claro con una multa total ascendente a 1.5 Unidades impositivas tributarias, graduando dicha multa en base a los criterios de beneficio ilícito, y probabilidad de detección recogidos en el Artículo 112° del CPDC. Sobre esto, corresponderá analizar si la multa impuesta fue graduada de acuerdo al ordenamiento legal vigente en ese momento y, sobre todo respetando el principio de razonabilidad que debe revertir en todas las resoluciones emitidas por la Administración Públicas en las que, mediante su potestad sancionadora, impone una multa como la presente.

ANÁLISIS

A) La potestad sancionadora de la Administración Pública

El Estado siendo que tiene como deber la protección del consumidor, ejerce la tutela de sus derechos mediante la imposición de sanciones ante aquellas conductas que desconozcan o resulten lesivas a los derechos reconocidos al consumidor en la Constitución y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Peláez 2014: 218). En el Perú no se tiene un reconocimiento expreso de la potestad sancionadora de la administración en el ámbito constitucional; sin embargo, es evidente la necesidad de la administración para que pueda lograr la eficacia en la observancia y el cumplimiento del ordenamiento jurídico que tenga una potestad coercitiva, represiva, que le permita disuadir a los administrados de comportamientos antijurídicos y, los encamine en la observancia del cumplimiento del ordenamiento jurídico.

En ese sentido, en materia de protección al consumidor es el procedimiento sancionador administrativo el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes y servicios y, son el instrumento para garantizar el respeto a los derechos de los consumidores que le son exigibles a los proveedores, conforme lo establece el artículo 65° de la Constitución Política y, cumplir con ello el deber que tiene el Estado de proteger a los consumidores (Peláez 2014: 219).

Por otro lado, es importante señalar que, al igual que la potestad sancionadora otorgada a la Administración Pública, la Constitución reconoce la potestad punitiva del Estado, la cual se enmarca dentro del Derecho Penal. Por ello, es necesario marcar diferencias entre una y otra, por un lado, la potestad sancionadora de la administración pública es una potestad donde en su propia sede la administración busca que el administrado que ha incurrido en conductas antijurídicas sea perseguido y reprimido por haber generado afectaciones a bienes jurídicos protegidos, en estos casos es la propia administración la que ejerce esa potestad punitiva. Por otro lado, en cambio en el caso de la potestad punitiva del Estado el juez es un tercero imparcial que en su momento va a decidir aplicar sanciones penales cuyo extremo básico que los diferencia de las sanciones administrativas es que pueden involucrar la limitación del ejercicio de la libertad personal, cosa que no es posible en el ámbito administrativo sancionador, otra diferencia importante es la referida a los bienes jurídicos, en el caso de los bienes jurídicos en el caso administrativo son de menor entidad de aquellos que están en el ámbito penal,

otra cosa más que distingue es que las decisiones que toma la administración pública en materia sancionadora pueden ser contradichas luego en la vía judicial, cosa que no sucede en el caso de las decisiones judiciales que pueden llegar a ser cosa juzgada, las resoluciones o actos administrativos que impongan sanciones no pueden llegar a ser cosa juzgada.

Existen abundantes resoluciones del Tribunal Constitucional que aceptan que la administración tiene esa potestad administrativa en la medida que es esta la que tiene que garantizar el cumplimiento y la eficacia del ordenamiento jurídico. Por eso, es necesario que la administración ostente facultades coercitivas, que tenga la capacidad de perseguir y reprimir aquellas conductas de los administrados que sean transgresoras o antijurídicas del ordenamiento jurídico. Así, la STC N° 1654-2004-AA-TC reconoce a la administración pública la potestad sancionadora en el contexto de un estado de derecho en la medida que resulta siendo importante que la administración ejerza esa potestad, respetando los derechos fundamentales, la STC N° 1514-2010-PA-TC, donde el tribunal se pronuncia respecto a la aplicación de sanciones donde siempre hay una vinculación del ejercicio de esa potestad con la observancia o respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución y los principios consagrados en la misma, aquí se establecen parámetros de lo que es la observancia del marco constitucional.

B) Sanción administrativa:

La sanción administrativa es el correlativo final del desarrollo del procedimiento administrativo sancionador. Es definida como aquella imposición de una situación gravosa o perjudicial en la esfera del administrado, como consecuencia de una conducta ilegal desplegada por este. Como tal, se puede encontrar en ella un acto de gravamen que debe ser proporcional a la conducta y a la comisión de la infracción.

La sanción es una medida aflictiva, que causa un mal jurídicamente provocado, que es jurídicamente impuesto y que se convierte en legítimo a partir de que la administración pública lo ejerce y lo impone. La sanción es impuesta a un sujeto que es considerado responsable y, respecto del cual hay un correlato en la acción represiva. La sanción es una carga y la garantía es la aplicación del principio de razonabilidad en torno a la determinación de la sanción administrativa, los criterios aplicables a la sanción administrativa tienen que ser los fijados en el Art. 248 del TUO de la LPAG, la gran discusión versa sobre aquellas normas especiales que aplican metodologías de cálculo de las sanciones, la base de esas metodologías es cuestionable ya que, establecen **criterios injustificados como el de multiplicar por "-1", o "0.5", y en muchos casos de por sí, esos factores ya elevan las sanciones sin antes determinar los aspectos de razonabilidad que la norma establece.**

En el Perú se ha acogido el criterio aplicado en el Derecho anglosajón, y las razones que motivan la adopción de esta metodología se sustentan en buscar la disuasión en la comisión de conductas que van contra el ordenamiento jurídico y, se busca objetivar y limitar la discrecionalidad de la administración pública. Sin embargo, considero que cuando de discrecionalidad se habla debe centrarse en que la misma se aplique de manera fundamentada y no caiga en una arbitrariedad.

C) Principio de Razonabilidad:

El principio de razonabilidad exige a la autoridad administrativa que antes de imponer una sanción prevea que la comisión de la conducta sancionable no sea más ventajosa para el infractor que el cumplir con la norma infringida o asumir con la sanción. De igual forma, la Administración Pública debe considerar entre otros elementos, la existencia o no de intencionalidad del infractor, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la reincidencia en la comisión de dicha infracción. Asimismo, el principio de razonabilidad conlleva el cumplimiento del subprincipio de adecuación, subprincipio necesidad y el subprincipio de proporcionalidad stricto sensu ya que, de esta forma se reduce la discrecionalidad de la administración en la imposición de las sanciones (Morón 2005: 242).

Por ejemplo, en el caso que nos atañe, en cuanto a la imposición de una multa como sanción, cabe señalar que esto no constituye una decisión libre dentro de los márgenes mínimos y máximos previstos, sino que debe ser sustentada, en función de la gravedad de los hechos y los criterios de graduación establecidos en el artículo 112 del CPDC. Así, existirá un exceso de punición cuando la sanción impuesta al administrado no guarde proporcionalidad con el objeto de la norma infringida que, sustentó además la emisión del acto administrativo sancionador. Por lo tanto, aun cuando la sanción se impone en razón de una conducta infractora, la misma debe ser razonable (Morón 2005: 242). En tal sentido, esta exigencia de imponer una sanción razonable implica que la autoridad no solo tenga que acreditar la falta o infracción cometida, sino que debe ponderar dicha conducta infractora con los demás criterios establecidos en la ley para la imposición de la sanción e incluso motivar la razón de la sanción impuesta (Morón 2005: 243).

Al respecto, es preciso hacer una distinción entre el principio de razonabilidad previsto en el artículo IV del TUO de la LPAG y el principio de proporcionalidad previsto en el artículo 248° del mismo cuerpo normativo. Por un lado, el principio de razonabilidad busca que la imposición de la sanción sea el resultado de una adecuada evaluación entre la potestad sancionadora y la finalidad que se busca alcanzar mediante dicha sanción ya sea una finalidad represiva o preventiva. En ese sentido, la autoridad debe determinar si la imposición de la multa, por ejemplo, es el mecanismo necesario para reprimir la conducta infractora o si por el contrario, sería más razonable imponer una medida correctiva. Por otro lado, el principio de proporcionalidad tiene como finalidad en cambio, que la sanción sea la más óptima para cumplir con la finalidad de desincentivar la conducta infractora, es decir la administración debe evaluar si la sanción impuesta no sea más ventajosa para el infractor que el cumplir con la norma infringida o asumir la sanción. En síntesis, se busca que exista una proporcionalidad entre la sanción impuesta y la infracción a la norma (Huapaya y Alejos 2019: 59)

El principio de razonabilidad incorpora criterios para determinar la imposición de una sanción, este principio funciona cuando ya se ha establecido la existencia de responsabilidad. Así, para imponer una sanción esta debe ser razonable y no puede ser formulada vagamente. Además, para determinar que se está inmerso en una situación agravante o que ha generado un beneficio ilícito, todo tiene que tener una concreción en la realidad, las pruebas y el sustento.

- i. Beneficio ilícito por la comisión de la infracción: Tiene que ser algo concreto, no hay beneficio ilícito inmaterial que no tenga un correlato valorativo para el administrado.

- ii. La probabilidad de la detección de la infracción: A más facilidad para detectarse la infracción menor carga represora y a mayor dificultad para detectarse, mayor carga represora; sin embargo, debe analizarse en cada caso si eso se produce.
- iii. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido: Se debe analizar en primer lugar, que exista un daño al bien jurídico y, en segundo lugar, determinar aquellos elementos que permitan conocer el alcance del daño.
- iv. El perjuicio económico causado: A veces no hay perjuicio económico; sin embargo, en caso lo hubiera, tiene que identificarse la existencia del perjuicio económico que, debe ser concreto.
- v. La reincidencia: Es la comisión de una infracción de manera reiterativa dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. Cabe señalar que, antes del 2016 esto no estaba regulado por lo que, no había un parámetro para tener en cuenta este criterio.
- vi. Las circunstancias de la comisión de la infracción: Se debe analizar en qué circunstancias y en qué situación se cometió la infracción. En el año 2016, mediante la reforma, se incorpora la culpa; no obstante, la responsabilidad objetiva prevalece en leyes especiales.
- vii. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

TOMA DE POSICIÓN

En el problema jurídico planteado considero que la Comisión realizó una graduación de la sanción aplicando una metodología de cálculo de la sanción general propia de dicho órgano, basada en el Artículo 112° del CPDC, es decir, de acuerdo al ordenamiento legal vigente en ese momento.

Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo precedente, con fecha 21 de diciembre de 2016 se publicó el del Decreto Legislativo N°1272, el cual modifica entre otros artículo **el Artículo II del título preliminar de la LPAG, convirtiendo dicho cuerpo legal en "Ley común", en tal sentido la LPAG contiene disposiciones comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado, regulando todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales, motivo por el cual las autoridades administrativas no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente LPAG, en tal sentido teniendo en cuenta el carácter de ley común de la LPAG a la fecha no podría realizarse el mismo análisis porque sería considerado una vulneración a las garantías fundamentales que se establecen en dicho cuerpo legal.**

Sin embargo, tal como se ha hecho referencia, la STC N°1514-2010-PA-TC en sus considerandos 3 y 5 señala lo siguiente:

3. "Que el debido proceso, pues, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado o particular que pueda afectarlos. El obvio corolario de ello es que los institutos de formación militar –como la Escuela Militar de Chorrillos– se encuentran vinculados al respeto de los derechos fundamentales, siendo uno de estos el debido proceso."

5. *“Los principios que orientan el proceso administrativo sancionador son los de legalidad, tipicidad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de licitud, entre otros. Por ser pertinente para la dilucidación de la controversia debe verificarse si con la emisión de la resolución cuestionada se ha vulnerado, o no, el principio de legalidad consagrado en el artículo 2, inciso 24, literal d) de la Constitución, conforme al cual: **“Nadie será procesado ni condenado por acto u omisión que al tiempo de cometerse no este previamente calificado en la ley, de manera expresa e inequívoca, como infracción punible; ni sancionado con pena no prevista en la ley.”**”*

En tal sentido, se puede concluir que a la fecha de la Resolución N° 3015-2012/CPC, si bien es cierto que la LPAG no era ley común, las administraciones públicas si tenían que respetar las garantías de todo administrado al ejercer su potestad sancionadora, por lo tanto, considero que la graduación de la sanción debió haber sido calculada en base a los criterios del artículo 230° de la LPAG, caso contrario el administrado pudo haber acudido a la vía constitucional.

V) CONCLUSIONES:

Luego de haber efectuado el análisis correspondiente de cada uno de los problemas jurídicos se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1. Claro infringió el deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del CPDC por la venta de un producto defectuoso. Para arribar a esta conclusión, se consideró el criterio establecido por la Sala mediante la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI, la cual comparto y estoy de acuerdo ya que, la protección y defensa del consumidor es la piedra angular de una economía social de mercado. Así, la especial protección que merece el consumidor se debe a que es el agente más importante del mercado, pero también el más vulnerable. Esto, debido a la asimetría informativa existente frente al proveedor respecto a un bien o servicio que es puesto a disposición en el mercado. En tal sentido, siendo que el consumidor es el que cuenta con menor información respecto al producto que está adquiriendo y, además no cuenta con la capacidad económica y técnica con la que cuenta el proveedor para detectar las posibles fallas de funcionamiento que podrían devenir en el producto, es el proveedor el que esta en mejor posición de prevenir la existencia de defectos en el producto y asegurar con ello su idoneidad.

Bajo este contexto, el deber de idoneidad encuentra su alcance en las expectativas generadas en el consumidor razonable a partir de la información brindada por el proveedor. En ese sentido, en el presente caso, claramente la expectativa de Daniel Torrealba no era recibir un producto defectuoso que presentara fallas al poco tiempo de ser adquirido, mucho menos cuando la información que le proporciono Claro era el aseguramiento de la calidad del estado de los equipos que pone a la venta. En esta línea, siendo que se acreditó la existencia del desperfecto y, no concurre ninguna causal de exoneración de responsabilidad administrativa se concluye que Claro infringió el deber de idoneidad por la venta de producto defectuoso.

2. La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor realizó un correcto análisis de la garantía, el cual no consistió en la exclusión de una garantía explícita por una implícita sino, por el contrario, a partir de lo establecido en la garantía expresa es que se efectúa el análisis. En ese sentido, se pudo advertir que, si bien los términos

y condiciones del Manual del Cliente establecían la exclusión de la garantía por la presencia de un golpe, la interpretación de lo establecido sin un mayor análisis a grandes luces sería sumamente arbitrario e incluso, podría considerarse como una cláusula abusiva ya que, la exclusión de la garantía no puede darse por la simple presencia de un golpe cuando no se ha acreditado la causalidad del mismo con la existencia del desperfecto del producto.

3. La negativa de Claro para hacer efectiva la garantía expresa para la reparación del equipo no constituyó una infracción al artículo 23° del CPDC sino una infracción al artículo 19° del mismo cuerpo normativo referido al deber de idoneidad en la prestación de servicio. Esto, debido a que, lo establecido en el artículo 23° del CPDC es aplicable para aquellos casos en los que el producto ha pasado por una reparación. Sin embargo, en el caso en concreto la prestación del servicio ofrecido por el servicio técnico de Claro no consistió en la reparación del producto sino en una evaluación técnica, conforme se puede evidenciar en la orden de servicio técnico. Al respecto, se concluye que el servicio ofrecido no fue idóneo ya que, el mismo solo se limitó a actualizar el software y señalar que el defecto encontrado en el producto fue el Display averiado; no obstante, el servicio técnico no cumplió con realizar una evaluación técnica integral del mismo a fin de determinar la causa del mal funcionamiento en el equipo.
4. La Comisión no declaró la nulidad parcial de la Resolución emitida por el ORPS acorde al ordenamiento jurídico ya que, conforme se analizó anteriormente, la Comisión se basó en una supuesta vulneración al principio de congruencia del contenido del acto administrativo; sin embargo, tras analizar el caso, se ha podido advertir que todas las cuestiones planteadas por el consumidor fueron absueltas en el pronunciamiento emitido por el ORPS, lo cual nos lleva a la conclusión de que no se incurrió en un vicio de nulidad. Adicionalmente, se advirtió que, la Resolución de la Comisión trasgredió el principio de debido procedimiento referido a la debida motivación fundada en derecho ya que, la misma no señaló ni fundamentó en su Resolución cual sería el interés público que se estaría vulnerando con el vicio de nulidad.
5. La interposición del recurso de revisión no suspende la ejecución de la resolución de segunda instancia ya que, la misma es totalmente ejecutable. Sin embargo, a pedido de parte la Sala puede suspender la ejecución de la Resolución impugnada si así lo cree conveniente dado que, quedará en su total discrecionalidad. No obstante, es preciso señalar que, aunque la Sala tiene discrecionalidad para aceptar o rechazar el pedido es su obligación pronunciarse en virtud al principio de congruencia que debe revestir a todo acto administrativo. Esto, a fin de no recaer en un posible vicio de nulidad.
6. La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor impuso una sanción a Claro de acuerdo a lo establecido en el CPDC, es decir, conforme a Derecho; sin embargo, dicho análisis no hubiera podido haberse efectuado de la misma manera en la actualidad ya que, ahora, es de aplicación lo establecido en la LPAG por ser considerada Ley común. Esto es, la aplicación del principio de razonabilidad y los criterios que este establece para la imposición y graduación de la sanción.

VI) BIBLIOGRAFÍA

ABRUÑA, Antonio

2016 Sobre el así denominado concepto estricto de acto administrativo. Revista Foro Jurídico (15), 250- 271. Consulta: 20 de diciembre de 2022.

<https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE/sobre+el+as%C3%AD+d+enominado+concepto+estricto+de+acto+administrativo/WW/vid/741285637>

AMAYA, Leoni

2013 *Un Enfoque Distinto (Al Puramente Económico) con relación al Deber de Idoneidad*. Especial: Efectos del cambio de criterio sobre el deber de idoneidad. Dialogo con la jurisprudencia (183), 27-33. Lima: Gaceta Jurídica.

CARBONELL, Esteban

2018 "Idoneidad de los bienes y servicios". *Análisis al código de protección y defensa del consumidor*. Lima: Carbonell O'Brien Abogados, pp132-148. Consulta: 10 de agosto de 2022.

https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+content_type:4/DEBER+DE+IDONEIDAD/WW/vid/726253905

CARRANZA ALVAREZ, Cesar

2013 *El deber de idoneidad y los mecanismos de solución del proveedor. Comentarios a un reciente criterio de Indecopi*. Especial: Efectos del cambio de criterio sobre el deber de idoneidad. Dialogo con la jurisprudencia (183), 39.44. Lima: Gaceta Jurídica

DE LA CRUZ, Dionisio

2012 La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor. Revista de Derecho y Economía (37), 11-35. Consulta: 18 de octubre de 2022.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/3214>

DURAND, Julio

2007 "La protección del consumidor en el sistema jurídico" *Tratado del Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad de San Martín de Porres, pp. 223

ESPINOZA, Eloy

2003 Recursos Administrativos: Algunas consideraciones básicas y el análisis del tratamiento que les ha sido otorgado en la ley N°27444. Derecho y Sociedad (20), 108-119. Consulta: 02 de enero de 2023.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17297/17584>

ESPINOZA, Juan

2005 Sobre el Ámbito de Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los Alcances de la Relación de Consumo. *Derecho y sociedad* (249), 176-191. Consulta: 02 de noviembre de 2022

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16963/17265>

GIRALDO, Alejandro

2014 Los Conceptos De Calidad, Idoneidad y Seguridad En El Nuevo Estatuto del Consumidor. *Revista de Derecho y Economía* (42), 55-67. Consulta: 01 de agosto de 2022.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/4378/4962>

GUZMÁN, Christian

2013 Manual de Procedimiento administrativo General. Lima: Pacifico Editores, pp. 331-623.

HUAPAYA, Ramon y ALEJOS, Oscar

2019 Los principios de la potestad sancionadora a la luz de las modificaciones del Decreto Legislativo N° 1272. *Revista Circulo de Derecho Administrativo* (17), 52-76. Consulta: 04 de enero de 2023.

<https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE/potestad+sancionadora+administrativa+%22potestad+sancionadora+administrativa%22/p9/WW/vid/845570445>

HUAPAYA, Ramon

2013 **“Propuesta de una nueva interpretación del concepto de acto administrativo contenido en la LPAG”**. *Administración Pública, Derecho Administrativo y Regulación. Estudios y Cuestiones*. Lima: ARA Editores, pp. 234

MORA, José

2011 La autotutela en el Derecho Administrativo. Un enfoque critico sobre su existencia. Bogotá: Editorial Temis S.A, pp. 13-49.

MORÓN, Juan

2005 Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana. *Advocatus* (13), 227-252. Consulta: 20 de enero de 2023.

<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/2795/2689>

PELÁEZ, Rodrigo

2014 La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Revista de la Facultad de Derecho* (45), 217-225. Consulta: 21 de enero de 2023. 20

https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/download/376/357/

SALAS, Rodolfo

2020 Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado. Revista Foro académico (11) ,182-193. Consulta: 10 de octubre de 2022.

<https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE/algunos+apuntes+y+reflexiones/WW/vid/741226125>

SÁNCHEZ, Gadwyn

2018 Una visión crítica a las innovaciones al mecanismo de nulidad de oficio de los actos administrativos. Consideraciones sobre una posible afectación al equilibrio entre legalidad y seguridad jurídica. Revista Foro jurídico (17), 215 – 230. Consulta: 29 de diciembre de 2022.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/22767/21881>

TIRADO, José

2006 **"La ejecución de forzosa de los actos administrativos en la Ley N°27444"**. *Ley de procedimiento de ejecución coactiva: Estudio y documentación sobre la ejecución de los actos administrativos según ley N°26979, de procedimiento de ejecución coactiva, modificada por las leyes N° 28165 y N°28892, y de la Ley N°27444, del procedimiento administrativo general*. Lima: Juristas Editores, pp. 343- 423.

VII) ANEXOS

- Denuncia por venta de producto defectuoso
- Resolución N°01 de fecha 12 de setiembre de 2011 emitida por el ORPS
- Subsanación de denuncia
- Resolución N°02 de fecha 23 de setiembre de 2011 emitida por el ORPS
- Descargos de Claro
- Acta de Audiencia Única
- Resolución Final N°1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011
- Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución Final N°1362-2011/PS3
- Resolución N°05 de fecha 25 de noviembre de 2011
- Resolución N°06 de fecha 12 de diciembre de 2011
- Adhesión al recurso de apelación y descargos
- Resolución Final N°3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012
- Recurso de revisión interpuesto por Claro
- Carta remitida por Daniel Torrealba a Claro con fecha 31 de agosto de 2012
- Denuncia por incumplimiento de medida correctiva
- Descargos presentados por Claro ante la denuncia interpuesta por incumplimiento de medida correctiva
- Resolución Final N°794-2012/PS1 de fecha 19 de noviembre de 2012
- Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución Final N°794-2012/PS1
- Descargos presentados por Daniel Torrealba respecto al recurso de revisión
- Descargos presentados ante el recurso de apelación contra la Resolución Final N°794-2012/PS1
- Resolución N°1008-2013/SPC- INDECOPI de fecha 25 de abril de 2013

Folio: 2 +Copias:
 Encargado: SMYTHUNA 002
 096633
 Fecha: 05/09/11
 Visto:

FORMATO DE POSTULACIÓN DE PROCEDIMIENTO

3

I. Indique el tipo de procedimiento que desea iniciar, marcando con una "x" alguna de las opciones que se muestran a continuación:

- 1. PROCEDIMIENTO SUMARISIMO¹
- 2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO

RECIBIDO
 UNIDAD DE TRABAJO
 DOCUMENTARI

II. En el caso de haber marcado la opción 1) correspondiente a los procedimientos sumarísimos deberá marcar con una "x" el hecho que motiva su denuncia.

- 1. Producto, o servicio materia de denuncia no supera las 3 UIT²

El valor del producto o servicio materia de reclamo asciende a (en números y letras)

S/ 1479 mil cuatrocientos setenta y nueve
400/100 nuevos soles

- 2. Falta de atención a requerimientos de información
- 3. Métodos abusivos de cobranza
- 4. Demora en la entrega de un producto
- 5. Incumplimiento de medida correctiva
- 6. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio
- 7. Incumplimiento de pago de liquidación de costas y costos del procedimiento
- 8. Liquidación de costas y costos del procedimiento.

Indecopi
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
 05 SEP 2011
 15:17
RECIBIDO

¹ Procedimiento célere tramitado por los Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos en un plazo no mayor de 30 días hábiles. Es importante mencionar que este tipo de procedimiento únicamente puede ser postulado en los supuestos previstos en el acápite II del presente formato.

² El equivalente a 3 UIT asciende a S/. 10 800,00 nuevos soles. El valor de la UIT para el año 2010 es de S/. 3 600,00 nuevo soles

ADVERTENCIA: Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE¹:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

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

DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES

DNI ó Número de RUC
CE 000308601

Teléfonos
947108385

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)
AV. DIAGONAL 340 OF. 32, MIRAFLORES. Frente al Parque Kennedy

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Nombres completos y número de DNI del representante legal OSCAR HUMBERTO CHAVEZ LOPEZ, GERENTE GENERAL con Pasaporte 05330013487

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

AV. NICOLAS ARRIOLA NRO. 480 URB. SANTA CATALINA LIMA - LIMA - LA VICTORIA

Dirección de correo electrónico

Teléfonos 6131000

5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS

Escrito de denuncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Comprobante de pago de la tasa (1)	<input checked="" type="checkbox"/>
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-OPS-02), así como el formato de postulación de procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia del Documento de Identidad (DNI) del interesado o representante	<input checked="" type="checkbox"/>	Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPÍ y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.	<input type="checkbox"/>

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

¹ La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

² El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
Banco Scotiabank : 000-0186511
Banco de la Nación : 000-282545



Indecopi

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

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

004

Ciudad LIMA, fecha 05 de setiembre de 2011.

Juan D. D. U.E. 00008601

Firma y Número de Documento Nacional de Identidad
del interesado / Denunciante o del representante

cuatro

**SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS**

MODELO A

**EMPLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA
ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
(2 DE OCTUBRE DE 2010)**

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas¹ reparadoras²?

SÍ

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

En vista de que el producto no ha podido ser arreglado, se solicita se cambie el producto por otro de idénticas características, o de lo contrario se devuelva el monto de la contraprestación.

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituya título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad hará obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

CIVIL



Solicita de manera acumulativa la medida correctiva consignada en el literal h)? Sí

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias³?

SÍ

NO

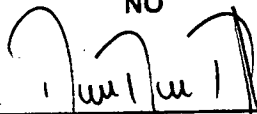
Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

2010

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos⁴?

SÍ

NO


Firma del Interesado

³ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumple con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

⁴ Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.

Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 118º.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

**Sumilla: FORMULA
DENUNCIA**

SEÑOR JEFE DEL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Daniel Enrique Torrealba Reyes identificado con C.E. 00030860 señalando domicilio real en Parque Eduardo Villena Rey No. 198 Dpto. C, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima y domicilio procesal en Av. Diagonal No. 340 Oficina No. 32, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, con teléfono N° 947108385 y correo electrónico daniel.torrealba@mac.com, (en adelante EL DENUNCIANTE), ante usted se presenta y dice:

PETITORIO:

Que, formulo denuncia contra América Móvil Perú S.A.C., identificada con R.U.C. N° 20467534026, domiciliada en AV. NICOLAS ARRIOLA NRO. 480 URB. SANTA CATALINA LIMA - LIMA - LA VICTORIA, y teléfono No. 613-1000 (en adelante CLARO); por haber incurrido en infracciones al Código de Protección al Consumidor, por las razones que se pasará a detallar.

I. FUNDAMENTOS DE HECHO

1. Que, con fecha 11 de abril de 2011 la empresa Makaco S.A.C. adquirió el Iphone 4 de 32 GB Negro con Numero de serie IMEI 012648005923422, el cual me fue asignado para fines personales y para mis labores, siendo mi persona el consumidor final de dicho celular.

4. Que, a los pocos meses de haber usado el celular este dejó de funcionar, y la pantalla ya no se encendía correctamente y no se podía visualizar nada después de unos segundos de encendido, resultando inservible, es decir, resultando ser un producto no idoneo para su fin.

6. Por dichos motivos el 15 de agosto de 2011 llevé el celular al servicio técnico de CLARO, ubicado en la Av. Larco en Miraflores, el cual lo recogió el 19 de agosto del mismo año, sin embargo el celular no pudo ser arreglado, por lo cual el servicio tecnico de CLARO sólo se limitó a señalar que el defecto encontrado era que el DISPLAY principal estaba averiado, y en las observaciones señalaron lo siguiente: "GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNOSTICO EQUIPO NO RESPONDE

mt

Producto defectuoso

// FALLA INTERMITENTE // SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO
REPARACION SE REALIZO ACTUALIZANDO SOFTWARE CODIGO T 1277
OST 631511.

7. Como se puede apreciar, el servicio tecnico de CLARO sólo se limitó a actualizar el software y a señalar que el display estaba averiado, no pudiendo arreglar el equipo, sin señalar la causa del desperfecto y negandose a reponerme el equipo alegando para ello que presentaba un golpe. Asimismo no se acreditó ni justificó en ningún momento que el celular no funcionase por causa de algún rasguño o golpe, sino simplemente se acogieron de esta comoda "justificante" para no hacer valer la garantía en perjuicio del consumidor, y de la manera más facilista posible. Como se puede apreciar no se ha ofrecido información relevante sobre el mal funcionamiento del equipo y mucho menos se ha establecido la causa del mismo. Cabe señalar además que incluso en la parte mas delicada del equipo, que es la pantalla no se observó ni un rasguño.

8. Como se puede apreciar el servicio que dio claro no fue el idoneo y mucho menos lo fue el producto.

9. Que, el defecto del producto no está relacionado con ningún golpe, el celular de un día para otro comenzó a presentar las fallas por las cuales se internó en el servicio tecnico de CLARO, asimismo CLARO no ha podido establecer la relación entre algún problema estetico de la carcaza con el mal, o el nulo, funcionamiento del equipo celular.

10. Que no resulta lógico ni idóneo que un celular nuevo y de costo elevado presente desperfectos en los primeros meses de uso, y que no haya podido ser arreglado por el servicio tecnico de CLARO, por lo cual resulta un producto inservible y un servicio tecnico no idoneo.

11. Que incluso es una infracción que CLARO mediante su Servicio Técnico no de información completa y razonable sobre el análisis de los desperfectos del equipo celular, escudandose en que la garantía no cubre golpes, pero sin determinar la causa específica del desperfecto y menos aun la relación del desperfecto con el mencionado "golpe", y esto se debe a que en realidad su mal funcionamiento no ha sido debido a ningún rasguño o golpe, sino simplemente se ha debido a una falla de fabrica que a la fecha no ha sido determinada.

12. Que, debo señalar que el celular sólo presenta pequeños deterioros estéticos, casi imperceptibles por el uso normal del celular los cuales se deben

Ocho

no
reparación

no garantía

No información
causa del
defecto
I DOW... ..

11

al propio uso del producto, ya que es un producto diseñado para un uso diario y continuo, resultando una exageración que el servicio técnico de CLARO trate de establecer que el celular presente un golpe de tal magnitud que justifique algún desperfecto en el mismo, hecho que reitero tampoco ha sido revisado ni analizado por ellos

13. Debe quedar establecido que el propio servicio técnico de CLARO ha señalado que sólo y únicamente actualizaron un software, es decir no han revisado el interior del equipo, no han revisado el hardware que es la parte tangible, no han revisado los componentes electrónicos y/o electromecánicos, no han revisado los elementos físicos interiores del producto, sólo se han limitado a actualizar el soporte lógico que es el software, el cual es INTANGIBLE.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Tal como se ha expuesto en los fundamentos de hecho de la presente denuncia administrativa, en el presente caso se habrían dado la concurrencia de una serie de infracciones, motivo por el se ampara la denuncia en los siguientes fundamentos de derecho:

A. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- Que el denunciante es el usuario del equipo celular y quien lo disfruta por lo cual es el Consumidor final, de conformidad con el Art. 1.3 *"En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta"*.
- Art. II *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.*
- **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".

Resulta evidente que el producto y el servicio materia de conflicto han resultado no ser idóneos, ya que no es lo que se ha esperado y menos aun por el uso que se le da al equipo y por el costo del mismo. El producto no satisface la finalidad esperada y menos aun el servicio técnico de CLARO.

- **Artículo 23.- Servicios de reparación**

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario (...)" En el caso de autos, el servicio de reparación ha sido deficiente, toda vez que no han analizado el hardware, solo se han limitado a actualizar el elemento intangible del producto, sin hacer un mayor análisis de la falla.

- Claro ha vulnerado nuestro derecho establecido en el artículo Art. 97, inciso C

III. Medidas Correctivas

Que de conformidad con el artículo 115.1° de la Ley de Protección al Consumidor se solicitan las siguientes medidas correctivas:

1. Que en vista de que CLARO no ha podido arreglar el celular, solicito que se me reponga otro celular nuevo de las mismas características y en buenas condiciones (conforme se establece en el propio informe técnico de CLARO) o en su defecto se entregue al denunciante el dinero de la contraprestación y que se paguen los gastos incurridos para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular.

2. Que la Comisión imponga la multa correspondiente a las empresa denunciada, por haber infringido lo dispuesto en el Código antes mencionado.

IV. Medios Probatorios y Anexos

1. Copia del C.E. de Daniel Enrique Torrealba Reyes
2. CD con Fotografía de la pantalla del equipo celular y video en donde se observa el "golpe" en la parte posterior por el cual CLARO no quiere hacer valer la garantía y sin poder demostrar que ello sea la causa del mal funcionamiento del equipo.
3. Copia de la orden de servicio tecnico No. 00631511
4. Copia de la Guia de Remisión del producto

POR TANTO:

Solicitamos a usted Jefe de del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo de Protección al Consumidor, se sirva darle el tramite de Ley a la presente denuncia y pronunciarse de acuerdo a sus atribuciones.

Primer Otrosí Digo: Que al amparo del artículo 112, numeral 1), solicito se tome en cuenta la reincidencia de la empresa denunciada, basándonos para ello en las siguientes resoluciones: 0920-2011/SC-INDECOPI y 0074-2011/SC2-INDECOPI

Segundo Otrosí Digo: Se cumple con presentar la tasa respectiva

Tercer Otrosí Digo: Se solicita el pago de las costas y costos que ocasionen este procedimiento.

Cuarto Otrosí Digo: El denunciante se reserva el Derecho de continuar presentando alegatos y pruebas.

Quinto Otrosí Digo: Solicitamos Informe Oral

Lima, 05 de septiembre de 2011

Daniel Enrique Torrealba Reyes
 Daniel Enrique
 TORREALBA Reyes.
 CE: 000308601

Erica Cicchini González-Otoya
 ERICKA CICCHINI GONZÁLES-OTOYA
 ABOGADA
 C.A.L. 40047

REPUBLICA DEL PERU
 DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y NATURALIZACIÓN

CALIDAD MIGRATORIA: FPM - FAMILIAR DE RESIDENTE

APELLIDOS: TORREALBA REYES
 NOMBRE: DANIEL ENRIQUE
 NACIONALIDAD: CHILENA
 SEXO: M
 NACIMIENTO: 20 Ene 1975
 VENCIMIENTO: 28 Ago 2010
 Estado Civil: C

000308601
 CARNÉ DE EXTRANJERIA N°: ****

Daniel Enrique
 Firma

Chile

TASA ANUAL DE EXTRANJERIA (TAE)	2011	2012	2013	2014
PRORROGA DE RESIDENCIA (POR)	Hasta 28/08/2011	Hasta 28/08/2011		
Actual				

N° Pasaporte: 127755884
 Fec. Inscripción: 31 Ago 2005
 Fec. Emisión: 19 May 2010
 Fec. Caducidad: 19 May 2015

Lug. Expedición: LIM

C<CHLTORREALBA<REYES<<DANIEL<ENRIQUE
 0003086012CHL7501207M1505199<<<<<<<2

Razon Social: makaco s.a.c.

Dirección: pque eduardo villena rey

DATOS DEL EQUIPO

Marca: IPHONE

Modelo: iPhone 4 32 GB

IMEI: 012648005923422

Fecha venta: 11/04/2011

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Frente	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
RAYADO (R) DESPINTADO (D) GOLPEADO (G) ROTO (T) BUEN ESTADO (B) SENSOR HUMEDAD ACTIVO (S) SUCIO / POLVO (P) RAJADO (J) PRESION EXCESIVA (E) DERRAME DE LIQUIDO (L) HINCHADO (H) SULFATADO (F)						BATERIA 2

Free

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA	No se visualiza nada en la pantalla, servicio tecnico validara la garantia del equipo. Equipo ingresa sin chip.t12777

DIAGNÓSTICO

Costo Diagnóstico: S/. 0	Documento Venta: B--
DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO	GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNÓSTICO EQUIPO NO RESPONDE//FALLA INTERMITENTE//SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO REPARACIÓN SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO T12777 OST 631511

Fecha y Hora del Diagnóstico: 16/08/2011 04:59:43 p.m.

COTIZACIÓN

In Garantía No Nivel Diagnóstico: Nivel 0 (S/.0.0) Documento Venta: No Gama: Gama Iphone

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACION:
¿Confirmó presupuesto?: No
COMENTARIO DE CIERRE: se entrega equipo y bateria
Fecha de entrega del equipo: 19/08/2011

OMAR MELOFIRO

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)



América Móvil Perú S.A.C.
 Av. Carlos Villarán 140 - Piso 11 - Lima 13
 Teléfono: +51 1 613 - 1000
 Fax: +51 1 613 - 1072
 www.claro.com.pe
 Av. Nicolás Arriola 480
 La Victoria - Lima - Lima

R.U.C. 20467534026
GUÍA DE REMISIÓN
REMITENTE
265 N° 0360989

claro

Destinatario:
 J.C.: MAKACO S.A.C. 10005313
 20392932268

Punto de Partida: AV. NICOLAS ARRIOLA 480-LA VICTORIA
 Fecha: 11.04.2011

Transportista: 09-00255-0360989
 R.U.C.: TRANSPORTES CORPORATIVOS S.A.

Punto de Llegada: 11.04.2011
 PQ. EDUARDO VILLENA REY NRO. 198 DPTO. C LIMA - MIRAFLORES - MIRAFLORES
 20379430377

- Motivo del Traslado:
- VENTA
 - COMPRA
 - TRANSFORMACIÓN
 - CONSIGNACIÓN
 - DEVOLUCIÓN
 - EF. DOC.
6. Venta sujeta a confirmación
 7. Traslado entre establecimiento de una misma empresa
 8. Traslado por emisor itinerante de comprobantes de pago
 9. Recojo de bienes transferidos
 10. OTROS.....
- Marca y N° de placa:
 N° Lic. de conducir:
 N° Cert. Insc.:

FECHA:


Código	Cant.	Unidad	Peso	DESCRIPCIÓN
805163730 PBIP432001	2	UN		PACK BASICO IPHONE 4 32GB NEGRO Nros de Serie. 012648005923422, 012654002462646
PSH1283FF3	2	UN		PACK SIM CARD POSTPAGO 128KB 3FF Nros de Serie. 895110032006969235, 895110032006969236 <i>D-S-W-C</i>

INTERRUPCIÓN DEL TRASLADO / TRANSBORDO
 MOTIVO.....

DESTINATARIO

Grafica Industrial S.R.L. R.U.C. 20100066603
 Telf. 436-6902 Los Plateros 229 - Ate
 Fl. 10-02-2011 Aut. Sunat 2376055011
 265-0348501 AL 0362900

Lima, de del
 11 ABRIL 2011

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 12629803
	INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS MAKAKO S.A.C.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : CONSTITUCION
A00001

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 02/03/2011 OTORGADA ANTE NOTARIO JOSÉ ALCIDES URTEAGA CALDERON EN LA CIUDAD DE LIMA.

SOCIOS FUNDADORES Y APORTES:

1. DANTEL ENRIQUE TORREALVA REYES, NACIONALIDAD CHILENA, CASADO CON ERICKA SILVANA CICCHINI GONZALES OTOYA, BAJO REGIMEN DE SEPARACION DE PATRIMONIOS INSCRITO EN LA PARTIDA N°11760018 EMPRESARIO, SUSCRIBE 250 ACCIONES
2. EDUARDO RAUL ARRIAGADA GONZALEZ, NACIONALIDAD CHILENA, CASADO CON PATIMA MARIA GARCIA CHECA, BAJO REGIMEN DE SEPARACION DE PATRIMONIOS INSCRITO EN LA PARTIDA N°11617932. EMPRESARIO, SUSCRIBE 250 ACCIONES

OBJETO:(ART.2): DEDICARSE A: LA PRODUCCIÓN Y POSTPRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO PARA TELEVISIÓN, RADIO, CINE Y DEMÁS MEDIOS SIMILARES. LA PRODUCCIÓN MUSICAL PARA CINE, RADIO Y TELEVISIÓN Y LA SONORIZACIÓN MULTIMEDIA. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ASESORÍA EN PUBLICIDAD COMERCIAL, IMAGEN CORPORATIVA, MARKETING, MULTIMEDIA DOCUMENTALES Y FOTOGRAFÍA; EL ESTUDIO, CREACIÓN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA DE TODO TIPO; LA REALIZACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCCIONES GRÁFICAS, AUDIOVISUALES, EVENTOS, PROMOCIONES, MARKETING INTEGRAL Y MERCHANDISING, RELACIONES PÚBLICAS; LA PRODUCCIÓN, COMPRAVENTA Y APRENDAMIENTO DE VIDEOS Y MATERIAL AUDIOVISUAL; LA PRODUCCIÓN, REPRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y EXPLOTACIÓN DE FONOGRAMAS. ASIMISMO LA SOCIEDAD PODRÁ EJERCER ACTIVIDADES DIRECTAMENTE RELACIONADAS, AFINES O CONEXAS A LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES ANTES DESCRITAS, DE IGUAL FORMA SE ENTIENDE INCLUIDOS EN EL OBJETO SOCIAL LOS ACTOS QUE TENGAN COMO FINALIDAD EJERCER LOS DERECHOS O CUMPLIR LAS OBLIGACIONES, LEGALES O CONVENCIONALMENTE DERIVADOS DE LA EXISTENCIA Y ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD.

INICIO DE LAS OPERACIONES SOCIALES: FECHA DE LA ESCRITURA PÚBLICA.

DURACIÓN: INDETERMINADA

DOMICILIO: PUDIENDO ESTABLECER SUCURSALES U OFICINAS EN CUALQUIER LUGAR DEL PAÍS O EN EL EXTRANJERO

CAPITAL SOCIAL:(ART.5) S/. 500.000 NUEVOS SOLES, DIVIDIDO EN 500 ACCIONES NOMINATIVAS DE S/.1.00 NUEVO SOL CADA UNA, PAGADO TOTALMENTE.

RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL:

CONVOCATORIA, QUÓRUM Y ADOPCIÓN DE ACUERDOS: CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL ESTATUTO Y EN LOS ARTÍCULOS PERTINENTES DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES.

SIN DIRECTORIO

RÉGIMEN DE LA GERENCIA (ART. 22°): LA SOCIEDAD TENDRÁ UN GERENTE GENERAL QUE PODRÁ SER PERSONA NATURAL O JURÍDICA. EL GERENTE GOZARÁ DE LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES:

- A) DIRIGIR LAS OPERACIONES DE LA SOCIEDAD DE ACUERDO CON ESTE ESTATUTO Y CON LAS RESOLUCIONES DE LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS, EJERCENDO LA REPRESENTACIÓN LEGAL Y COMERCIAL DE LA SOCIEDAD, EJECUTANDO LOS ACTOS Y CONTRATOS ORDINARIOS Y CORRESPONDIENTES AL OBJETO SOCIAL.
- B) CELEBRAR LOS CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS PARA EL MEJOR DESARROLLO DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD, FIJANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS MISMOS.
- C) ORGANIZAR EL RÉGIMEN INTERNO DE LAS OPERACIONES.

Copia Literal
 Titulo Inscripción
 para suscribir y/o inscribir títulos pendientes de inscripción
 Hora: 8:09 AM

NANCY DEL ROCIO LEDESMA NARVAZ
 Abogado Certificador
 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
quimica

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
 Oficina de Títulos Pendientes de Inscripción
 12 JUN 2011
 REMITE AL C.O.S. 000
 LOS TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 1 de 11
 No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

- D) INSPECCIONAR LOS LIBROS, DOCUMENTOS Y OPERACIONES, DICTAR LAS DISPOSICIONES NECESARIAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD Y EXPEDIR CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES RESPECTO AL CONTENIDO DE LOS LIBROS Y REGISTROS DE LA SOCIEDAD.
- E) EXPEDIR Y SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA DE LA SOCIEDAD Y CUIDAR QUE LA CONTABILIDAD SE ENCUENTRE AL DÍA; USAR EL SELLO DE LA SOCIEDAD, EXPEDIR LA CORRESPONDENCIA EPISTOLAR Y TELEGRÁFICA.
- F) EJERCER LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES POLÍTICAS, LABORAL, MUNICIPAL, JUDICIAL, ARBITRAL Y ADMINISTRATIVA, CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ART.64 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, CON LAS FACULTADES GENERALES DEL ART.74 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y LAS ESPECIALES DEL ART.75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. ES DECIR QUE PODRÁ REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, RECONVENIONES DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ABREVIAJES LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, PARTICIPAR EN LAS AUDIENCIAS, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, RECONOCER DOCUMENTOS Y ACTUAR LAS PRUEBAS, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, PRESTAR CAUCIÓN JURATORIA Y OFRECER CONTRA CAUTELA, INICIAR Y APERSONARSE EN CUALQUIER TIPO DE PROCESOS ANTE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, ARBITRAL, JUDICIAL, POLÍTICA, TRIBUNARIA, MUNICIPAL, POLICIAL U OTROS, ASÍ COMO SUSTITUIR O DELEGAR AL REPRESENTACIÓN PROCESAL, OTORGANDO PODERES Y REASUMIÉNDOLOS, Y ABRA LOS DEMÁS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY.
- G) PRESENTAR A CONCURSOS PÚBLICOS, CONVOCATORIAS DE LICITACIONES, CONCURSOS DE PRECIOS, LLAMAMIENTOS A PROPUESTAS, INVITACIONES PARA PROVISIONES, PRESTACIONES DE SERVICIOS, ETC., SEA PARA EL SECTOR PÚBLICO O PARA EL SECTOR PRIVADO, ASÍ COMO PRESENTARSE A ADJUDICACIONES, SUBASTAS Y REMATES PÚBLICOS, PRIVADOS Y/O JUDICIALES.
- H) ABRIR Y CERRAR CUENTAS CORRIENTES, DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO, DE AHORRO, O DE OTRA CLASE EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y CREDITICIAS, SOLICITAR LÍNEAS DE CRÉDITO, FIANZAS, CRÉDITO FIDUCIARIOS, FIDEICOMISOS, BONOS, AVALES BANCARIOS Y CREDITICIOS, CRÉDITO DOCUMENTARIOS, AVALES, CRÉDITOS PARA BIENES DE CONSUMO, PARA SERVICIOS, PARA GASTOS DE OPERACIONES, OBTENER PRE-FINANCIAMIENTO Y POST FINANCIAMIENTO PARA CUALQUIER OPERACIÓN CREDITICIA Y FINANCIERA.
- I) GIRAR CHEQUES CONTRA CUENTAS DE LA SOCIEDAD PROVISTAS DE FONDOS O CONTRA CRÉDITOS O SOBREGIROS, ENDOSAR CHEQUES PARA QUE SEAN ABONADOS SIEMPRE EN CUENTAS CORRIENTES DE LA SOCIEDAD.
- J) GIRAR LETRAS A CARGO DE DEUDORES DE LA SOCIEDAD, ENDOSARLAS, DARLAS EN COBRANZA Y DESCONTARLAS PARA QUE SU IMPORTE SEA ABONADO EN LAS CUENTAS DE LA SOCIEDAD Y CON EL MISMO FIN, SUSCRIBIR Y DESCONTAR VALES Y PAGARES.
- K) ACEPTAR LETRAS A FAVOR DE ACREEDORES DE LA SOCIEDAD Y SUSCRIBIR EN FAVOR DE ELLOS, VALES Y PAGARES.
- L) IMPONER Y/O DEPOSITAR VALORES U OTROS BIENES EN CUSTODIA Y RETIRARLOS.
- M) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD COMO PERSONA JURÍDICA.
- N) CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS, TALES COMO COMPRA Y VENTA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, PRENDA, MUTUO, ARRENDAMIENTO, DEPÓSITO, EXPORTACIONES COMPRA DE BIENES ENTRE OTROS, ASÍ COMO SUSCRIBIR A NOMBRE DE LA SOCIEDAD TODA CLASE DE TÍTULOS, VALORES, TALES COMO LETRAS, VALES PAGARES, CHEQUES, ENTRE OTROS.
- O) ACTUAR COMO SECRETARIO EN LAS SESIONES DE JUNTA GENERALES DE ACCIONISTAS, SALVO DECISIÓN DISTINTA DE LOS ÓRGANOS COMPETENTES.
- P) COBRAR LAS SUMAS QUE PUDIERA ADEUDARSE A LA SOCIEDAD, OTORGANDO EL COMPROBANTE DE PAGO.
- Q) DELEGAR TOTAL O PARCIALMENTE LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE ESTATUTO Y/O LAS FACULTADES OTORGADAS POR LEY, ASÍ COMO REVOCARLAS Y REASUMIRLAS.

INSCRIPCIÓN
 NANCY DEL ROCIO LEDESMA MARVAEZ
 Abogado Certificador
 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 2 de 11
 No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
Nº Partida: 12629803

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

R) CONTRATAR Y SEPARAR AL PERSONAL SUBALTERNO Y A LOS EMPLEADOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LA BUENA MARCHA DE LA SOCIEDAD, FIJAR SUS ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y REMUNERACIONES.

S) DAR CUENTA A LA SOCIEDAD CUANDO ESTE LO SOLICITE, DE LA MARCHA Y ESTADO DE LOS NEGOCIOS.

T) LAS FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL, EN LOS ANFISCOS ANTERIORES, SON SOLO ENUMERATIVAS Y NO LIMITADAS, POR LO QUE DICHO FUNCIONARIO TIENE LAS MISMAS AMPLIAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.

LA ENUMERACIÓN DE FACULTADES Y ATRIBUCIONES QUE ANTECEDE NO ES LIMITATIVA SINO SIMPLEMENTE ENUNCIATIVA Y DESCRIPTIVA DE LAS FACULTADES DEL GERENTE GENERAL. ESTAS FACULTADES PODRÁN SER PRECISADAS, AMPLIADAS Y/O LIMITADAS POR LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACIÓN DE UTILIDADES: SEGÚN LOS PERTINENTES DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES (LEY Nº 2688).


RÉGIMEN PARA LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA SOCIEDAD: SEGÚN LOS ARTÍCULOS PERTINENTES DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES (LEY Nº 26887).

CUARTO - LA ESCALA DE PODERES DE LA SOCIEDAD, SERÁ EL SIGUIENTE:

I.- FACULTADES DE ADMINISTRACION:

1. ADMINISTRAR TODOS LOS BIENES DE LA SOCIEDAD QUE POSEE ACTUALMENTE O EN EL FUTURO, POR CUALQUIER CAUSA, REGIO O TITULO, QUE SE ENCUENTREN UBICADOS EN CUALQUIER LUGAR DE LA REPUBLICA DEL PERÚ O EN EL EXTRANJERO, PUDIENDO INCURRIR EN GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTROS PROVENIENTES DE REPARACIONES.
2. PAGAR TRIBUTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES Y GRAVÁMENES DE CUALQUIER CLASE.
3. COBRAR Y PERCIBIR RENTAS, ALQUILERES, O CRÉDITOS, DE CUALQUIER NATURALEZA Y ORIGEN A NOMBRE DE LA SOCIEDAD.
4. DAR O ACEPTAR CESIONES DE DERECHOS, CRÉDITOS, VALORES, DACIONES EN PAGO Y OTRAS OBLIGACIONES O DERECHOS.
5. ACEPTAR, RECHAZAR Y REALIZAR PAGOS EN CONSIGNACIÓN.
6. NOVAR, Y EXTINGUIR OBLIGACIONES EXISTENTES CON ANTERIORIDAD, POSTERIORIDAD AL PRESENTE PODER, ASÍ COMO, DELEGAR, AMORTIZAR, SUBROGAR, RENUNCIAR Y CONDONAR DEUDAS, POR CUALQUIER CAUSA LEGAL.
7. DIRIGIR Y CONTROLAR TODOS LOS NEGOCIOS Y ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD.
8. ORGANIZAR LAS OFICINAS DE LA SOCIEDAD Y DETERMINAR SUS GASTOS.
9. AUTORIZAR VIAJES AL EXTRANJERO DE SUS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.
10. ORDENAR AUDITORIAS Y SUSCRIBIR BALANCES.
11. SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA DE LA SOCIEDAD.
12. SOLICITAR Y OBTENER TODO TIPO DE REGISTROS, AUTORIZACIONES, LICENCIAS, APROBACIONES, CONSENTIMIENTOS, CONCESIONES, DERECHOS Y REALIZAR CUALQUIER ACTO QUE SE REQUIERA A FIN DE DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN EL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD.
13. SOLICITAR Y OBTENER EL REGISTRO Y/O INSCRIPCIÓN DE LOS DERECHOS, NOMBRAMIENTOS, CONTRATOS Y ACTOS EN GENERAL DE LA SOCIEDAD EN LOS REGISTROS PÚBLICOS Y ADMINISTRATIVOS.
14. SOLICITAR PATENTES, MARCAS, NOMBRES COMERCIALES, Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL.
15. APROBAR DIVISIONES Y PARTICIONES, ACEPTAR Y RECHAZAR ADJUDICACIONES.
16. OTORGAR Y O ACEPTAR DECLARACIONES DE FABRICA.
17. RENUNCIAR O ACEPTAR RENUNCIAS DE DERECHOS.
18. TOMAR Y DAR LA POSESIÓN DE LOS BIENES DE LA SOCIEDAD.
19. ADQUIRIR Y VENDER MEDIANERAS O CERCOS QUE LIMITEN PROPIEDADES.
20. RECHAZAR Y RECONOCER OBLIGACIONES PREEXISTENTES.

INSCRIPCIÓN
 NANCY DEL ROCIO LEDESMA NARVAEZ
 Abogado Certificador
 ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA

 <p>SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</p>	<p>ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 12629803</p>
	<p>INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS MAKAKO S.A.C.</p>

21. RETIRAR CARTAS, TELEGRAMAS, VALORES, GIROS, CARTAS CERTIFICADAS Y ENCOMIENDAS.
22. SEA POR CORREO TERRESTRE, AÉREO O MARÍTIMO, DENTRO O FUERA DEL PAÍS.
23. FIRMAR NOTIFICACIONES, RECIBOS U OTROS COMPROBANTES.
24. RECIBIR U OTORGAR RECIBOS Y RECONOCIMIENTOS DE PAGO.
25. CEDER O ACEPTAR CESIONES DE ARRENDAMIENTOS.
26. COBRAR Y PAGAR ALQUILERES.
27. REALIZAR Y APROBAR INVENTARIOS, TASACIONES Y PERITAJES.
28. PROTOCOLIZAR Y SUSCRIBIR DOCUMENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS Y OTORGAR AQUELLOS INSTRUMENTOS PRIVADOS O NOTARIALES QUE PUDIERAN SER NECESARIOS O QUE EL APODERADO JUZGUE CONVENIENTES.
29. AUTORIZAR DESCUENTOS ESPECIALES CORRESPONDIENTES A LAS LÍNEAS RESPECTIVAS.

II - FACULTADES CONTRACTUALES:

1. RESCINDIR, RESOLVER, MODIFICAR, RECONOCER, RECTIFICAR, RATIFICAR, CONFIRMAR, ACLARAR, NOVAR, RENOVAR, REVOCAR Y/O EXTINGUIR ACTOS JURÍDICOS REALIZADOS CON ANTERIORIDAD O POSTERIORIDAD AL OTORGAMIENTO DE ESTE PODER. EN LAS FORMAS Y BAJO LAS CONDICIONES QUE EL APODERADO O LOS APODERADOS JUZGUEN CONVENIENTES O QUE LAS PARTES INTERESADAS PUDIERAN CONVENIR.
2. ADQUIRIR Y DISPONER DE LA PROPIEDAD O DE LA COPROPIEDAD DE CUALQUIER PRODUCTO O MERCADERÍA, MEDIANTE LA NEGOCIACIÓN, CELEBRACIÓN, SUSCRIPCIÓN, MODIFICACIÓN, RENOVACIÓN CELEBRACIÓN, DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA, PERMUTA, CESIÓN, RECIBO DE DACIÓN EN PAGO, DONACIÓN, DIVISIÓN O DISOLUCIÓN DE CONDOMINIO, MEDIANTE CUALQUIER TÍTULO, SEA ONEROSO O GRATUITO.
3. TRASFERIR LA PROPIEDAD O LA COPROPIEDAD DE BIENES MUEBLES QUE SE ENCUENTREN DENTRO DEL OBJETO SOCIAL, MEDIANTE CUALQUIER CLASE DE CONTRATO ONEROSO NOMINADO O INNOMINADO, CON DERECHO DE CONVENIR SOBRE SUS TÉRMINOS, CONDICIONES, CLÁUSULAS, PRECIO Y FORMA DE PAGO, AL CONTADO O A PLAZOS, PAGAR Y PERCIBIR PRECIOS, OTORGAR RECIBOS, RESPONDER POR EVICCIÓN Y TOMAR O DAR LA POSESIÓN DE LOS BIENES MATERIA DEL CONTRATO.
4. NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESOLVER, RESCINDIR O RENOVAR CONTRATOS DE SEGUROS, PAGAR PRIMAS, DENUNCIAR SINIESTROS Y PERCIBIR INDEMNIZACIONES.
5. NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RENOVAR, RESCINDIR O RESOLVER CUALQUIER CLASE DE CONTRATOS DE ADMINISTRACIÓN, BAJO CUALQUIER MODALIDAD, FORMA O CONDICIÓN.
6. DAR O TOMAR ARRENDAMIENTO O SUBARRENDAMIENTO, BAJO CONTRATO ESCRITO O NO, BIENES MUEBLES O INMUEBLES POR TIEMPO DETERMINADO O INDETERMINADO, CON PACTO DE ADELANTO DE RENTA O SIN EL, CON PACTO DE AHORRO DE MEJORAS O SIN EL, ESTABLECIENDO EN CADA CASO EL PRECIO DE LAS CONDICIONES DEL ARRENDAMIENTO O SUBARRENDAMIENTO, CON EL DERECHO DE OTORGAR, ACEPTAR, RESCINDIR, RESOLVER, MODIFICAR, RENOVAR Y PRORROGAR LOS RESPECTIVOS CONTRATOS. ASÍ COMO EXIGIR GARANTÍAS DE DEPÓSITOS SOLICITAR QUE LOS ARRENDATARIOS O SUBARRENDATARIOS LES CORRESPONDA EL PAGO DE LOS IMPUESTOS Y GASTOS.
7. NEGOCIAR, CELEBRAR, ACEPTAR, OTORGAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RENOVAR, RESCINDIR O RESOLVER LOS SIGUIENTES CONTRATOS:
 - 7.1. COMPRA-VENTA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, FIANZA, FIANZA SOLIDARIA Y COMODATO.
 - 7.2. MUTUO CON O SIN GARANTÍA PRENDERLA, HIPOTECARLA O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE.
 - 7.3. ARRENDAMIENTO FINANCIERO O LEASING DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES; LEASEBACK Y RETROARRENDAMIENTO SOBRE BIENES MUEBLES E INMUEBLES.
 - 7.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL, LO QUE INCLUYE LA LOCACION DE SERVICIOS, EL SUMINISTRO, EL CONTRATO DE OBRA, EL MANDATO, EL DEPÓSITO Y EL SECUESTRO.
 - 7.5. CONTRATOS PREPARATORIOS, DENTRO DE LOS LÍMITES APLICABLES AL CONTRATO DEFINITIVO CORRESPONDIENTE...
 - 7.6. OTORGAMIENTO DE GARANTÍAS EN GENERAL, TALES

COPIA CONFIRMADA

TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN

NANCY DEL ROCIO LEDESMA NAVARREZ
 Abogado Certificador
 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Navarro

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 4 de 11
 No existen Títulos Pendientes y/o Suspensidos



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

COMO GARANTÍA MOBILIARIA, HIPOTECA, ANTICRESIS Y OTRAS DE SIMILAR NATURALEZA, PUDIENDO INTERVENIR EN LOS CONTRATOS PARA LA CONSTITUCIÓN, MODIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE TALES GARANTÍAS.

7.7. CESIÓN DERECHOS Y CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL.

7.8. COMISIÓN MERCANTIL.

7.9. SOCIEDAD, ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN, JOINT VENTURE, CONSORCIO, COMPRAVENTA DE EMPRESAS Y/O DE SUS ACTIVOS.

7.10. CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURÍDICA A LA INVERSIÓN PRIVADA.

7.11. CUALQUIER OTRO CONTRATO ATÍPICO O INNOMINADO QUE REQUIERA CELEBRAR LA SOCIEDAD, TALES COMO UNDERWRITING, FRANCHISING, FIDUCIARIO, COMPRAVENTA DE ACCIONES EN LA BOLSA DE VALORES O FUERA DE ELLA Y COMPRAVENTA DE BIENES EN LA BOLSA DE PRODUCTOS, FACTORING.

8. EFECTUAR DONACIONES.

III.- FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS:

1. ABRIR, DEPOSITAR, RETIRAR, CANCELAR Y TRANSFERIR TODO TIPO DE CUENTAS, YA SEAN ESTAS CORRIENTES, DE AHORROS, MAESTRAS O DE CUALQUIER TIPO EN CUALQUIER EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO O EN CUALQUIER INSTITUCIÓN BANCARIA DEL EXTRANJERO.

2. ORDENAR Y EFECTUAR DEPÓSITOS, RETIROS Y/O TRANSFERENCIAS DE CUALQUIER CUENTA DE LA SOCIEDAD A CUENTAS BANCARIAS DE CUALQUIER NATURALEZA, ABIERTAS EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA, A NOMBRE DE LA SOCIEDAD O DE TERCEROS EN CUALQUIER EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO O EN CUALQUIER INSTITUCIÓN BANCARIA DEL EXTRANJERO.

3. GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR Y COBRAR CHEQUES, CUALQUIER OTRA ORDEN DE PAGO, YA SEA SOBRE SALDOS DEUDORES O ACREEDORES, ASÍ COMO IMPONER FONDOS U ORDENAR CARGOS CONTRA CUALQUIER CUENTA DE LA SOCIEDAD EN CUALQUIER EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO O EN CUALQUIER INSTITUCIÓN BANCARIA DEL EXTRANJERO.

4. SOLICITAR Y OBTENER CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE Y/U OTROS CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE, CON O SIN GARANTÍA ESPECÍFICA, ASÍ COMO SOLICITAR Y OBTENER TARJETAS DE CRÉDITO CON CARGO EN CUENTA CORRIENTE, SOLICITAR CARTAS FIANZA, CARTAS DE CRÉDITO Y CUALQUIER OTRO DOCUMENTO FINANCIERO, GIRAR, ENDOSAR, DESCONTAR, CEPAR, AVALAR, PROTESTAR, COBRAR, EMITIR, DEPOSITAR, RETIRAR, REACEPTAR, CANCELAR Y/O DAR EN GARANTÍA LETRAS DE CAMBIO, PAGARES, FACTURAS CONFORMANTES TALES Y EN GENERAL CUALQUIER OTRO TÍTULO VALOR O DOCUMENTACIÓN CREDITICIA, SOLICITAR LÍNEAS DE CRÉDITO Y AMPLIACIONES O REDUCCIONES DE LAS MISMAS.

5. GIRAR CHEQUES U ORDENES DE PAGO CONTRA LAS CUENTAS CORRIENTES DE LA EMPRESA, TRANSFERIR FONDOS DE ELLAS, CELEBRAR CONTRATOS DE ADVANCE ACCOUNT, EFECTUAR RETIROS Y SOBREGIROS EN CUENTAS CORRIENTES CON O SIN GARANTÍA MOBILIARIA, HIPOTECARIA, AVAL Y/O FIANZA EN TODO TIPO DE INSTITUCIONES BANCARIAS O FINANCIERAS O EN CUALQUIER TIPO DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO DEL PAÍS O DEL EXTRANJERO.

6. ALQUILAR CAJAS DE SEGURIDAD, ABRIRLAS Y RETIRAR SU CONTENIDO.

7. DEPOSITAR, RETIRAR, COMPRAR Y VENDER VALORES Y OTROS BIENES MUEBLES EN CUSTODIA.

6. CONSTRUIR Y ENDOSAR CERTIFICADOS DE DEPÓSITO, WARRANTS, CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE Y DEMÁS DOCUMENTOS DE EMBARQUE Y ALMACENES GENERALES.

9. SOLICITAR Y OBTENER AVALES Y FIANZAS, A FAVOR DE LA SOCIEDAD, CON O SIN BENEFICIO DE EXCUSIÓN.

10. OTORGAR GARANTÍAS, FIANZAS Y FIANZAS SOLIDARIAS PARA GARANTIZAR OBLIGACIONES ASUMIDAS POR LA SOCIEDAD Y A FAVOR DE TERCEROS.

11. SUSCRIBIR, ENDOSAR, EMITIR, COLOCAR, GRAVAR O REDIMIR BONOS U OBLIGACIONES, REALIZAR CUALQUIER OTRO ACTO RELACIONADO CON DICHS INSTRUMENTOS DE

COPIA Certificada
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

NANCY DEL ROCIO LEDESMA MARVAEZ
Abogado Certificado
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
del comit

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 5 de 11
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES, LA LEY DEL MERCADO DE VALORES Y LAS DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

12. COMPRAR Y VENDER MONEDA EXTRANJERA, AL CONTADO O A PLAZOS, OTORGAR LO CORRESPONDIENTES COMPROMISOS, ASÍ COMO SOLICITAR PRESTAMOS CON O SIN GARANTÍAS, REALES O PERSONALES.

13. CON RELACIÓN A LAS FACULTADES CONTENIDAS EN EL PRESENTE NUMERAL, EL APODERADO PODRÁ FIRMAR TODO TIPO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS QUE FUERAN NECESARIOS, ENCONTRÁNDOSE FACULTADO A OTORGAR CONTRA GARANTÍAS FAVOR DE LOS BANCOS PARA CUBRIR CUALQUIER FIANZA QUE EL BANCO PUEDA OTORGAR A CUALQUIER EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO O DE CUALQUIER INSTITUCIÓN BANCARIA DEL EXTRANJERO.

14. COBRAR LAS CANTIDADES DE EMBARQUE Y DE ALMACENES GENERALES Y FACILITAR LA ENTREGA DE LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES QUE LE PERTENEZCAN O CUYA POSESIÓN CORRESPONDA A LA SOCIEDAD Y OTORGAR RECIBOS, CANCELACIONES Y FINQUITOS.

15. GIRAR LETRAS A CARGO DE DEUDORES DE LA SOCIEDAD, ENDOSADA PARLES EN COBRANZA PARA QUE SU IMPORTE SEA ABONADO EN TODOS LOS INDICADOS CASOS EN CUENTA A LA SOCIEDAD.

16. CONTRATAR SEGUROS Y ENDOSAR POLIZAS.

IV.- FACULTADES LABORALES:

1. NOMBRAR APODERADOS, REPRESENTANTES Y CUALQUIERA OTROS FUNCIONARIOS A SERVICIO DE LA SOCIEDAD, CONFERIRLES LAS FACULTADES QUE ESTIME CONVENIENTES SEÑALAR SUS OBLIGACIONES Y REMUNERACIONES, LIMITAR Y REVOCAR LAS FACULTADES QUE ANTERIORMENTE HUBIERE CONFERIDO Y ESTABLECER LOS REGLAMENTOS QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD.

2. CONTRATAR A LOS EMPLEADOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LA BUENA MARCHA DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO SUSCRIBIR CON AQUELLOS LOS CONTRATO DE TRABAJO RESPECTIVO.

3. NOMBRAR GERENTE Y FUNCIONARIOS CON CARGO A DAR CUENTA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

4. AMONESTAR VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO A FUNCIONARIOS Y/O EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD.

5. FIJAR LA REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS O PROFESIONALES INDEPENDIENTES QUE CONTRATE EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD, OTORGAR ADELANTOS DE SUELDOS Y SALARIOS, PERMISOS GOZOS Y GOCE DE HABER Y PRESTAMOS AL PERSONAL CON PATRIMONIO DE LA SOCIEDAD.

6. ESTABLECER Y MODIFICAR EL HORARIO Y DEMÁS CONDICIONES DE TRABAJO.

7. SUSCRIBIR PLANILLAS, BOLETAS DE PAGO, LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES Y DOCUMENTOS ANÁLOGOS.

8. OTORGAR CERTIFICADOS DE TRABAJO, CONSTANCIAS DE FORMACIÓN LABORAL Y PRÁCTICA PRE PROFESIONALES Y DOCUMENTOS ANÁLOGOS.

9. SUSCRIBIR LAS COMUNICACIONES AL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, ESSALUD Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES.

10. NOMBRAR Y REMOVER A LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD, SEÑALAR Y ESTABLECER SUS OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES.

V.- FACULTADES DE REPRESENTACION.


1. REPRESENTAR LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE PERSONAS JURÍDICAS O NATURALES, DE DERECHO PÚBLICO O PRIVADO Y ANTE LAS DIVERSAS AUTORIDADES YA SEAN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, LA PREFECTURA, EL MINISTERIO PÚBLICO, EL PODER JUDICIAL, TRIBUNALES ARBITRALES, EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, EL TRIBUNAL ANDINO, ASÍ COMO ANTE CUALQUIER OTRO TRIBUNAL NACIONAL O INTERNACIONAL; PARA PRESENTAR DEMANDAS, DENUNCIAS, SOLICITUDES, RECLAMOS O PETICIONES; REALIZAR TODA CLASE DE DECLARACIONES; INTERPONER TODA CLASE DE RECURSOS, INCLUYENDO EL DE APELACIÓN, REVISIÓN DE NULIDAD, CESACIÓN O QUEJA; SOLICITAR PERITAJES,

Copia Certificada al Dorado
 No se han suscritos y/o pendientes de inscripción

NANCY DEL ROCIO LEDESMA NARVAZ
 Abogado Certificador
 ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 6 de 11
 No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

021


 <p>SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</p>	<p>ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA Nº Partida: 12629803</p>
	<p>INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS MAKAKO S.A.C.</p>

MANCY DEL ROCIO ADESSA MARVAEZ
 Abogado Certificado
 ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA
Manfredo

RECONOCIMIENTOS E INSPECCIONES JUDICIALES INTERPONER ACCIONES JUDICIALES SEAN ESTAS CONTENCIOSAS O NO CONTENCIOSAS, SOLICITAR ACTUAR O VARIAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER AL DESISTIMIENTO DE LA ACCIÓN O LA PRETENSÓN, ASISTIR A LAS AUDIENCIAS EN REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD SEAN ESTAS DE CONCILIACIÓN DE SANEAMIENTO, DE PRUEBAS, ÚNICAS O COMPLEMENTARIAS; LA EJECUCIÓN DE LAS SENTENCIAS, INCLUSO PARA EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, RECOGER Y/O COBRAR CERTIFICADOS DE CONSIGNACION, PRESENTAR O ABSOLVER DECLARACION DE PARTE, DECLARACION DE TESTIGOS, RECONOCIMIENTOS, PREGUNTAS INTERROGATORIOS, OFRECER MEDIOS PROBATORIOS, ACTUARIOS, PRESENTAR TACHAS U OPOSICIONES, SOLICITAR LA EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS, DILIGENCIAS FUERA DEL JUZGADO, SOLICITAR REMATES, PRESENTARSE COMO POSTOR EN LOS REMATES Y ADJUDICACIÓN DE LOS BIENES REMATADOS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD, PERSONARSE EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD EN CUALQUIER PROCESO EN LA QUE STA TENGA DERECHO, COADYUVAR A LA DEFENSA DE PROCEDIMIENTOS YA INICIADOS, SOMETER A LA DEFENSA DE PROCEDIMIENTOS YA INICIADOS, SOMETER A LA SOCIEDAD CONVENCIONALMENTE A LA COMPETENCIA DE JUEZ DISTINTO DEL QUE CORRESPONDE, REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICION DE DERECHOS, SUSTANTIVOS, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DEDUCIR EXCEPCIONES O DEFENSAS PREVIAS, FORMULAR OPOSICIONES, ALLANARSE, SOMETERSE A ARBITRAJE LAS PRETENCIONES CONTROVERSIA EN EL PROCESO, ASI COMO PARTICIPAR EN CUALQUIER ARBITRAJE DONDE LA SOCIEDAD SEA PARTE, SUSTITUIR, DELEGAR O RESUMIR LA REPRESENTACION JUDICIAL, INTERVENIR COMO LITISCONSORTE NECESARIO O EXCLUYENTE, FORMULAR DENUNCIA CIVIL, PRESTAR RECONOCIMIENTO, FORMULAR REUSACIONES, SOLICITAR INTERRUPCION DEL PLAZO, DIFERIR EL TERMINO PARA REALIZAR UN ACTO PROCESAL, O SUSPENSION CONVENCIONAL, REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON FACULTADES ESPECIFICAS PARA DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES EJERCIENDO PARA TALES EFECTOS LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES DEL MANDATO CONTEMPLADAS EN LOS ARTICULOS 74 Y 75 RESPECTIVAMENTE, DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 768 CODIGO PROCESAL CIVIL.

2. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER AUTORIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA, INCLUYENDO SIN LIMITARSE A ELLO, EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL INDECOPI, EL TRIBUNAL DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DEL ESTADO, ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO, EL TRIBUNAL FISCAL, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS Y LAS OFICINAS REGISTRALES ESTABLECIDAS A NIVEL NACIONAL, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SUNAT, ADUANAS Y EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES OSIPTEL, ASI COMO ANTE CUALQUIER OTRA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, MUNICIPAL, REGIONAL Y ANTE CUALQUIER ENTIDAD PUBLICA, PROMEDIANDO A INTERPONER TODA CLASE DE RECLAMOS SOLICITUDES Y RECURSOS, SEAN ESTOS DE RECLAMACIÓN, RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN, REVISION, QUEJA DE NULIDAD, DENUNCIA ADMINISTRATIVA Y OTRAS CONTEMPLADAS EN LA LEY, SOLICITAR PERITAJES, TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER CONTRACAUTELA SEA JURATORIA O ECONOMICA, PROCEDER AL DESISTIMIENTO DE LA ACCION O LA PRETENSÓN, ASISTIR A LAS AUDIENCIAS EN REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, CONCILIAR O TRANSIGIR, INTERVENIR EN LA EJECUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES QUE AGOTEN LA VIA ADMINISTRATIVA, E INCLUSO PARA EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS DE SER EL CASO, SOLICITAR INSPECCIONES, EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS ASÍ COMO SOLICITARLOS, OFRECER MEDIOS PROBATORIOS, ACTUARIOS, PRESENTAR TACHAS U OPSICIONES, EJERCIENDO PARA TALES EFECTOS LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES DEL MANDATO, CONTEMPLADAS EN LA LEY 27444 Y EN LOS ARTICULOS 74 Y 75 RESPECTIVAMENTE, DEL DECRETO LEGISLATIVO 768 CODIGO PROCESAL CIVIL, ASI TAMBIEN, EJERCER LA REPRESENTACIÓN ANTE INDECOPI PARA LOS PROCESOS QUE SE TRAMITEN ANTE SUS DIFERENTE COMISIONES, OFICINAS E INSTANCIAS, ASI COMO SOLICITAR EL REGISTRO DE LA RENOVACION DE MARCAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION: 28/03/2011 16:27:50 Pagina 7 de 11
 No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

 <p>SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</p>	<p>ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA Nº Partida: 12629803</p>
	<p>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS MAKAKO S.A.C.</p>

NOMBRES COMERCIALES, LEMAS COMERCIALES, PATENTES, SOLICITAR EL REGISTRO DE DERECHO DE AUTOR Y REMAS ELEMENTOS ASI COMO EJERCER LAS FACULTADES PARA Oponerse a los registros, solicitar cancelaciones, nulidades, participar en procesos concursales como acreedor o itengrante de algun comité o de la junta o presidiria, presentar recursos impugnativos en caso de que se niegue lo antedicho o se estime por conveniente, así como para solicitar el otorgamiento de medidas cautelares y llevar a cabo otras acciones, asistir a las diligencias de conciliación ante las autoridades administrativas que lo requieran; desistirse de procedimientos, disponer de los derechos que de ellos se desprendan y celebrar toda clase de convenios que permitan la solución definitiva de dichos procesos, estas atribuciones son generales y también rigen para las gestiones administrativas extranjeras.

3. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS LABORALES, ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, ANTE EL PODER JUDICIAL, PARA PROCEDIMIENTOS DE CARACTER CIVIL, LABORAL, PENAL O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA, SEGÚN LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL PRESENTE ARTICULO.

4. PARTICIPAR, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE PROCESOS DE SELECCIÓN, LICITACIONES, ADJUDICACIONES, SUBASTAS, CONCURSOS DE PRECIOS CONVOCADOS POR ENTIDADES PUBLICAS Y/O PRIVADAS, TANTO NACIONALES COMO INTERNACIONALES, DEL GOBIERNO CENTRAL, REGIONAL Y/O LOCAL, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS Y DEMAS PERSONAS JURIDICAS, PUBLICAS O PRIVADAS, CON FACULTADES PARA ACTUAR EN TODOS Y CADA UNO DE LOS ACTOS RELACIONADOS CON LOS MISMOS, PRESENTAR Y SUSCRIBIR LA PROPUESTA, SUSCRIBIR TODO TIPO DE DECLARACIONES JURADAS A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, ASI COMO PARA FIRMAR TODOS LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN ESPECIAL LOS CONTRATOS RESPECTIVOS, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, EJERCER CUALQUIERA DE LOS DERECHOS QUE CORRESPONDA O PUDIERA CORRESPONDERLE A LA SOCIEDAD CONFORME A LAS BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN, INCLUYENDO LA PRESENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN Y REVISIÓN, LA PRESENTACIÓN DE GARANTÍAS, ENTRE OTROS, PRESENTAR CONSULTAS, OBSERVACIONES, Aclaraciones, INTERPONER RECURSOS ADMINISTRATIVOS, IMPUGNACIONES, A OTRAS OFERTAS, SOLICITAR Y TOMAR VISTAS, CONTESTAR IMPUGNACIONES, FORMULAR Peticiones, DEPRECER PRUEBAS, INTERPONER RECURSOS ADMINISTRATIVOS NORMADOS POR LA LEY DE LA MATERIA Y REALIZAR CUALQUIER ACTO NECESARIO PARA EL MEJOR DESEMPEÑO DE ESTE MANDATO.

5. EN EL SUPUESTO QUE DE ACUERDO CON LAS BASES DE A LICITACIÓN, CONCURSO, ADJUDICACIÓN, SUBASTA, LA SOCIEDAD DECIDA ASOCIARSE CON OTRA(S) PERSONA(S) NATURAL(ES) Y/O JURIDICA(S) PARA EFECTOS DE PARTICIPAR EN LOS MISMOS O CUMPLIR CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE RESULTAR ADJUDICATARIOS, SUSCRIBIR EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, TODOS LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA FORMALIZAR DICHA ASOCIACIÓN O CONSORCIO.

6. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD, EN CALIDAD DE GERENTE GENERAL DE CUALQUIER OTRA SOCIEDAD, DIRECTORIOS O EN JUNTAS DIRECTIVAS, EN JUNTAS DE ACCIONISTAS O DE SOCIOS DE SOCIEDADES MERCANTILES O CIVILES, Y EN LAS JUNTAS DE MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENEZCAN O SOBRE LAS CUALES TENGA UNA PARTICIPACIÓN O INTERES.


7. PARTICIPAR COMO IMPORTADOR O EXPORTADOR, EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR; IMPORTAR LOS BIENES, PRODUCTOS E INSUMOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LAS ACTIVIDADES, REALIZAR OPERACIONES DE IMPORTACIÓN TEMPORAL U OTRAS VINCULADAS; EXPORTAR O IMPORTAR BIENES, EQUIPOS, INSUMOS O PRODUCTOS, DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN Y REGULACIONES VIGENTES. REALIZAR TODO TIPO DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS ANTE ADUANAS Y OTRAS DEPENDENCIAS RELACIONADAS, PARA SOLICITAR, CANCELAR, FRACCIONAR O RECLAMAR OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, ASIMISMO, SOLICITAR BENEFICIOS TRIBUTARIOS E INCENTIVOS A LA EXPORTACIÓN, EXISTENTES A LA FECHA O POR CREARSE.

Inscrpción
 Nancy del Rocío Ludesma Marvaez
 Abogado Certificado
 Zona Registral Nº IX - Sede Lima

Untido

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:28/03/2011 16:27:50 Pagina 8 de 11
 No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos

023

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

8 SOLICITAR Y/O ASISITIR A CONCILIACIONES JUDICIALES Y/O EXTRAJUDICIALES, PUDIENDO CONCILIAR, NEGOCIACIAR, Y REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LAS MISMAS.

QUINTO.- PODERES OTORGADOS:

A. GERENTE GENERAL:

EL GERENTE GENERAL DEBERÁ EJERCER EN FORMA CONJUNTA E INDISTINTA, CON EL GERENTE CENTRAL, LAS FACULTADES DE ADMINISTRACIÓN (I) DESCRITAS EN EN LOS NUMERALES 6, 17, 18 Y 19; Y LAS FACULTADES CONTRACTUALES (II) DESCRITAS EN LOS NUMERALES 7.2, 7.3, 7.6, 7.7, 7.9, 7.10, 7.11 Y 8 DE LA ESCALA DE PODERES. ASIMISMO, EJERCERÁ A SOLA FIRMA LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) HASTA POR LA SUMA DE US\$ 10,000.00 (DIEZ MIL Y 00/100 DOLARES AMERICANOS) O SU EQUIVALENTE EN SOLES, A EXCEPCIÓN DE LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) DESCRITAS EN EL NUMERAL

12. EJERCERÁ EN FORMA CONJUNTA E INDISTINTA, CON EL GERENTE CENTRAL, LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) POR MONTOS MAYORES DE US\$ 10,000.00 (DIEZ

MIL Y 00/100 DOLARES AMERICANOS) O SU EQUIVALENTE EN SOLES, PUDIENDO EJERCER A SOLA FIRMA TODAS LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LA ESCALA DE PODERES, CON EXCEPCIÓN DE LA QUE REQUIERAN FIRMA CONJUNTA.

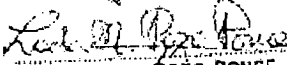
B. GERENTE CENTRAL:

EL GERENTE CENTRAL DEBERÁ EJERCER EN FORMA CONJUNTA E INDISTINTA, CON EL GERENTE GENERAL, LAS FACULTADES DE ADMINISTRACIÓN (I) DESCRITAS EN EN LOS NUMERALES 6, 17, 18 Y 19; Y LAS FACULTADES CONTRACTUALES (II) DESCRITAS EN LOS NUMERALES 7.2, 7.3, 7.6, 7.7, 7.9, 7.10, 7.11 Y 8 DE LA ESCALA DE PODERES. ASIMISMO EJERCERÁ A SOLA FIRMA LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) HASTA POR LA SUMA DE US\$ 10,000.00 (DIEZ MIL Y 00/100 DOLARES AMERICANOS) O SU EQUIVALENTE EN SOLES, A EXCEPCIÓN DE LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) DESCRITAS EN EL NUMERAL 12. EJERCERÁ EN FORMA CONJUNTA E INDISTINTA, CON EL GERENTE GENERAL, LAS FACULTADES BANCARIAS Y FINANCIERAS (III) POR MONTOS MAYORES DE US\$ 10,000.00 (DIEZ MIL Y 00/100 DOLARES AMERICANOS) O SU EQUIVALENTE EN SOLES, PUDIENDO EJERCER A SOLA FIRMA TODAS LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LA ESCALA DE PODERES, CON EXCEPCIÓN DE LA QUE REQUIERAN FIRMA CONJUNTA.

GERENTE GENERAL : DANIEL ENRIQUE TORREALVA REYES e identificado con C.E. N° 000308601.

GERENTE CENTRAL : EDUARDO-RAUL ARRIAGADA GONZALEZ c identificado con C.E. N° 000108602


El título fue presentado el 03/03/2011 a las 02:58:02 PM horas, bajo el N° 2011-00191284 del Tomo Diar. 0492. Derechos cobrados S/127.75 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00008980-34 00008587-34.-LIMA, 03 de Marzo de 2011.


LADA NORKA POZO PONCE
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Copia Certificada
 No hay Títulos Sin Inscripción
 Sin Inscripción
 Hora: 3:00 PM
 No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos

NANCY DEL ROCIO LEDISMA NARVAEZ
Abogado Certificador
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA

Handwritten signature

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : OTRAS INSCRIPCIONES
D00002

ASIENTO RECTIFICATORIO: Consta del título 19/284 de 03/03/2011 que diera mérito para extender el as. A0001 que el nombre correcto de la sociedad es **MAKACO S.A.C.** y no como se consignó.
Queda en ese sentido rectificado el asiento de conformidad al art. 77 del RGRP.
Por SOLICITUD DEL USUARIO del 24/03 /2011 en la ciudad de LIMA.

El título fue presentado el 24/03/2011 a las 02:59:03 PM horas, bajo el N° 2011-00255902 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/0.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00010649-34.-LIMA, 25 de Marzo de 2011.

[Signature]
LARA NORCKA POZO PONCE
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Copia Certificada
Sin Inscripciones y/o Dorsales
No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción
Hora : 8:00 AM

[Signature]
NANCY DEL ROCIO LEDESMA NARVAZ
Abogado Certificador
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA

[Signature]

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Subzona de Dorsales y Areas de Partes
24 MAR 2011
ENTRADA RECIBIDA
PUBLICIDAD
REGISTRAL

024



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12629803

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
MAKAKO S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : OTRAS INSCRIPCIONES
D00001

ASIENTO RECTIFICATORIO: Consta del título 191284 de 03/03/2011 que diera mérito para extender el as. A0001 que el nombre correcto de uno de los socios fundadores de la sociedad es **DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES**, y no como se consignó.

Queda en ese sentido rectificado el asiento de conformidad al art. 77 del RGR. Por SOLICITUD DEL USUARIO del 21/03/2011 en la ciudad de LIMA.

El título fue presentado el 21/03/2011 a las 02:43:20 PM horas, bajo el N° 2011-00242522 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/0.00 nuevas soles con Recibo(s) Número(s) 00010062-34 LIMA 22 de Marzo de 2011.

LADA NORMA POZO PONCE
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Copia Certificada
Sin Inscripción al Duro
No hay Títulos Suspensados y/o Pendientes de Inscripción
Hora : 8:00 AM

NANCY DEL ROCIO LEDERMA HARVAEL
Abogado Certificador
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA

venteuatro

EXPEDIENTE N° 01343-2011/PS3

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES (EL SEÑOR TORREALBA)
MATERIA : REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN
RESOLUCIÓN N° : 01

Lima, 12 de septiembre de 2011

VISTO: el escrito de denuncia del 5 de septiembre de 2011 presentado por el señor Torrealba contra América Móvil Perú S.A.C.;

CONSIDERANDO:

1. Sobre el particular, el artículo 113°, de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,¹ asimismo el punto 4 del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de Indecopi², aprobado por Decreto Supremo N° 085-2010-PCM y modificado por Decreto Supremo N° 110-2010-PCM, establecen que uno de los requisitos para la presentación de los escritos, es la expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho; haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor; asimismo, y; la presentación de los medios probatorios documentales.
2. De la revisión de su escrito de denuncia se aprecia que la empresa Makako S.A.C adquirió el equipo celular materia de denuncia, el mismo que es asignado para sus fines personales y laborales; no obstante, no queda claro si la denuncia la presenta en su nombre o en representación de la empresa antes mencionada. De otro lado, estaría solicitando como una de las medidas correctivas que la denunciada pague los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular; sin embargo, no se acredita dichos gastos.

SE HA RESUELTO: requerir al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes para que dentro del plazo no prorrogable de dos (2) días hábiles contado del día siguiente de la notificación del presente³, cumpla con lo siguiente:

¹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 113°.- Requisitos de los escritos

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
 2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
 3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
 4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
 5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
 6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
- La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

² TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPI

Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor

La denuncia deberá consignar lo siguiente:

- (...)
 3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia y su valor; haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado.
 4. presentación de medios probatorios documentales que acrediten la infracción denunciada (impresos, fotografías, reproducciones de audio o video, el producto materia de denuncia; escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones).
- (Nota 3)
(...)

³ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.5. Plazos de Tramitación

(...)

- 4.5.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:

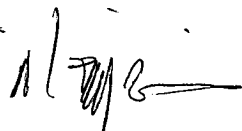
ventab

- (ii) Precisar si usted presenta la denuncia en su nombre o, en representación de Makako S.A.C.
- (iii) Señalar y acreditar los gastos incurridos para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular.

Es necesario mencionar que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos está facultado para aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPÍ⁴ en caso no se atienda debidamente sus requerimientos.

Dicho requerimiento se hace bajo apercibimiento de no admitirse a trámite el escrito de denuncia de fecha 5 de septiembre de 2011, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 125.4° de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General⁵.

reembolsado



DEMETRIO ROJAS GARCIA
Jefe

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

DRG/ggm

a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de presentación de la denuncia o su subsanación, de ser el caso, hasta la fecha de la Resolución Final. El plazo para la subsanación de una denuncia es de dos (2) días, no prorrogables, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución que requiere la subsanación de la denuncia.
(...)

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**

Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 125°.- Observaciones a documentación presentada (...)

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

PS3
G

030

2011 SEP 16 AM 11: 17

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

Expediente: 1323-
2011/PS3 (1343-2011/PS3)
Código: 11981984
Sumilla: Subsana

Acuña

SEÑOR JEFE DEL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

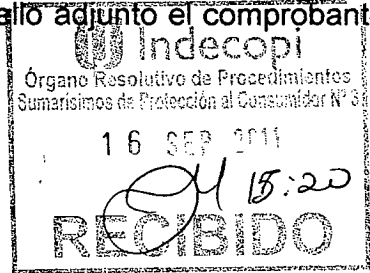
Daniel Enrique Torrealba Reyes identificado con C.E. 00030860 señalando domicilio real en Parque Eduardo Villena Rey No. 198 Dpto. C, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima y domicilio procesal en Av. Diagonal No. 340 Oficina No. 32, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, con teléfono N° 947108385 y correo electrónico daniel.torrealba@mac.com, (en adelante EL DENUNCIANTE), ante usted se presenta y dice:

Que, con fecha 15 de septiembre de 2011 se me ha notificado con la Resolución No. 1, otorgándome dos días a fin de cumplir con el mandato, en tal sentido señalo lo siguiente:

1. La denuncia fue presentada a nombre propio, como persona natural, ya que soy el usuario final del celular.
2. Para mitigar en algo las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular, me vi en la obligación de adquirir un equipo provisional, sin las funciones que tiene el IPHONE, a fin de por lo menos poder usarlo como teléfono de manera provisional. Como prueba de ello adjunto el comprobante de compra del teléfono HUAWEI G1101 PP.

POR TANTO:

Téngase por subsanada la denuncia.



Lima, 16 de septiembre de 2011

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ERICKA CICHINI GONZALES-OTOYA
ABOGADA
C.A.L. 40047

trampa y uno

TOTTUS HIPERMERCADO

Hipermercados Tottus S.A.

Calle Las Pezonas 765 San Isidro

R.U.C.: 20503535934 N°S: 0511697

CHIP PREPAGO	15.00
HUAFET GILLOI PP	4.00

TOTAL \$/.	59.00
Vale de Crédito	15.00
Efectivo	50.00
DEVUELTO	6.00

Total Num. Vales = 2

NOMBRE CAJERO: Cabrera Luis

Caj: 241

13:48

Código 209 3276 2092 2011

ENCARGADO POR CONTACTO EN PERÚ S.A.
 Visitarnos en www.tottus.com.pe

EXPEDIENTE N° : 1343-2011/PS3
INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES (EL SEÑOR TORREALBA)
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
IDONEIDAD
RESOLUCIÓN N° : 2

Lima, 23 de septiembre de 2011

I. HECHOS:

1. El 5 de septiembre de 2011, el señor Torrealba denunció a Claro por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que el 15 de agosto de 2011 ingresó el Iphone 4 de 32 Gb, de color negro al servicio técnico de Claro; no obstante, sólo le manifestaron que el equipo no podía ser reparado por defectos encontrados en el display y que se encontraba fuera de garantía por cuanto presentaba un golpe.
2. Refirió que el equipo fue adquirido el 11 de abril de 2011; sin embargo, a los meses presentó defectos de funcionamiento-la pantalla no encendía correctamente y no se podía visualizar-, ante ello, lo ingresó al servicio técnico de Claro; sin embargo, sólo le informaron que el display se encontraba averiado y que presentaba golpes, más no señalaron la causa del defecto y sólo justificaron la negativa de hacer efectiva la garantía en que el equipo presentaba golpes.
3. Precisó que el equipo celular sólo presenta pequeños deterioros estéticos, casi imperceptibles por el uso normal del mismo.
4. La señora Torrealba solicitó como medidas correctivas que se ordene a la denunciada el cambio del equipo por otro de idénticas características o, en su defecto que se devuelva el monto de la contraprestación (S/. 1 479,00) y, se paguen los gastos incurridos para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular. Asimismo, solicitó que se le imponga una multa; así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
5. De otro lado, el señor Torrealba solicitó la realización de un Informe Oral. Al respecto, se le informa que dicha solicitud será evaluado por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 en ejercicio de sus facultades.

II. SUBSANACIÓN DE LA DENUNCIA

6. Mediante Resolución N° 1 del 12 de septiembre de 2011, se requirió al interesado que subsanara la presente denuncia; y mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2011 el señor Torrealba cumplió con lo requerido, dándose por subsanada la denuncia.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

7. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°3, en ejercicio de sus facultades¹, considera que Claro no habría brindado un servicio idóneo al señor

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Trámite y de

Torrealba, en la medida que: (i) le habría vendido un equipo celular defectuoso, el cual habría presentado defectos de funcionamiento a los meses de adquirido; (ii) se habría negado hacer efectiva la garantía del equipo materia de denuncia; en tanto, no habría acreditado que el golpe que presentó el equipo originó las fallas en el *display*. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad², tipificado en el artículo 19° del Código³ de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, no habría brindado un servicio técnico idóneo al equipo no habría realizado el procedimiento correspondiente a fin de reparar el mismo; lo que constituye una presunta infracción al artículo 23° del Código.

8. Los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de cuantía, en tanto los hechos denunciados no superan las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
9. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por ley, corresponde admitirla a trámite.

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

10. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁴, conviene en requerir al señor Torrealba que presente el comprobante de pago del equipo materia de denuncia.

Artículo 124.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

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

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. (...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

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

- (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.
(...)

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

11. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

II. RESOLUCIÓN

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de septiembre de 2011, subsanada el 16 de septiembre de 2011 por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes contra América Móvil Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 19° y 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada (i) le habría vendido un equipo celular defectuoso al interesado, el cual habría presentado defectos de funcionamiento a los meses de adquirido; (ii) se habría negado hacer efectiva la garantía del equipo materia de denuncia; en tanto, no habría acreditado que el golpe que presentó el equipo originó las fallas en el *display*. Asimismo, no habría brindado un servicio técnico idóneo al equipo, en la medida que no habría realizado el procedimiento correspondiente a fin de reparar el mismo.

SEGUNDO: tener por presentados los medios probatorios documentales.

TERCERO: agregar al expediente el escrito presentado por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes con fecha 16 de septiembre de 2011 y ponerlo en conocimiento de la otra parte.

CUARTO: requerir a América Móvil Perú S.A.C., para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁵;

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

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

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**

Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

treinta y cuatro

- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
- (v) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil.

QUINTO: correr traslado de la denuncia a América Móvil Perú S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el literal a) del numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI⁶ presente sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo improrrogable no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual concluirá la etapa para que ejerza su derecho de contradicción y ofrezca pruebas en el presente procedimiento. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

SEXTO: informar América Móvil Perú S.A.C. que de conformidad con lo establecido en los numerales 4.4.2 y 4.4.4 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI⁷ únicamente podrá ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de sus descargos. En caso considerase necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental, deberá solicitarlo de manera fundamentada con sus descargos.

SÉPTIMO: requerir al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes, para que en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles cumpla con presentar el comprobante de pago del equipo materia de denuncia.

OCTAVO: informar a las partes que el artículo 110° del Código faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma⁸.

⁶ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
4.5. Plazos de Tramitación
(...)
4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:
a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la denuncia e imputación de cargos.

⁷ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
4.4. Medios Probatorios
(...)
4.4.2. Las partes únicamente podrán ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y con la presentación del escrito de descargos, según corresponda, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código.
(...)
En caso de que la parte denunciante o la parte denunciada considerasen necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de petición o de defensa, respectivamente, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular su denuncia o descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126° del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 114°.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

frontera y cinco



DEMETRIO ROJAS GARCÍA
Jefe

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

Hecho y rubricado

DRG/gqm

- 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.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

INDECOPI

Folio: 27 Copias: 1

041

041

2011 OCT 10 PM 4 49

Expediente N°1343-2011/PS3
PRESENTA DESCARGOS

112159

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOPI:

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con R.U.C. N° 20467534026 y domicilio legal y procesal en Av. Nicolás Arriola N° 480, Urb. Santa Catalina, Lima 13; debidamente representada por la Dra. Sandra Liliana Miró Quesada Milich, identificada con D.N.I. N° 10542981 y cuyos poderes adjuntamos al presente; en el procedimiento seguido en nuestra contra por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes (en adelante, el señor Torrealba) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:

Que, el 29 de Setiembre de 2011 fuimos notificados con la Resolución N° 2, emitida el 23 del mismo mes por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el Órgano Resolutivo); mediante la cual se admite a trámite la denuncia presentada por el señor Torrealba el 05 Setiembre de 2011 y se nos concede un plazo de siete (7) días hábiles para la presentación de nuestros descargos.

Que, atendiendo a nuestra disconformidad con la denuncia interpuesta y dentro del plazo concedido en la Resolución N° 2 cumplimos con presentar nuestro escrito de descargos al amparo de los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación exponemos:

I. FUNDAMENTOS DE HECHO

1.1. HECHOS MATERIA DE DENUNCIA

En su denuncia, el señor Torrealba indica que, el 11 de Abril de 2011, la empresa Makaco S.A.C adquirió de nuestra empresa un (1) equipo celular marca Iphone 4 modelo 32 GB, identificado con IMEI N° 012648005923422, el cual le fue asignado para el uso de sus actividades laborales y personales.

El señor Torrealba manifiesta en su denuncia que su equipo celular habría dejado de funcionar a los pocos meses de haberle dado uso, señalando que la pantalla del mismo no encendía correctamente, lo cual no le permitía visualizar nada a los pocos segundos de haberlo encendido.

Bajo este contexto, el señor Torrealba señala que acudió a nuestro Servicio Técnico el día 15 de Agosto de 2011, a fin de encontrar solución a la supuesta falla presentada en su terminal. Bajo este contexto, el señor Torrealba, agrega que cuando fue a recoger su equipo celular, le habríamos indicado que el mismo, no pudo ser reparado por haberse encontrado averiado el display principal, limitándonos solamente a realizar la actualización del software. Del mismo, a decir del denunciante, le habríamos indicado que éste se encontraba fuera de garantía por haberse encontrado evidencias de golpe en la parte posterior inferior derecha.

Por todo lo expuesto, el denunciante solicita al Órgano Resolutivo que nos ordene el cambio del equipo celular materia de denuncia por otro de las mismas características o la devolución del monto pagado y el pago costas y costos por el presente procedimiento.

Indecopi
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
11 OCT 2011
8:57
RECIBIDO

cuarenta y uno

1.2. ANÁLISIS DEL CASO MATERIA DE DENUNCIA

a) **Marco legal y criterios aplicables**

A efectos de realizar un adecuado análisis de los hechos y del derecho aplicable a este caso, consideramos pertinente recordar a este Órgano Resolutivo los alcances del concepto de idoneidad recogido en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; el cual señala que se entiende por "idoneidad" a la coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siempre y cuando sea en función a lo que se le hubiera ofrecido y atendiendo a las circunstancias de cada caso en concreto¹.

Bajo esta línea, también consideramos pertinente recordar a este órgano Resolutivo que los alcances de las obligaciones de nuestra empresa deben ser analizadas sin olvidar que el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado.²

Ahora bien, aún cuando el concepto de "no idóneo" debe entenderse como la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente, la idoneidad del bien o servicio debe ser analizada en abstracto; es decir, considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que, de los términos acordados con el consumidor o que le hubieran sido señalados, se desprenda algo distinto.

Así, según lo dispuesto por el Código Civil, en el caso de que las condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalen algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.³

Ahora bien, la obligación de garantizar un producto idóneo no implica la obligación de garantizar a los consumidores que sus equipos y accesorios nunca van a presentar fallas o desperfectos. Por el contrario, la obligación de los

¹ **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 la 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.

² **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.

³ **CODIGO CIVIL**

Artículo 1486.- Si no se indica expresa o tácitamente la finalidad de adquisición, se presume que la voluntad de las partes es dar al bien el destino normal de acuerdo con sus características, la oportunidad de la adquisición y las costumbres del lugar.

Acuerdo y caso

cuarenta y tres

proveedores consiste en solucionar de manera inmediata, en cumplimiento de la garantía implícita o expresa del caso, las fallas que puedan presentarse.

Bajo lo expuesto, resulta indispensable que, en cualquier caso relacionado con la presunta falta de idoneidad de un producto o sus accesorios, se analice, en primer lugar, la existencia de condiciones y/o términos distintos que hayan podido limitar la tutela derivada de la garantía implícita. Esta limitación es la denominada GARANTÍA EXPRESA; es decir, los TÉRMINOS y CONDICIONES expresamente ofrecidos por el proveedor que, siendo conocidos o conocibles por el consumidor razonable y con una diligencia ordinaria, excluyen la GARANTÍA IMPLÍCITA, que es justamente la presunción legal sobre la obligación del proveedor de responder por el producto o sus accesorios en caso no resultaran idóneos para satisfacer las expectativas de los consumidores.

Así, resulta perfectamente válido que el proveedor pueda señalar algo distinto a la presunción de que el producto o sus accesorios sean idóneos para los fines y usos previsibles para los cuales se adquieren o contratan. Esta GARANTÍA EXPRESA puede encontrarse referida a la limitación de las obligaciones a las que está sujeto el proveedor que comercializa un producto y accesorios idóneos, siempre y cuando informe al consumidor, que los vende en condiciones distintas de las que derivarían de la GARANTÍA IMPLÍCITA. En este sentido, el proveedor puede, por ejemplo, limitar temporalmente su obligación o EXCLUIR cierto tipo de problemas que pudieran surgir en dichos artículos que en otras condiciones podrían ser consideradas como responsabilidad del proveedor.

Como ya indicamos, la GARANTÍA EXPRESA se encuentra generalmente contenida en los documentos, envases, recibos, contratos o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor; como por ejemplo y en atención al caso particular que es materia de la presente denuncia, el MANUAL DEL CLIENTE.

Mediante el referido MANUAL DEL CLIENTE, que adjuntamos al presente en calidad de medio probatorio, se proporciona información a nuestros clientes acerca de todos los supuestos cubiertos por nuestra garantía, así como de todas las condiciones y restricciones de la misma y, en particular, de nuestro Servicio Técnico. Así, en aplicación de la garantía otorgada por nuestros equipos, nos comprometemos a solucionar a través de nuestro Servicio Técnico las fallas que pudieran presentarse durante la vigencia de la garantía ofrecida, así como efectuar cambios cuando las reparaciones no fueran posibles; **siempre que estas fallas no sean consecuencias de los supuestos explícitamente excluidos de la cobertura de nuestra garantía.**

De este modo, para el caso que nos atañe, es necesario mencionar en el literal c) del numeral 3 del referido MANUAL DEL CLIENTE; el mismo que indica lo siguiente:

"3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias:

(...)

c) **Evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, rajaduras, quíñes, derrame de líquido de pantalla o evidencias de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación**" (El subrayado y el resaltado son nuestros)

considerando lo indicado en el literal c) del numeral 3 de nuestro MANUAL DEL CLIENTE.,

b) Análisis del caso concreto

Respecto al presente caso, tal como figura en la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 de fecha 15 de Agosto de 2011 (en adelante, la OST), el señor Torrealba acudió a nuestro Servicio Técnico indicando que encendía la luz de la pantalla de su equipo celular y no se visualizaba nada en la misma

En esta ocasión, se procedió a remitir el equipo celular a nuestros técnicos especializados; quienes realizaron el diagnóstico técnico correspondiente y verificaron que el mismo presentaba el display principal averiado. Asimismo, también corroboró que el terminal materia de denuncia presentaba golpes en la esquina inferior izquierda del reverso del equipo celular, dejándose constancia de dicho hecho en la sección CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS.

En esta ocasión, el terminal del denunciante fue revisado exhaustivamente por nuestros técnicos y, luego de las pruebas correspondientes, éstos verificaron que dicho terminal presentaba el display principal averiado; sin embargo, también verificaron que el equipo celular del señor Torrealba presentaba evidencias de golpes, motivo por el cual el terminal en cuestión fue excluido de la garantía ofrecida, procediendo a devolvérselo. Lamentablemente, ante la clara evidencia del golpe señalado, nuestro personal especializado no tuvo otra opción que determinar que el equipo celular en cuestión se encontraba excluido de la garantía ofrecida, como consecuencia del uso indebido que tuvo el denunciante con su propio terminal.

Finalmente, el señor Torrealba ha señalado que nuestra empresa únicamente realizó una actualización del software de su equipo celular y que no habríamos realizado una revisión de los componentes del equipo.

Sobre el particular, es importante señalar que lo indicado por el denunciante no tiene ningún sustento, ya que en la referida OST no se indica que nuestros técnicos especializados no realizaron una revisión de los componentes que se encuentran dentro del equipo celular, siendo así sus afirmaciones meras suposiciones.

Para verificar lo indicado, solicitamos al Órgano Resolutivo que se remita a la copia de la OST que adjuntamos al presente, la misma que da cuenta del diagnóstico brindado por nuestros especialistas y que se encuentra debidamente firmada por el señor Torrealba en señal de conformidad con lo indicado en dicho documento y, en especial, con el adecuado proceder de nuestra empresa. Asimismo, solicitamos se remita a las impresiones de las fotografías tomadas por nuestro personal al exterior del terminal del señor Torrealba, las mismas que dan cuenta de los golpes señalados.

c) Conclusión

Como puede apreciarse, lo único que se puede concluir es que nuestra empresa atendió debidamente al denunciante en la única oportunidad en la que solicitó la revisión técnica de su terminal; cumpliendo con informarle la averías de su equipo celular y la respectiva exclusión de garantía. De este modo, reiteramos nuestra sorpresa por el hecho de que el denunciante cuestione nuestro comportamiento.

Como es obvio, en este caso, nuestra empresa, al no reparar el equipo celular del

cuarenta y cuatro

señor Torrealba, actuó conforme a la exclusión de garantía señalada en el Manual del Cliente. Así, queda claro que **nuestra empresa ya no estaba obligada a efectuar reparaciones o cambios gratuitos**

Por tal razón, no entendemos el cuestionamiento del denunciante y mucho menos que pretenda una sanción para nuestra empresa. Ciertamente, las alegaciones del señor Torrealba sobre supuestas infracciones reiteradas al Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de nuestra empresa, con relación a su equipo celular, no encuentran asidero probatorio ni legal y, por ende, deben ser desestimadas por el Órgano Resolutivo.

Por todo lo expuesto, consideramos que nuestra empresa ha cumplido a cabalidad con la GARANTÍA EXPRESA ofrecida a nuestros clientes mediante NUESTRO MANUAL DEL CLIENTE y con las obligaciones establecidas en las normas de protección al consumidor; correspondiendo al Órgano Resolutivo, por tanto, declarar **INFUNDADA** la presente denuncia, así como denegar la solicitud de medidas correctivas de la denunciante.

1.3. DEL PAGO DE COSTOS Y COSTAS

Finalmente, el señor Torrealba solicitó en su denuncia que se ordene a su favor el pago de las costas y costos del procedimiento.

Sin perjuicio de la falta de sustento de la denuncia interpuesta en nuestra contra y en el supuesto negado e improbable de que el Órgano Resolutivo la declarase fundada, deberá tenerse en cuenta que, conforme al criterio establecido por la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI en reiterados precedentes administrativos, la imposición al infractor de una orden de pago de costos y costas del procedimiento sólo procede si:

1. En primer término, la infracción es grave. Así, si aquélla, por ejemplo, fuera flagrante, procedería la orden de pago de costas y costos. Este supuesto responde a aquella situación en la que se puede considerar que fue evidente para quien cometió la infracción que sería objeto de alguna denuncia ante algún órgano funcional del INDECOPI, siendo consciente de que su conducta demandaría costos para el denunciante o para la propia Administración.
2. En segundo lugar, el infractor demuestra una mala conducta procesal a lo largo del procedimiento. Así, si hubiera mostrado una voluntad conciliatoria y/o una conducta procesal idónea, no correspondería el pago de costos y costas del procedimiento por parte del infractor.

Al respecto, en el supuesto negado e improbable de que el Órgano Resolutivo determinara en este caso la existencia de una infracción, no cabría calificarla como flagrante. En efecto, para nuestra empresa no resultó en absoluto previsible que un consumidor, atendido adecuadamente en nuestro Servicio Técnico, interpusiera una denuncia por el presunto incumplimiento de nuestras obligaciones como proveedor; máxime si, como ocurre en este caso, nuestra empresa cumplió exactamente con lo ofrecido al señor Torrealba, en el MANUAL DEL CLIENTE. Finalmente, debe considerarse que nuestra empresa se caracteriza por mantener una conducta procesal idónea, facilitando la labor de investigación del Órgano Resolutivo.

Por lo expuesto, solicitamos al Órgano Resolutivo que **DENIEGUE** la solicitud que

cuarenta y cinco

presentó el denunciante para que se nos ordene el pago de las costas y los costos en los que incurriera como consecuencia del presente procedimiento.

1.4. SOLICITUD DE AUDIENCIA UNICA

A efectos de aportar mayores elementos de juicio para la resolución de este caso, solicitamos al Órgano Resolutivo que, de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 6.1 del punto VI de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, convoque a Audiencia Única; a fin de que podamos hacer uso de la palabra, realizar nuestros alegatos finales, absolver cualquier pregunta sobre los fundamentos de hecho y de derecho expuestos en este escrito y tener la oportunidad de acordar con el denunciante una solución amigable para esta controversia con el animo de exceder las expectativas de nuestros cliente.

cuarenta y seis

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Amparamos nuestro escrito de descargos en el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en el artículo 1486 del Código Civil; según el desarrollo efectuado en los fundamentos de hecho.

II. MEDIOS PROBATORIOS

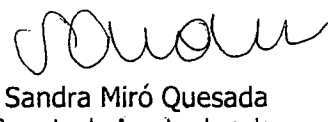
Ofrecemos, como medios probatorios, lo siguiente:

- Copia la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 de fecha 15 de Agosto de 2011 (Anexo 1)
- Copia del Manual del Cliente (Anexo 2).

POR TANTO: Pedimos a Usted, señor Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que se sirva admitir nuestro escrito de descargos y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** la denuncia.

OTROSÍ DECIMOS: Que, en cumplimiento del requerimiento contenido en la Resolución N° 2, acompañamos al presente lo siguiente: Copia de la parte pertinente de la Partida Electrónica N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, en donde se puede verificar la inscripción de nuestra empresa (Anexo 3); copia de la parte pertinente de la misma partida electrónica, en donde se pueden verificar los poderes de quien suscribe el presente escrito (Anexo 4); y, copia del Registro Único de Contribuyentes de nuestra empresa (Anexo 5).

Lima, 10 de Octubre de 2011



Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A.C.

cuarenta y siete



**CUERO
GOLPEADO**



ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 00631511

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC LARCO Fecha apertura: 15/08/2011 10:36:45 a.m Nro de celular: 994865103
 DNI/RUC: 20392932288 Contacto: eduardo erriagada gonzalez Tlf. Contacto: 994865103
 Razón Social: makaco s.a.s Dirección: pque eduardo villena rey

DATOS DEL EQUIPO

Marca: IPHONE Modelo: iPhone 4 32 GB IMEI: 012548005923422 Fecha venta: 11/04/2011

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronto	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
RAYADO (R) DESPINTADO (D) GOLPEADO (G) ROTO (T) BUEN ESTADO (B) SUCIO / POLVO (P) SENSOR HUMEDAD ACTIVO (S) PRESION EXCESIVA (E) DERRAME DE LIQUIDO (L) HINCHADO (H) RAJADO (J) SULFATADO (F)						BATERIA

Cuarenta y ocho

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA	No se visualiza nada en la pantalla, servicio tecnico validare la garantia del equipo. Equipo ingresa sin chip.(12777

DIAGNOSTICO

Costo Diagnóstico: \$1.0 Documento Venta: 5--
 Fecha y Hora del Diagnóstico:

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)

DATOS DEL CLIENTE

Lugar de acción: CAC LARCO Fecha apertura: 16/08/2011 10:36:45 a.m. Nro de celular: 994665103
 D.N.I./RUC: 20392632268 Contacto: eduardo arriagada gonzalez Tlf. Contacto: 994665103
 Razón Social: makaco s.a.c. Dirección: pque eduardo villana rey

DATOS DEL EQUIPO

Marca: PHONE Modelo: iPhone 4 32 GB IMEI: 012648005923422 Fecha venta: 11/04/2011

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Frente	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
RAYADO (R) DESPINTADO (D) GOLPEADO (G) ROTO (T) BUEN ESTADO (B) SENSOR HUMEDAD ACTIVO (S) SUCIO / POLVO (P) RAJADO (J) PRESION EXCESIVA (E) DERRAME DE LIQUIDO (L) HINCHADO (H) SULFATADO (F)						BATERIA 7

elemento y nuevo

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA	No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validara la garantia del equipo. Equipo ingresa sin chip.112777

DIAGNÓSTICO

Costo Diagnóstico: \$/ 0	Documento Venta: B--
DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO	GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNÓSTICO EQUIPO NO RESPONDE//FALLA INTERMITENTE//SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO REPARACIÓN SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO T12777 OST 631511

Fecha y Hora del Diagnóstico: 16/08/2011 04:59:43 p.m.

COTIZACIÓN

En Garantía: No Nivel Diagnóstico: Nivel 0 (\$/0.0) Documento Venta: No Gama: Gama Iphone

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACION:
 ¿Confirmó presupuesto?: No
 COMENTARIO DE CIERRE: se entrega equipo y batería
 Fecha de entrega del equipo: 19/08/2011

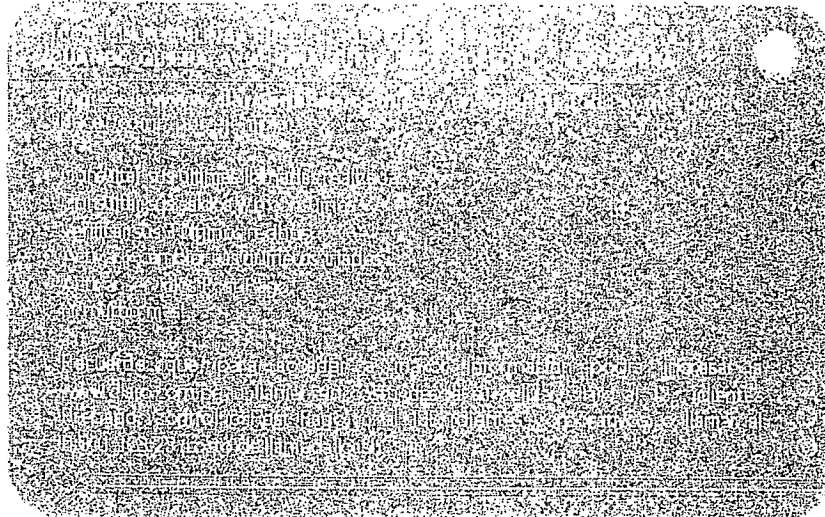
FIRMA DEL CLIENTE (*)

La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip.

- Acceso a la información técnica, software de gestión de equipos y programas por vía electrónica.
- 1. Para clientes Pre-pago:
 - Guía de información de los Centros de Atención al Cliente por GSMTEL.
 - Manual del Cliente.
 - Acuerdo específico para el Arrendamiento de equipos electrónicos con disponibilidad de acceso a la Red de Circuitos Operadores.
- 2. Para clientes Post-Pago, Central o Cooperativa:
 - Guía de información de las Condiciones de Uso pactadas por GSMTEL.
 - Manual del Cliente.

Al momento de la contratación del servicio, el cliente recibirá su clave de acceso a la página Web de Claro Líneas y podrá revisar la información antes indicada tantas veces lo desee. El uso de la clave es personal e intransferible. Claro le recuerda que debe proporcionar información y datos personales veraces al momento de la contratación del servicio, a efectos del registro de los mismos y para poder gozar de sus derechos como abonado, conforme a la normativa vigente.

Por el presente, declaro conocer y haber aceptado la información a las indicadas, así como conocer y haber recibido la información relativa a las tarifas y demás condiciones del plan de servicio contratado.



sin cuenta

CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO

Estimado Cliente, tenga en cuenta lo descrito a continuación para que pueda hacer uso de su garantía y recibir el servicio técnico que le brindamos sin ningún contratiempo:

1. Claro garantiza el perfecto funcionamiento de los equipos que comercializa (teléfono fijo inalámbrico, celular, tarjeta de red, módem USB, netbook) durante un periodo de 12 meses y de 6 meses para las baterías, handsets y cargadores respectivos. Los demás accesorios tendrán garantía de 3 meses. Los plazos de garantía se computarán desde la fecha de adquisición impresa en la boleta o factura de compra cubriendo aquellos defectos originados por fallas de fabricación. El Servicio Técnico Autorizado de Claro (STA) solo será responsable de la atención de equipo y/o accesorios comercializados por Claro o sus Centros de Venta Autorizados.

Para hacer efectiva esta garantía, el Cliente deberá presentar en el STA, el equipo y/o sus accesorios averiados conjuntamente con el comprobante de pago (boleta o factura). Los equipos o accesorios que presenten defectos de fábrica, estándares de garantía, serán reparados y en el caso de no ser posible la reparación serán cambiados por uno del mismo modelo o un equivalente que se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento, el cual podría no tener la condición de nuevo. Para equipos acondicionados no aplicaran garantía ni devoluciones de dinero. La garantía no cubre el repuesto ni los plazos de entrega al cliente que dependan de condiciones de pago o producción de accesorios vendidos por otros operadores.

En caso de defectos en el equipo de garantía, el Cliente deberá presentar el comprobante de Claro.

• Deberá ser conservada en perfecto estado el equipo hasta el momento de la devolución de la garantía, en caso de no ser así.

2. El Cliente deberá ser responsable del uso adecuado del equipo de acuerdo a las condiciones de uso, portabilidad y demás condiciones de servicio.

El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado para fines que no sean los previstos en el manual de instrucciones y que no será sometido a modificaciones, reparaciones o alteraciones que no sean las autorizadas por el fabricante. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros.

El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado para fines que no sean los previstos en el manual de instrucciones y que no será sometido a modificaciones, reparaciones o alteraciones que no sean las autorizadas por el fabricante. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros.

El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado para fines que no sean los previstos en el manual de instrucciones y que no será sometido a modificaciones, reparaciones o alteraciones que no sean las autorizadas por el fabricante. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros.

El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado para fines que no sean los previstos en el manual de instrucciones y que no será sometido a modificaciones, reparaciones o alteraciones que no sean las autorizadas por el fabricante. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros. El Cliente garantiza que el equipo no será utilizado en condiciones de riesgo para la seguridad de las personas o bienes, o que pueda causar daños a terceros.

cinquenta y uno



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ANOTACION DE INSCRIPCION

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDI LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

TITULO N°	:	2005-00395383
Fecha de Presentación	:	15/08/2005

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente :

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA	11170586	B0010

Derechos S/.32.00 con Recibo(s) Numero(s) 00047782-11 00050529-11.
LIMA, 24 de Agosto de 2005


 Dra. **MARIELLA VILELA GUEVARA**
 Registrador Público
 ORLC

cinuenta y dos

 **SUNARP**
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL
 DE LOS REGISTROS PÚBLICOS
 Zona Registral N° IX - Sede Lima
 Sub Gerencia de Diario y
 Mesa de Partes



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 11170586


INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO

B00010

Por ESCRITURA PÚBLICA del 12/08/2005 otorgada ante NOTARIO PAINO SCARPATI JOSE ALFREDO en la ciudad de LIMA y por Junta del 10/08/2005 se acordó Modificar la denominación social. Modificar el objeto social. En consecuencia se modificó el estatuto en su Art.1 La denominación de la sociedad es **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.** la cual es una sociedad anónima cerrada con directorio cuyo objeto es dedicarse a prestar el servicio publico de comunicaciones personales, los servicios de portador local, portador de larga distancia nacional e internacional, telefonica fija local, telefonía inalámbrica fija o móvil, servicios de valor añadido, y en general, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, ... se encuentra dentro del objeto social.. las sgtes. actividades: A) Construir, instalar, mantener, operar y explotar redes publicas de telecomunicaciones para prestar el servicio publico de radiotelefónica móvil con tecnología celular .. B) Usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioelectrico .. C) Comprar, vender, importar, exportar, comercializar, distribuir, exhibir, intermediar, arrendar, instalar, reparara, remodelar, mantener y recibir en consignación o a comisión toda clase de aparatos y equipos de comunicación en general.. D) Prestar toda clase de servicios relacionados con la comunicación en general.. E) Actuar como comisionista, agente, representante o intermediaria en la celebración de toda clase de actos mercantiles, particularmente en el área de las comunicaciones, de la radiotelefónica móvil... F) Intervenir en toda clase de negocios de publicidad comercial.. G) Obtener, adquirir, desarrollar... y recibir por cualquier título patentes, marcas, .. H) Promover, constituir, organizar, explotar, desarrollar y tomar participación en el capital y patrimonio de todo genero de sociedades mercantiles.. I) Emitir, suscribir, aceptar, endosar o avalar, enajenar, adquirir y negociar todo tipo de acciones.. J) Otorgar y recibir toda clase de garantías personales, reales, avales, de obligaciones ... a cargo de sociedades... en las que la sociedad tenga interés. ..L) La prestacion o contratación de servicios técnicos consultivos y de asesoría.. M) Realizar supervisar o contratar .. toda clase de construcciones, edificaciones.. N) La producción, transformación, adaptación, importación, exportación, adquisición... de maquinaria, refacciones, materiales... - Libro de actas de Junta general de accionistas leg. el 14/04/2000 ante el Not. Alfredo Paino Scarpatti, bajo el N° 14313.- El título fue presentado el 15/08/2005 a las 02:15:12 PM horas, bajo el N° 2005-00395383 del TomoDiario 0465.Derechos \$/.32.00 con Recibo(s) Numero(s) 00047782-11 00050529-11.-LIMA,24 de Agosto de2005.


Dra. **MARIELLA VILELA GUEVARA**
Registrador Público
ORLC

Página Número 1

Cinco y Trece

Atención N° 1418758 08.09.2011



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

Zona Registral N° IX - Sede Lima.
OFICINA LIMA.



Documento y Cuadros

**REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES
VIGENCIA DE PODER**

EL que suscribe CERTIFICA :

En el **asiento C00071** de la Partida N° 11170586 del Libro de Sociedades Mercantiles del Registro de Personas Jurídicas, correspondiente a la Partida Registral de la Sociedad denominada "**AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**", aparece registrada y vigente la Escritura Pública del 17/10/2008 otorgada ante Notario de Lima Renzo Alberti Sierra, comparece ROSA MARIA GALVEZ LOZANO (D.N.I N°07862127), en su calidad de Gerente Legal de la sociedad (C00056), para delegar poder en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO: Delegación de facultades:

A) Suscribir correspondencia y usar el sello de la sociedad.
B) Representar a la sociedad ante cualquier autoridad administrativa, judicial, laboral, penal, civil, municipal, arbitral, política, policial, militar, centros de conciliación extrajudicial, organismos descentralizados de la República del Perú u organismos internacionales, juntas vecinales, comunidades campesinas y nativas, así como empresas de servicios públicos (públicas o privadas); incluyendo, sin limitarse a ello, poder para representar a la sociedad ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, el Ministerio Público, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Agricultura, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el Ministerio de Defensa, así como ante todos los demás ministerios del Poder Ejecutivo, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y las oficinas registrales establecidas a nivel nacional, la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas - ADUANAS, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, el Instituto Nacional de Cultura o ante los organismos que puedan sustituir en el futuro a las entidades mencionadas, ejerciendo para tales efectos, las facultades generales y especiales del mandato contempladas en los artículos 74° y 75°, respectivamente, del Decreto Legislativo N°768 - Código Procesal Civil.

El ejercicio de la representación aquí establecida implica la ejecución de las facultades que se señalan en los literales siguientes:

- A) Intervenir en el proceso y realizar todos los actos del mismo, ejercer la disposición de derechos sustantivos, demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir y someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso.
B) Presentar toda clase de solicitudes o demandas sobre derechos sustantivos, demandas, declaraciones, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, impugnaciones o recursos administrativos, en caso se deniegue lo antedicho o se estime por ...///

Maria Mónica Merino Céspedes
MARIA MONICA MERINO CESPEDES
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX-Sede Lima

...///

conveniente, así como, para solicitar el otorgamiento de medidas cautelares reales o personales y llevar a cabo otras acciones relativas a dicha solicitud, así como contestar las mismas.

- C) Interponer acciones judiciales de cualquier tipo, contenciosas o no contenciosas.
 D) Apersonarse en nombre de la sociedad, coadyuvar en la defensa de procedimientos ya iniciados.
 E) Someter a la sociedad, convencionalmente, a la competencia de juez distinto del que corresponde.
 F) Comparecer por la sociedad en las audiencias únicas de prueba, de conciliación y complementaria de saneamiento procesal, de fijación de puntos controvertidos, saneamiento probatorio y cualquier otra clase de audiencias o actos procesales similares previstos en las leyes aplicables del Perú.
 G) Reconvenir, contestar demandas, denuncias y reconveniones, deducir excepciones, apelar, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso o fuera de él, pudiendo acordar y suscribir las transacciones extrajudiciales que se requieran.
 H) Intervenir como litisconsorte o excluyente principal, de propiedad o de derecho preferente, formular denuncia civil.
 I) Interponer recursos y deducir nulidades.
 J) Ofrecer pruebas, oponerse, impugnar, tachar las mismas, prestar declaración de parte, declaración de testigos, prestar reconocimiento.
 K) Formular recusación.
 L) Solicitar interrupción del plazo, diferimiento del término para realizar un acto procesal, o suspensión convencional.
 M) Presentar cautelas y contracautelas, reales o personales, inclusive bajo la forma de caución juratoria.
 N) Presentar denuncias policiales o penales, con facultades específicas de constituirse en parte civil, prestar instructiva, preventiva, testimoniales, pudiendo acudir a nombre de la sociedad ante la Policía Nacional del Perú.
 O) Representar a la sociedad en arbitrajes, someter conflictos en los que se vea envuelta la sociedad a arbitrajes, al respecto poder negociar y suscribir convenios arbitrales y todo documento necesario para ello.
 P) Solicitar y obtener todo tipo de registros, autorizaciones, licencias, permisos, aprobaciones, consentimientos, concesiones, derechos y similares, así como realizar cualquier acto que se requiera a fin de desarrollar las actividades comprendidas en el objeto social.
 Q) Solicitar y obtener el registro y/o inscripción de los derechos, nombramientos, contratos y actos en general de la sociedad, en los registros públicos y administrativos.
 Las facultades otorgadas podrán ser ejercidas a sola firma con plena representatividad y en la misma forma y condiciones que el Gerente Legal, sin más limitaciones que las establecidas para este.
 Para ello, se presume de pleno derecho la ausencia o impedimento del Gerente Legal ante el ejercicio de los poderes aquí otorgados por parte de la apoderada, señalando expresamente que, de ser el caso, su actuación como ejercicio alternativo de la gerencia legal no podrá ser impugnada por la falta de probanza de ausencia o impedimentos de la Gerente Legal.
 Sin perjuicio de ello, la apoderada deberá dar cuenta de su actuación al Gerente Legal.
SEGUNDO: Apoderada. La apoderada en favor de la cual se delegan las facultades descritas en la primera cláusula de la presente minuta es la Sra. **SANDRA LILIANA MIRO QUESADA MILICH** (D.N.I N°10542981).-*****

...///

cinco y cinco

MARIA MONICA MERINO CESPEDES
 Abogado Certificador
 Zona Registral N° IX-Sede Lima

...../III/

N° de fojas del Certificado: 03

Derechos Pagados: S/ 22.00

Recibo/fecha 2011-11-141758 08.09.2011

Se expide la presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del día lunes 12 de setiembre del 2011

rm

MM
MARIA MONICA MERINO CESPEDES
Abogado/Certificador
Zona Registral N° IX-Sede Lima

Cinuenta y seis

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION, ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N°.079-2005-SUNARP-SN.



AVE: 00220217

FORMULARIO 2011
COMPROBANTE DE INFORMACION REGISTRADA

LOTE : 1672C
FOLIO : 1
RUC : 20467534024

cinco y auto

INFORMACION GENERAL

FECHA DE INSCRIPCION: 24/04/2000
NOMBRE Y NOMBRES O RAZ. SOCIAL: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
ESTADO DEL CONTRIBUYENTE : ACTIVO
CONDICION DEL CONTRIBUYENTE : HABIDO
CATEGORIA : PRINCIPAL
DEPENDENCIA : 0011-EMPRESA NACIONAL
FECHA DE VAGA : -

DATOS DEL CONTRIBUYENTE

TIPO DE CONTRIBUYENTE: 37-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
ACT. ECONOMICA PRINCIPAL : 34207-TELECOMUNICACIONES
ACT. ECONOMICA SEC 1: -
ACT. ECONOMICA SEC 2: -
NOMBRE COMERCIAL: OLARO
ACTIVIDAD DE COMERCIO EXTERIOR: IMPORTADOR/EXPORTADOR
NOMBRE DE PROFESION Y OFICIO: -
NUMERO DE RUC : 5131072 TELEFONOS : 5111000-8131000-8131000
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES: 12/04/2000
CORREO ELECTRONICO 1 : RDALVEZ@OLARO.COM.PE
CORREO ELECTRONICO 2 : JCHAVEZ@OLARO.COM.PE
SISTEMA DE EMISION DE COMPROBANTES DE PAGO: MANUAL/COMPUTARIZADO
SISTEMA DE CONTABILIDAD: COMPUTARIZADO

DIRECCION FISCAL

CONDICION LEGAL: 92-ALQUILADO
DEPARTAMENTO: LIMA PROVINCIA: LIMA DISTRITO: LA VICTORIA UBIGEO: 150115
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA
TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN
NUMERO: 140 KILOMETRO: - MANZANA: - LOTE: -
INTERIOR: 11 DEPTO.: - REFER: ALI EDIFICIO INTERBANK TORRE A

DATOS DE LA EMPRESA

FECHA INSCRIPCION RR.PP.: 12/04/2000
TOMO/TIENDA: 11170556 FOLIO: 213 ASIENTO: 013
ORDEN DE LA ENTIDAD : 2-EXTRANJERA
PAIS DE ORIGEN : 9386-ITALIA
CBO DE PARTIDA : 11170504

REGISTRO DE TRIBUTOS AFECTOS

TRIBUTOS	FECHA	DECRETOS			
		CONVENIO	DECRE	NOTA	PAGO LEGAL
IMP - OPER. INT. - OTA, PROPIA	17/04/2000				
IMP - IVA, CATEGOR. - OTA, PROPIA	10/04/2000	1001	1001	20.00%	04/05/2000 04/05/2005 04/05/2010
ESCALO-LEY 26770-AFILI. REGULAR	05/03/2000				
IMP - IVA, CATEG. - RETENCIONES	05/05/2000				
IMP - IVA, CATEG. - RETENCIONES	05/05/2000				
IMP - LEY 10790	01/05/2000				
IMP - IVA, CATEG. - RETENCIONES	01/05/2000				
IMP - PSE, PROVEEDOR - RETENCIONES	01/05/2000				
IMP - ICFOPORN + LES ADICIV. NETAS	01/05/2000				

REPRESANTANTES LEGALES

TIPO	NOMBRE DE DOCUMENTO	APellidos y Nombres	FECHA INICIO	TIPO	FECHA FIN
ADM	0074551	MUSCARRA GONZ. PEDRO	10/04/1997	DIRECTOR EJECUTIVO	01/06/2000

VALORES DE REFERENCIA

UBIGEO: 150115
DISTRITO: LA VICTORIA
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA
TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN
NUMERO: 140 KILOMETRO: - MANZANA: - LOTE: -
INTERIOR: 11 DEPTO.: - REFER: ALI EDIFICIO INTERBANK TORRE A



ocho
 cincuenta y

CLAVE: 100100217

RUC : 20467539025

REPRESENTANTES LEGALES

PASAPORTE	IDENTIFICACION	NOMBRE	FECHA	CARGO	FECHA DESDE
	8030015487	EMARCE LOPEZ OSCAR HUBERTO	20/09/1966	GERENTE GENERAL	16/08/2005
COMITADO REPRESENTANTE					
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:	DISTRITO:		
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA:	TIPO Y NOMBRE DE LA VIA:		DISTRITO:		
CR: - AZ: - INT: - OPTO: - LOTE:	REFER:		DISTRITO:		
TELEFONO:	CORREO:	FECHA NACIMIENTO		CARGO	FECHA DESDE
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DESDE		
DNI	07862177	SALVEZ LOZANO ROSA MARIA	28/04/1967	GERENTE	24/02/2009
COMITADO REPRESENTANTE					
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:	DISTRITO:		
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA:	TIPO Y NOMBRE DE LA VIA:		DISTRITO:		
CR: - AZ: - INT: - OPTO: - LOTE:	REFER:		DISTRITO:		
TELEFONO:	CORREO:	FECHA NACIMIENTO		CARGO	FECHA DESDE
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DESDE		
DNI	10272095	GARCIA SEBASTIAN JOHNNY EZEQUIEL	01/12/1960	GERENTE EJECUTIVO	07/08/2006
COMITADO REPRESENTANTE					
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:	DISTRITO:		
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA:	TIPO Y NOMBRE DE LA VIA:		DISTRITO:		
CR: - AZ: - INT: - OPTO: - LOTE:	REFER:		DISTRITO:		
TELEFONO:	CORREO:	FECHA NACIMIENTO		CARGO	FECHA DESDE
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DESDE		
Pasaporte:	110000400	SAPARDEL INZALA HANIFI	04/01/1977	GERENTE	10/02/2007
COMITADO REPRESENTANTE					
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:	DISTRITO:		
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA:	TIPO Y NOMBRE DE LA VIA:		DISTRITO:		
CR: - AZ: - INT: - OPTO: - LOTE:	REFER:		DISTRITO:		
TELEFONO:	CORREO:	FECHA NACIMIENTO		CARGO	FECHA DESDE
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DESDE		
DNI	17530114	ROAY ALVARO RAFAELA VILLAROS DORIS	11/11/1961	GERENTE EJECUTIVO	17/04/2006
COMITADO REPRESENTANTE					
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:	DISTRITO:		
TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA:	TIPO Y NOMBRE DE LA VIA:		DISTRITO:		
CR: - AZ: - INT: - OPTO: - LOTE:	REFER:		DISTRITO:		
TELEFONO:	CORREO:	FECHA NACIMIENTO		CARGO	FECHA DESDE
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DESDE		
DNI	17530114	ROAY ALVARO RAFAELA VILLAROS DORIS	11/11/1961	GERENTE EJECUTIVO	17/04/2006



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

RUC : 1046760400

cincoenta y nueve

LEVEL: 1358001

DECLARACIONES LEGALES

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	FEC NACIMIENTO	CARGO	FECHA DESDE	
001	0015400	ALVAREZ SANCHO JUAN JOSE	06/01/1964	GERENTE EJECUTIVO	07/00/2002

DOMICILIO REPRESENTANTE
 DEPARTAMENTO: LIMA PROVINCIA: LIMA DISTRITO: LA VICTORIA UBICED: 150115
 TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN MGB: 140
 RA: - RZ: - INT: - DPTO: - LOTE: - REFER: -
 TELEFONO: - CORREO: -

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	FEC NACIMIENTO	CARGO	FECHA DESDE	
001	10540701	SOLANO NORALES CARLOS ALEJANDRO	28/10/1942	GERENTE EJECUTIVO	07/02/2003

DOMICILIO REPRESENTANTE
 DEPARTAMENTO: LIMA PROVINCIA: LIMA DISTRITO: LA VICTORIA UBICED: 150115
 TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN MGB: 140
 RA: - RZ: - INT: - DPTO: - LOTE: - REFER: -
 TELEFONO: - CORREO: -

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	FEC NACIMIENTO	CARGO	FECHA DESDE	
C. EXT.	011204	FRIED BARTINEZ JUAN JOSE	07/03/1937	GERENTE EJECUTIVO	07/08/2002

DOMICILIO REPRESENTANTE
 DEPARTAMENTO: LIMA PROVINCIA: LIMA DISTRITO: LA VICTORIA UBICED: 150115
 TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN MGB: 140
 RA: - RZ: - INT: - DPTO: - LOTE: - REFER: -
 TELEFONO: - CORREO: -

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	FEC NACIMIENTO	CARGO	FECHA DESDE	
001	01020401	VELAZQUEZ LUIS CARLOS RODOLFO	11/08/1959	GERENTE EJECUTIVO	07/08/2002

DOMICILIO REPRESENTANTE
 DEPARTAMENTO: LIMA PROVINCIA: LIMA DISTRITO: LA VICTORIA UBICED: 150115
 TIPO Y NOMBRE DE LA ZONA: URB. SANTA CATALINA TIPO Y NOMBRE DE LA VIA: AV. CARLOS VILLARAN MGB: 140
 RA: - RZ: - INT: - DPTO: - LOTE: - REFER: -
 TELEFONO: - CORREO: -

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	FEC NACIM	RELACION	F. INGRES	FECHA F. DESDE
001	001000	PROTEGENA JOSE ALVARO GONZALEZ	0010	000	00000000

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	APPELLIDOS Y NOMBRES	F. INGRES	FECHA F. DESDE
001	001000	00000000	00000000



780 0048714026

PERSONAS SOCIALIZADAS

TIPO	PLAZA DE DOMICILIO	APELLIDOS / NOMBRES	FECHA NACIMIENTO	RELACION	EXFONTE - FECHA DES
UNI	CHACAPALLI	MUJICA MARTERO SERGIO PAULINO	26/03/1957	DIRECTORES	- 07/24/2001
EXT.	MIRAFLORES	RICOLFI DISCANIGO MARCO	21/07/1966	SOCIO	ITALIA 01/31/2000-2002
ET.P.RUC	18007-14998	STET MOBILE HOLDING S.A. - DE HOLANDA	-	SOCIO	OTROS PAISES 01/24/2004-2006
UNI	CHACAPALLI	VAN HASSELT BAVILLA JUAN PEDRO	01/07/1968	DIRECTORES	- 03/02/2001

suavito

PERSONAS SOCIALIZADAS ANEXOS

DOMICILIO	IDENTIFICACION	DOMICILIO	CONDICION
0001	13	AV. NESTOR GANDEIA HRO. 2338 - PROV. CONST. PROV. CONST. DEL CALLAO 07010 REF 1-	ALQUILADO
0002	13	AV. LAS SEGUNIAS HRO. 799	ALQUILADO
0003	13	LIMA LIMA SAN PEDRO 15015 REF 1-	ALQUILADO
0004	13	AV. ARENALDES HRO. 2283 -	ALQUILADO
0005	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0006	13	AV. TERCERO HRO. 878 -	ALQUILADO
0007	13	LIMA LIMA RICAFLORES 15012 REF 1-	ALQUILADO
0008	13	AV. LA MARINA HRO. 43 INT. 104 --- C/ PLAZA SAN RUFINO	ALQUILADO
0009	13	LIMA LIMA SAN MIGUEL 15013 REF 1-	ALQUILADO
0010	13	AV. NICOLAS ARIOLA HRO. 406 -	ALQUILADO
0011	13	LIMA LIMA LA VICTORIA 15015 REF 1-	ALQUILADO
0012	13	C/ MIGUEL VIBIOLA HRO. 740 -	ALQUILADO
0013	13	LIMA LIMA LA VICTORIA 15015 REF 1-	ALQUILADO
0014	13	AV. ANDRÉS BACA HRO. 1013	ALQUILADO
0015	13	AV. LUIS ALVARO CERVA HRO. (CALLE) 15015 REF 1-	ALQUILADO
0016	13	AV. MONTESIA HRO. 1175 -	ALQUILADO
0017	13	LIMA LIMA SANTA TERESA REF 1-	ALQUILADO
0018	13	AV. AGUSTO LINO ESTABILIZADO HRO. 1014 -	ALQUILADO
0019	13	PROV. CONST. PROV. CONST. DEL CALLAO 07010 REF 1-	ALQUILADO
0020	13	AV. OSCAR RIVERA HRO. 440	ALQUILADO
0021	13	PROV. CONST. PROV. CONST. DEL CALLAO 07010 REF 1-	ALQUILADO
0022	13	AV. GENERAL GARCIA HRO. 143 -	ALQUILADO
0023	13	LIMA LIMA JESUS MARIA 15015 REF 1-	ALQUILADO
0024	13	AV. HUMAYO HRO. 174 -	ALQUILADO
0025	13	LIMA LIMA LA VICTORIA 15015 REF 1-	ALQUILADO
0026	13	C/ SANTA HRO. 179 -	ALQUILADO
0027	13	LIMA LIMA AV. TERCERO REF 1-	ALQUILADO
0028	13	AV. VIZCARRA HRO. 177	ALQUILADO
0029	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0030	13	AV. EXPEDICION ARICA HRO. 113	ALQUILADO
0031	13	LIMA LIMA ALVARO DE VASCO DE GAMA HRO. 1014 -	ALQUILADO
0032	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0033	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0034	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0035	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0036	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0037	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0038	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0039	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0040	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0041	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0042	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0043	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0044	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0045	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0046	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0047	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0048	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO
0049	13	LIMA LIMA LINDE 15016 REF 1-	ALQUILADO
0050	13	AV. TERCERO HRO. 177	ALQUILADO



CLAVE: 068203217

PREC: 1 20067534026

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS

CODIGO	LE	DESIGNACION	LIC. MUNIC.	DOMICILIO
0020	LE	-	LIMA LIMA SAN BORJA 150130 REF :- AV. CARNIVAL Y MOREIRA NRO. 282 -	ALQUILADO
0021	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- AV. GRAN CHIRU NRO. 999 -	ALQUILADO
0022	LE	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO 150132 REF :- AV. SAN JUAN NRO. 1124 -	ALQUILADO
0023	LE	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES 150133 REF :- AV. PERU NRO. 3440 -	ALQUILADO
0024	LE	-	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES 150135 REF :- AV. VIC. NYLON ESQ. BOLSONARI NRO. 100 -	ALQUILADO
0025	LE	-	LIMA LIMA SANTA ANITA 150137 REF :- AV. BERNARDES NRO. 5170 -	ALQUILADO
0026	LE	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 444 -	ALQUILADO
0027	LE	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- AV. LA ENCALADA NRO. 571 -	ALQUILADO
0028	LE	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 4200 -	ALQUILADO
0029	LE	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 4876 -	ALQUILADO
0030	LE	-	LIMA LIMA SURQUILLO 150141 REF :- AV. LAS CARRETERAS NRO. 730 -	ALQUILADO
0031	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150151 REF :- AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 4200 INT. 1948 -	ALQUILADO
0032	LE	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- TR. SAN LOPEZ NRO. 355 -	ALQUILADO
0033	LE	-	LIMA LIMA SURQUILLO 150141 REF :- TR. SAN NICOLAS NRO. 50 INT. 05 PLAZA	ALQUILADO
0034	LE	-	LIMA LIMA SAN NICOLAS 150136 REF :- AV. LOIS BRAYLE NRO. 1221 O.V. WITONES	ALQUILADO
0035	LE	-	LIMA LIMA LIMA 150101 REF :- AV. LAFITE PZ.5 NRO. 571 -	ALQUILADO
0036	LE	-	PROV. CONST. PROV. CONST. DEL UNLLAO 070101 REF :- AV. SURE NRO. 610 -	ALQUILADO
0037	LE	-	LIMA LIMA FRENTE LIBRE (BARDALEMA VIEJA) 150121 REF :- AV. 29 DE JULIO NRO. 430 -	ALQUILADO
0038	LE	-	LIMA LIMA LIMA 150101 REF :- AV. PABLO BERMUDEZ NRO. 209 -	ALQUILADO
0039	LE	-	LIMA LIMA JESUS MARTIN 150113 REF :- CALLE VERONICA MONTEBANO NRO. 204 -	ALQUILADO
0040	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- AV. LOS CARRETES NRO. 210 -	ALQUILADO
0041	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- CALLE SUCIEL LAYO NRO. 266 -	ALQUILADO
0042	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- TR. THOMAS BARRIOS NRO. 204 -	ALQUILADO
0043	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- TR. SAN JUAN DE LOS RIOS NRO. 204 -	ALQUILADO
0044	LE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- TR. SAN JUAN DE LOS RIOS NRO. 204 -	ALQUILADO

Declaro y mmo



LAVER: 480203211

790 : 20467504026

ESTABLECIMIENTOS FISCALES

CODIGO	TPO	DESIGNACION	LIT. RUCVIC.	CONCEJILLO
0045	LO.	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF 1- AV. GUIL FERRERO NRO. 1139 -	ALQUILADO
0046	LO.	-	LIMA LIMA LA BALINA 150114 REF 1- AV. SAN BORJA NORTE NRO. 776 URB. SAN BORJA NORTE	ALQUILADO
0047	LO.	-	LIMA LIMA SAN BORJA 150130 REF 1- CAL. DYAN VALDIVIA NRO. 469 -	ALQUILADO
0048	LO.	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF 1- AV. ALFONSO UGARTE NRO. 1292 -	ALQUILADO
0049	LO.	-	LIMA LIMA BREÑA 150105 REF 1- ---- C.C. SAN FELIPE NRO. 17 INT. 10 URB. SAN FELIPE	ALQUILADO
0050	LO.	-	LIMA LIMA JESUS MARIA 150113 REF 1- ---- ESC. DEL DE URU-A. SAMARRA NRO. 100 URB. SOL DE ORO	ALQUILADO
0051	LO.	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS 150117 REF 1- AV. PROC. DE LA INDEPENDENCIA NRO. 1381 URB. LAS FLORES	ALQUILADO
0052	LO.	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIBAMBA 150132 REF 1- AV. ANTON CASTILLA NRO. 450 URB. EUROPA	ALQUILADO
0053	LO.	-	LIMA LIMA MIRAFLORES 150122 REF 1- AV. BRUNO NRO. 602 -	ALQUILADO
0054	LO.	-	LIMA LIMA BARRANCO 150194 REF 1- AV. ALFREDO MENDIOLA NRO. 3127 ---- CARRET. PANAM. NORTE	ALQUILADO
0055	LO.	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS 150117 REF 1- AV. ELAER FAUCETT NRO. 216 -	ALQUILADO
0056	LO.	-	LIMA LIMA SAN NIQUEL 150136 REF 1- AV. CONQUISTADORES NRO. 1129 -	ALQUILADO
0057	LO.	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF 1- AV. MENT POMA NRO. 107 -	ALQUILADO
0058	LO.	-	PRIV. COMSA. NCV. COMSA. VEL LALLAO 070101 REF 1- AV. JOSE PATRONI NRO. 354 -	ALQUILADO
0059	LO.	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF 1- AV. MARGARITA DE JUNIN NRO. 140 -	ALQUILADO
0060	LO.	-	LIMA LIMA JESUS MARIA 150113 REF 1- AV. VENEZUELA NRO. 101 -	ALQUILADO
0061	LO.	-	LIMA LIMA BREÑA 150105 REF 1- AV. MORENO NRO. 1140 -	ALQUILADO
0062	LO.	-	LIMA LIMA ROSARIO TORO (ARDOALENA VIEJA) 150191 REF 1- CAL. NIETE STANGE NRO. 106 -	ALQUILADO
0063	LO.	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF 1- AV. OLIVARES NRO. 7197 -	ALQUILADO
0064	LO.	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF 1- AV. DE LA UNION NRO. 173 -	ALQUILADO
0065	LO.	-	LIMA LIMA LIMA 150191 REF 1- AV. GUANACAY NRO. 110 -	ALQUILADO
0066	LO.	-	REGIMEN ESPECIAL DE RENTAS NRO. REF 1- AV. ALVARO NRO. 120 -	ALQUILADO
0067	LO.	-	AV. ESPERANZA TRUJILLO TRUJILLO 150191 REF 1- AV. ESPERANZA TRUJILLO TRUJILLO 150191 REF 1- AV. ESPERANZA TRUJILLO TRUJILLO 150191 REF 1- AV. ESPERANZA TRUJILLO TRUJILLO 150191 REF 1-	ALQUILADO

copias y dno



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

POC : 00467334022

00467334022

LISTA DE DEDUCCIONES A WEROS

BASE	TIPO	DESCRIPCION	LIC. ANUID.	DOMICILIO
0070	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- AV. CAYTA NRO. 646	ALQUILADO
0071	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- AV. BACUZ PENA NRO. 474	ALQUILADO
0072	LB	-	PROV. TAMB. PROV. CONST. DEL CALLAO 010101 REF :- AV. 20 DE JULIO NRO. 291	ALQUILADO
0073	LB	-	LIMA LIMA LUISANCHO 150110 REF :- AV. TUPAC AHUAC NRO. 1101	ALQUILADO
0074	LB	-	LIMA LIMA COSAS 150110 REF :- AV. HUAYLAS NRO. 564	ALQUILADO
0075	LB	-	LIMA LIMA CHORRILLOS 150110 REF :- DR. AGUSTIN BARANCA NRO. 1000	ALQUILADO
0076	LB	-	LIMA LIMA LA VICTORIA 150113 REF :- AV. JAVIER PRADO NRO. 6000 INT. 100	ALQUILADO
0077	LB	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 150140 REF :- DR. ANTONIO RIBOQUEGADA NRO. 205	ALQUILADO
0078	LB	-	LIMA LIMA LIMA 150101 REF :- AV. ALFREDO BENFIELA NRO. 3633	ALQUILADO
0079	LB	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS 150117 REF :- AV. ERNESTO DIEZ CANSECO NRO. 134	ALQUILADO
0080	LB	-	LIMA LIMA MIRAFLORES 150122 REF :- AV. PASO DE LA REPUBLICA NRO. 1507	ALQUILADO
0081	LB	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- CALLE LAS BEGONIAS NRO. 510	ALQUILADO
0082	LB	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO 150131 REF :- AV. GRAN UNIDO NRO. 104	ALQUILADO
0083	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS AVALOS NRO. 512	ALQUILADO
0084	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES 150110 REF :- AV. LEPI NRO. 1055	ALQUILADO
0085	LB	-	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES 150133 REF :- AV. LAS ALONDROS NRO. 133	ALQUILADO
0086	LB	-	LIMA LIMA SANTA ANITA 150107 REF :- CALLE SAN FRANCISCO NRO. 201	ALQUILADO
0087	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- DR. INDEPENDENCIA NRO. 510	ALQUILADO
0088	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- DR. MARCELO TRUJILLO TRUJILLO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0089	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- AV. FLOREDO VALCABCEL NRO. 1001 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0090	LB	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 040101 REF :- AV. LEPI NRO. 1001	ALQUILADO
0091	LB	-	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES 150133 REF :- AV. DE HEREDIA NRO. 100 INT. 100	ALQUILADO
0092	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES 150110 REF :- AV. TUPAC AHUAC NRO. 1101	ALQUILADO
0093	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0094	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0095	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0096	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0097	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0098	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0099	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO
0100	LB	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LUISANCHO 150111 REF :- AV. MARCOS NRO. 100 NRO. SANTA ANITA	ALQUILADO

Account y The



PDF - CONTABILIDAD

LISTA DE ESTABLECIMIENTOS

CODIGO	DESCRIPCION	DIRECCION	DISTRITO
1000	AV. GRAN CHIMO NRO. 309 CAR. ZARATE	LIMA LIMA LIMA 100101 REF :-	ALQUILADO
1001	AV. SAUL FUERTE NRO. 1001 CAR. EL REMANSO	LIMA LIMA SAN JUAN DE LORIGANCHO 100110 REF :-	ALQUILADO
1002	AV. REVOLUCION NRO. 2 INT. 26 CAR. 7 SECTOR 2	LIMA LIMA LA MOLINA 100114 REF :-	ALQUILADO
1003	AV. TUPAC CATARI NRO. 1114 -	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR 100120 REF :-	ALQUILADO
1004	AV. BOLIVAR NRO. 160 -	LIMA LIMA COMAS 100110 REF :-	ALQUILADO
1005	ICA ICA ICA 100101 REF :-	ICA ICA ICA 100101 REF :-	ALQUILADO
1006	AV. CESAR VALLEJO NRO. 294 CAR. PALERMO	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO 100101 REF :-	ALQUILADO
1007	AV. BRUSATE Y REZA NRO. 1620 -	LIMA LIMA LA VICTORIA 100111 REF :-	ALQUILADO
1008	AV. PRINAVEGA NRO. 1647 --- C.O. MONTEVIDEO	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1009	AV. AVIACION NRO. 2815 -	LIMA LIMA SAN BOUTA 100130 REF :-	ALQUILADO
1010	AV. ORAZI NRO. 128 -	PIURA PIURA PIURA 100101 REF :-	ALQUILADO
1011	AV. SAN MARTIN NRO. 170 INT. 4 CAR. LINDERO DE LOS	ICA ICA ICA 100101 REF :-	ALQUILADO
1012	CAL. SCSIPION LUNA NRO. 100 -	LIMA LIMA MIRAFLORES 100120 REF :-	ALQUILADO
1013	AV. 10 DE JULIO NRO. 1249 -	LIMA LIMA MIRAFLORES 100120 REF :-	ALQUILADO
1014	AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 605 CAR. - W. ANCOAS	LIMA LIMA MIRAFLORES 100120 REF :-	ALQUILADO
1015	AV. AVIACION NRO. 1534 -	LIMA LIMA SAN BOUTA 100130 REF :-	ALQUILADO
1016	AV. GUARIPAL NRO. 301 -	LIMA LIMA SAN BOUTA 100130 REF :-	ALQUILADO
1017	AV. WATER PARK 5505 NRO. 1000 -	LIMA LIMA SAN ISIDRO 100111 REF :-	ALQUILADO
1018	AV. JOSE DEL LLANO CARATA NRO. 170 CAR. I	LIMA LIMA SAN ISIDRO 100111 REF :-	ALQUILADO
1019	AV. SIMON BOLIVAR NRO. 565	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1020	AV. JOAQUIN COSTA NRO. 111	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1021	AV. JOSE GARCERAN NRO. 100 CAR. MONTEVIDEO	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1022	AV. JOSE GARCERAN DE CARLOS DE SANTIAGO	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1023	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1024	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1025	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1026	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1027	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1028	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1029	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO
1030	AV. JOSE GARCERAN NRO. 1118 -	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO 100140 REF :-	ALQUILADO

Alquiler y alquiler



CLAVE: 99203217

NÚMERO: 00467004003

LISTA DE PRECATORIOS A REVISAR

CÓDIGO FIRME	DESIGNACION	LIC. NUMER.	DOMICILIO
0100	0100	LIMA LIMA SAN ISIDRO 100101 REF :- AV. INCA LOMA NRO. 1541 INT. 0100 ---- C.C. EL POLO	ALQUILADO
0101	0100	LIMA LIMA SANTIAGO DE ROSCO 100100 REF :- AV. BOLIVARIANO NRO. 472	ALQUILADO
0102	0100	LIMA LIMA BARRANCO 100100 REF :- AV. VIZCAYA NRO. 300	ALQUILADO
0103	0100	LIMA LIMA CHERRILLOS 100100 REF :- AV. BELLO FRANCO NRO. 100 INT. 20	ALQUILADO
0104	0100	LIMA LIMA ZEPES MARIA 100101 REF :- JR. PACHITA NRO. 100	ALQUILADO
0105	0100	LIMA LIMA LIMA 100101 REF :- AV. GENERAL GARCIBARRO NRO. 100	ALQUILADO
0106	0111	LIMA LIMA LINCE 100110 REF :- AV. ANSHANOS OESTE NRO. 201	ALQUILADO
0107	0107	LIMA LIMA MIRAFLORES 100100 REF :- AV. BOLOGNESI NRO. 200	ALQUILADO
0108	0100	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :- AV. JOSE BALTA NRO. 620	ALQUILADO
0109	0127	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :- JR. MARURI NRO. 100	ALQUILADO
0110	0100	CUSCO CUSCO CUSCO 000101 REF :- CML. LIBERTAD NRO. 620	ALQUILADO
0111	0101	PIURA PIURA PIURA 000101 REF :- AV. BOLIVARIANO NRO. 100	ALQUILADO
0112	-	ARECASH COMITA CHIMBOTE MOLDORE REF :- AV. FARO NRO. 100	ALQUILADO
0113	0103	ARECASH SANTA CRISTINA CHIMBOTE REF :- AV. FARO NRO. 100 INT. 01	ALQUILADO
0114	0100	LA LIBERTAD TUMBURA TUMBURA 100101 REF :- AV. EL SOL NRO. 100	ALQUILADO
0115	-	CUSCO TACSO TACSO 100101 REF :- CML. SAN JOSE NRO. 100	ALQUILADO
0116	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :- AV. FLORES NRO. 100 INT. CALIFORNIA	ALQUILADO
0117	-	LA LIBERTAD TUMBURA TUMBURA 100101 REF :- AV. ESPERANZA NRO. 100 INT. 100	ALQUILADO
0118	-	AREQUIPA AREQUIPA MARAFIATA 010101 REF :- PZA. PLAZA DE ARMAS NRO. 100	ALQUILADO
0119	-	ICA CHIMBOTE CHIMBOTE 010101 REF :- AV. ESPERANZA NRO. 100	ALQUILADO
0120	-	TROMBIA PISCOTA TROMBIA 000101 REF :- CML. SAN JOSE NRO. 100	ALQUILADO
0121	-	LIMA AREQUIPA AREQUIPA 010101 REF :- CML. SAN MARCO NRO. 100	ALQUILADO
0122	-	TACNA TACNA TACNA 010101 REF :- CML. SAN JOSE NRO. 100	ALQUILADO
0123	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 010101 REF :- CML. SAN JOSE NRO. 100	ALQUILADO
0124	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA 010101 REF :- CML. SAN JOSE NRO. 100	ALQUILADO

Declaro y compro



PERU - 2000

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR	IMPORTE
100	AVIA - MARCAO MARCAO 10010 REF 1-	100	100
101	AV. PROSPERIDAD MRO. 350	100	100
102	LORETO ANTRAS 10010 REF 1-	100	100
103	AV. BRACASCO MRO. 301	100	100
104	POBLO SAN VICENTE 10010 REF 1-	100	100
105	AV. AMPLIADO MRO. 308	100	100
106	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA 10010 REF 1-	100	100
107	AV. BOLIVAR MRO. 100	100	100
108	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA 10010 REF 1-	100	100
109	AV. LIBERDA MRO. 307	100	100
110	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO 10010 REF 1-	100	100
111	AV. ARGENTINA MRO. 1093	100	100
112	AV. LOSA. PRIV. COMI. DEL CALLAO 10010 REF 1-	100	100
113	AV. EMERDITA MRO. 701	100	100
114	ARQUIPO ARQUIPO YANAHUAPA 10010 REF 1-	100	100
115	OFICINA PRINCIPAL	100	100
116	AV. CARLOS VILLACORVA MRO. 140 --- SANTA CRUZINA	100	100
117	LINA LINA LA VICTORIA 10010 REF 10010000 INTIARANA	100	100
118	AV. DE LA UNION MRO. 499 --- LIMA	100	100
119	LINA LINA LINA 10010 REF 1-	100	100
120	AV. INNOVACION MRO. SAN JUAN 100 000. LINTARANO	100	100
121	LINA LINA SAN BORJA 10010 REF 1000. PRIMERA 1000 1 PLAZA 1001002	100	100
122	AV. PANAMERICANA MONTE AV. 100 100 100 --- LIMA 1000 1000	100	100
123	LINA LINA INDEPENDENCIA 10010 REF 10010000 10010000	100	100
124	AV. PAUL BERRERO DEAGLIARDI MRO. 1000 1000 100 10000 10000	100	100
125	LINA LINA LA MOLINA 10010 REF 1-	100	100
126	AV. ALVARO DE CERVANTES MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
127	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA 10010 REF 10010000 10010000	100	100
128	AV. PAUL BERRERO DEAGLIARDI MRO. 1000 1000 100 10000 10000	100	100
129	LINA LINA 10010000 10010000 10010000 10010000	100	100
130	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
131	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
132	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
133	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
134	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
135	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
136	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
137	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
138	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
139	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
140	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
141	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
142	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
143	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
144	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
145	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
146	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
147	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
148	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
149	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100
150	AV. SAN JUAN DE BARRILLO MRO. 100 100 100 100 100 100	100	100

Monte y sus



00000000000000000000

990 : 00467504006

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS

CODIGO	TIPO	DESIGNACION	CIC. RMVED.	DOMICILIO
0170	DE.	LA LIBERTAD TROVILLO TROVILLO 130101 REF :-		
		CAL. SAN JOSE NRO. 567 -		CESTION EN US
0171	DE.	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :-		
		CAL. MIGUEL DE CERMANTES NRO. 100 P.O. NIRO + DIERA		CESTION EN US
0172	DE.	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :-		
		AV. EJERCICIO NRO. 793 -		CESTION EN US
0173	DE.	AREQUIPA AREQUIPA CAYNA 040103 REF :-		
		CAL. AREQUIPA NRO. 202 -		CESTION EN US
0174	DE.	PIURA PIURA 200101 REF :-		
		1550.COM CALLE HUANCAYELICA 551		ALQUILADO
0175	DE.	AV. CONDO DE NUEVA NRO. 103 URU. LUSEN		ALQUILADO
0176	DE.	ICA ICA 110101 REF :-		
		1550.COM CONDO DE NUEVA CON AV. INTERNO		ALQUILADO
0177	DE.	AV. MARISCAL CASTILLA NRO. 1220 -		ALQUILADO
0178	DE.	JUNIN HUANCAYO EL TARDU 120114 REF :-		
		EL TARDU SECTOR 01		ALQUILADO
0179	DE.	JR. ELIAS AGUIRRE NRO. 121 -		ALQUILADO
0180	DE.	ANCASH SANTA CRISTOBAL 021001 REF :-		
		JR. ARICA NRO. 398 -		ALQUILADO
0181	DE.	UCAYALI COROHEL FORTILLO YARINACUCHA 250105 REF :-		
		CAL. BRASIL NRO. 363 -		ALQUILADO
0182	DE.	LORETO MAYNAS EQUITOS 260101 REF :-		
		JR. SOR MARUCLA GEL NRO. 151 URU. SAN CARLOS		ALQUILADO
0183	DE.	CATAJAYO CATAJAYO CATAJAYO 060101 REF :-		
		AV. SAN MARTIN NRO. 239 -		ALQUILADO
0184	DE.	TACNA TACNA TACNA 230101 REF :-		
		CAL. UCAYALI NRO. 314 -		ALQUILADO
0185	DE.	LORETO MAYNAS EQUITOS 260101 REF :-		
		AV. JOSE BALVEZ BARRONECHER NRO. 179 URU. CAYNA CAYNA		ALQUILADO
0186	DE.	LIMA LIMA LA VICTORIA 150113 REF :-		
		AV. PANAMERICANA SUR NRO. 713 -		ALQUILADO
0187	DE.	LIMA LIMA LA VICTORIA 150113 REF :-		
		AV. PANAMERICANA SUR NRO. 713 -		ALQUILADO
0188	DE.	LIMA LIMA LA VICTORIA 150113 REF :-		
		AV. PANAMERICANA SUR NRO. 713 -		ALQUILADO
0189	DE.	LIMA LIMA LA VICTORIA 150113 REF :-		
		AV. PANAMERICANA SUR NRO. 713 -		ALQUILADO
0190	DE.	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO 140101 REF :-		
		AV. MARISCAL CACERES NRO. 100 DHI. C		ALQUILADO
0191	DE.	PIAZA DE ARMAZONES AYACUCHO 150101 REF :-		

renta y auto

OTROS ESTABLECIMIENTOS AL 31/03/2010

Este listado de establecimientos corresponde al proceso de verificación por parte de la SUNAT, por lo tanto no puede considerarse un documento fiscal, según lo establecido en el artículo 11 del Código Tributario.

ACTA DE AUDIENCIA UNICA

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

Siendo las 12:00 horas del día 24 de octubre de 2011, en las oficinas del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI, se presentó como denunciante el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes identificado con Carné Extranjería N° 000308601; y, como denunciada América Móvil Perú S.A.C., representada por el señor André Alfonso Durán Gaudry, identificado con DNI N° 44115064, a fin de llevar a cabo la presente Audiencia.

1. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

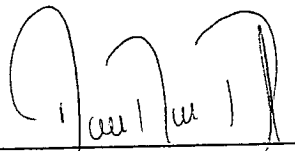
Iniciada la presente diligencia, América Móvil Perú S.A.C. manifestó que para el presente caso no contaba con ninguna fórmula conciliatoria, por cuanto el equipo materia de denuncia no se encontraba cubierto por la garantía.

Por lo que continuando con la presente Audiencia se proseguirá con la siguiente etapa.

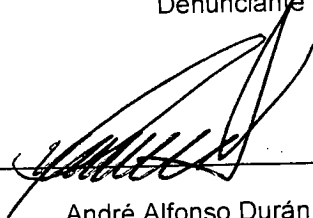
2. AUDIENCIA DE PRUEBAS

Continuando con la presente diligencia, las partes intercambiaron sus puntos de vista, las mismas que fueron registradas en una cinta de audio, la que será incorporada al expediente y quedará a disposición de las partes cuando lo requieran.

Siendo las 12:20 horas, se procedió a levantar la presente, la misma que fue leída y firmada en tres juegos en señal de conformidad.



Daniel Enrique Torrealba Reyes
Denunciante



André Alfonso Durán Gaudry
En representación de América Móvil Perú S.A.C.
Denunciada



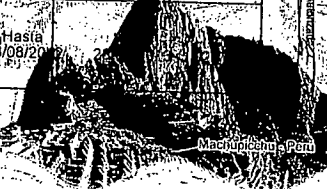
Giselle Quiñones Martínez
Representante del Órgano Resolutivo de
Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

señalado y auto

REPUBLICA DEL PERÚ
 DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y NATURALIZACIÓN
 CALIDAD MIGRATORIA FFB FAMILIAR DE RESIDENTE

RELACION: TORREALBA REYES
 NOMBRE: DANIEL ENRIQUE
 NACIONALIDAD: CHILENA
 N° DOCUMENTO: 7501207 M 1505199
 FECHA DE NACIMIENTO: 20 Ene 1975 SEXO: M
 FECHA DE EMISIÓN: 28 Ago 2010 ESTADO CIVIL: C

000308601
 FIRMAS
 CARNE DE EXTRANJERIA Nº: *****

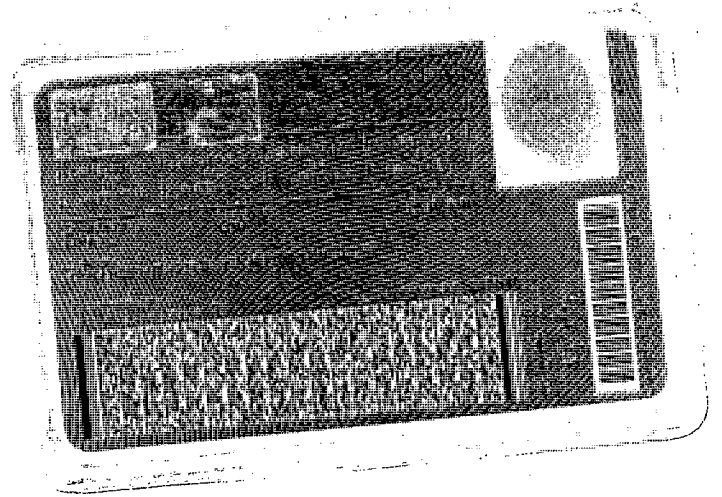
TASA ANUAL DE EXTRANJERIA (TAE)	2011	2012	2013	2014
PRORROGA DE RESIDENCIA (PDR) Actual	Hasla 28/08/2011	Hasla 28/08/2012		

N° Pasaporte: 127755884
 Fec. Inscripción: 31 Ago 2005
 Fec. Emisión: 19 May 2010
 Fec. Caducidad: 19 May 2015

Lug. Expedición: LIM

C<<CHLTORREALBA<RÉYES<<DANIEL<ENRIQUE<<<<<<<<<<<<<<<<<<2
0003086012CHL7501207M1505199<<<<<<<<<<<<<<<<<<<2

setenta y ocho



retentis y muve



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

087

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 1362-2011/PS3

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES (EL SEÑOR TORREALBA)
 DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD DEL SERVICIO
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES
 PROCEDENCIA : LIMA

ochenta y nueve

Lima, 28 de octubre de 2011

I. ANTECEDENTES

1. El 5 de septiembre de 2011, el señor Torrealba denunció a Claro por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando que el 15 de agosto de 2011 ingresó el Iphone 4 de 32 Gb, de color negro al servicio técnico de Claro; no obstante, sólo le manifestaron que el equipo no podía ser reparado por defectos encontrados en el display y que se encontraba fuera de garantía por cuanto presentaba un golpe.
2. En su denuncia el señor Torrealba señaló principalmente lo siguiente:
 - (i) Refirió que el equipo fue adquirido el 11 de abril de 2011; sin embargo, a los meses presentó defectos de funcionamiento -la pantalla no encendía correctamente y no se podía visualizar-, ante ello, lo ingresó al servicio técnico de Claro; sin embargo, sólo le informaron que el display se encontraba averiado y que presentaba golpes, más no señalaron la causa del defecto y sólo justificaron la negativa de hacer efectiva la garantía en que el equipo presentaba golpes.
 - (ii) Preciso que el equipo celular sólo presenta pequeños deterioros estéticos, casi imperceptibles por el uso normal del mismo.
 - (iii) Finalmente, refirió que el servicio técnico de Claro sólo y únicamente actualizó el software, pues no revisó el hardware, ni los componentes electrónicos y/o electromecánicos, ni revisó los elementos físicos interiores del equipo.
3. El señor Torrealba solicitó como medidas correctivas que se ordene a la denunciada el cambio del equipo por otro equipo nuevo de idénticas características o, en su defecto que se devuelva el monto de la contraprestación pagada y, se paguen los gastos incurridos para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular, esto es, la compra de un equipo celular provisional por el valor de S/. 59,00. Asimismo, solicitó que se le imponga una multa; así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

1 Ley 29571°, Código de Protección y Defensa del Consumidor promulgado el 1 de setiembre del 2010, vigente desde el 2 de octubre del 2010.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

088

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

4. Mediante Resolución N° 2 de fecha 23 de septiembre de 2011, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, el ORPS) admitió a trámite la denuncia presentada contra Claro².
5. El 10 de octubre de 2011, Claro presentó sus descargos y argumentó lo siguiente:
 - (i) Mediante el Manual del Cliente se proporciona información a sus clientes acerca de todos los supuestos cubiertos por la garantía que ofrecen, así como de todas las condiciones y restricciones de la misma y, en particular de su Servicio Técnico.
 - (ii) Así, en aplicación de la garantía otorgada, se comprometen a solucionar a través de su Servicio Técnico las fallas que pudieran presentarse durante la vigencia de la garantía ofrecida, así como efectuar cambios cuando las reparaciones no fueran posibles; siempre que estas fallas no sean consecuencias de los supuestos explícitamente excluidos de la cobertura de la cobertura de la garantía.
 - (iii) Respecto al presente caso, precisó que el 15 de agosto de 2011 el señor Torrealba acudió a su Servicio Técnico indicando que encendía la luz de la pantalla de su equipo celular y no se visualizaba nada en la misma.
 - (iv) Refirió que el equipo del señor Torrealba fue revisado exhaustivamente por sus técnicos y, luego de las pruebas correspondientes, éstos verificaron que dicho equipo presentaba el display principal averiado; sin embargo, también verificaron que el equipo presentaba evidencias de golpes, motivo por el cual se encuentra excluido de la garantía ofrecida, procediendo a devolvérselo.
 - (v) Respecto de la manifestación del señor Torrealba de que su empresa únicamente realizó una actualización del software del equipo celular; refirió que lo señalado por el interesado no tiene ningún sustento, ya que en la referida Orden de Servicio Técnico no se indica que sus técnicos especializados no realizaron una revisión de los componentes que se encuentran dentro del equipo celular.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, éste ORPS debe determinar lo siguiente:
 - (i) si Claro infringió lo dispuesto en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;

2 *"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de septiembre de 2011, subsanada el 16 de septiembre de 2011 por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes contra América Móvil Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 19° y 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada (i) le habría vendido un equipo celular defectuoso al interesado, el cual habría presentado defectos de funcionamiento a los meses de adquirido; (ii) se habría negado hacer efectiva la garantía del equipo materia de denuncia; en tanto, no habría acreditado que el golpe que presentó el equipo originó las fallas en el display. Asimismo, no habría brindado un servicio técnico idóneo al equipo, en la medida que no habría realizado el procedimiento correspondiente a fin de reparar el mismo".*



Ochenta y ocho



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

089

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

- (ii) si Claro infringió lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (iii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
- (iv) si corresponde imponer una sanción; y
- (v) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Sobre la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

7. El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que 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 para ser eximido de responsabilidad.³
8. Según el artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴, establece que 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.
9. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá determinar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

⁴ 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.

(...)



adherencia y marca



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

090

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

10. Así, con la finalidad de lograr el equilibrio del mercado y a fin de proteger los derechos de los consumidores, se han creado mecanismos como son las garantías que protegen al consumidor en los casos en que los productos adquiridos presente algún defecto o deficiencia que determine que el mismo no satisfaga sus expectativas.
11. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
12. No obstante, el ORPS considera que debe tenerse en cuenta, según ha establecido en reiterada jurisprudencia, que la finalidad de un sistema de protección al consumidor no es el lograr un mercado en el cual sólo se comercialicen productos sin anomalías o servicios con sistemas infalibles, dado que esto generaría un costo excesivamente alto para los proveedores, el mismo que finalmente sería trasladado a los consumidores a través del precio y provocaría que los bienes y servicios no se encuentren a su alcance, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. Sin embargo, ello deberá analizarse en cada caso en particular.
13. En el presente caso, el señor Torrealba manifestó que el 15 de agosto de 2011 ingresó el Iphone 4 de 32 Gb, de color negro al servicio técnico de Claro; no obstante, sólo le manifestaron que el equipo no podía ser reparado por defectos encontrados en el display y que se encontraba fuera de garantía por cuanto presentaba un golpe.
14. En tal sentido, corresponde evaluar si el señor Torrealba acreditó la existencia de un defecto en el producto y servicio, y a Claro, una vez acreditado el defecto, deberá demostrar, a fin de eximirse de responsabilidad, que el referido hecho no le resulta imputable o que existen causas que lo eximen de responsabilidad.
15. Al respecto, obra en el expediente el documento que contiene la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 de fecha 15 de agosto de 2011⁵, en la cual se verifica que el equipo celular ingresó a reparación debido a que no encendía la luz de la pantalla y no se visualizaba nada en ésta. Ello fue consignado en la referida Orden, que señala:

"(...) **DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE**

DEFECTOS

NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA

NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA

OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE

*No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validará la garantía del equipo.
Equipo ingresa sin chip./t1277*

⁵ Ver a fojas 48 del expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

091

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

16. Adicionalmente, obra el diagnóstico realizado por Claro con respecto de la Orden de Servicio Técnico N° 00631511⁶, en la cual se señaló lo siguiente:

"(...)
DIAGNÓSTICO
DEFECTOS ENCONTRADOS
DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO

OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
GARANTÍA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR
DERECHA DIAGNÓSTICO EQUIPO NO RESPONDE//FALLA
INTERMITENTE//SE RECOMIENDA REPOSICIÓN DE EQUIPO
REPARACIÓN SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO
T12777 OST 631511

COTIZACIÓN
En Garantía: No
(...)"

17. Adicionalmente, obra en el expediente un disco compacto que contiene una (1) imagen del equipo materia de denuncia⁷, de la cual se observa que la hendidura presentada por el equipo sería aproximadamente de cuatro (4) milímetros; hecho que fue corroborado por el representante de éste ORPS en la Audiencia Única llevada a cabo el 24 de octubre de 2011 con la presencia del señor Torrealba y el representante de Claro⁸.
18. Por su parte, Claro precisó que mediante el Manual del Cliente se proporciona información a sus clientes acerca de todos los supuestos cubiertos por la garantía que ofrecen, así como de todas las condiciones y restricciones de la misma. Sobre el caso en particular, argumentó que luego de las pruebas correspondientes al equipo del señor Torrealba, se verificó que dicho equipo presentaba el display principal averiado; sin embargo, también se verificó que el equipo presentaba evidencias de golpes, motivo por el cual se encuentra excluido de la garantía ofrecida.
19. Al respecto, obra en el expediente copia del Manual del Cliente, en el cual se establece lo siguiente⁹:
- "1. (...)
Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten algunas de las siguientes circunstancias:
(...)
c) Cuando el producto presente evidencia de accidentes o negligencia, golpes, ralladuras, quíñes o evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación."
20. Si bien en párrafos anteriores se ha señalado que no es exigible a los proveedores la venta de únicamente productos sin anomalías, éste ORPS considera que si un producto presenta fallas de funcionamiento al poco tiempo de haber sido adquirido, es razonable disponer el cambio de producto, en la medida que el consumidor compró un producto

⁶ Ver a fojas 49 del expediente.

⁷ Ver a fojas 26 del expediente.

⁸ Ver a fojas 77 del expediente.

⁹ Ver a fojas 51 del expediente.



revisado y mmo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

092

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

nuevo. Sin embargo, deberá analizarse en cada caso en concreto, la trascendencia del defecto detectado respecto de cada producto.

21. En la línea de lo antes señalado, la garantía otorgada al equipo celular señala que queda excluido de la cobertura en el caso que presente evidencia de golpes, en tanto las mismas serían indicios de accidentes o negligencia por parte del consumidor.
22. No obstante, aún cuando Claro ha alegado la existencia de golpes para la negativa de otorgar la cobertura de la garantía al equipo celular del interesado, el argumento señalado por la denunciada no acredita fehacientemente que las fallas de funcionamiento del referido producto se hayan debido directamente al golpe presentado. Si bien ha quedado acreditada únicamente la existencia de éstas deficiencias, la denunciada no ha probado que exista una relación causal entre las mismas y los defectos que actualmente presenta el celular, como lo habría sido, por ejemplo, la presentación de un informe técnico que desvirtúe lo alegado por el señor Torrealba.
23. Asimismo, Claro no ha sustentado se manera suficiente si es posible que un equipo celular nuevo presente las referidas deficiencias a los cuatro (4) meses de haber sido adquirido, como ha ocurrido con el producto comprado por el señor Torrealba.
24. En tal sentido, en opinión de éste ORPS, ha quedado acreditada la existencia de fallas de funcionamiento en el teléfono celular adquirido por el señor Torrealba, siendo que Claro negó indebidamente la cobertura de la garantía otorgada al producto, por presentar golpes, toda vez que no ha presentado los medios probatorios que acrediten de manera suficiente que las fallas de funcionamiento se hayan producido por causas imputables al denunciante y no por la existencia de un defecto de fábrica en el referido equipo.
25. En ese sentido, éste ORPS considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III.2 Sobre la infracción al artículo 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

26. El artículo 23° de dicho cuerpo normativo establece que un proveedor que es prestador de servicios de reparación se encuentra obligado a brindar los mismos en forma diligente. Asimismo, el proveedor está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. Así, el consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente¹⁰.

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo



com
Presenta y da



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

093

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

EXPEDIENTE Nº 1343-2011/PS3

27. Sobre el particular, el interesado manifestó que refirió que el servicio técnico de Claro ha señalado que sólo y únicamente actualizaron el software, pues no revisaron el hardware, ni los componentes electrónicos y/o electromecánicos, ni han revisado los elementos físicos interiores del equipo.
28. Sobre el particular, Claro manifestó que lo señalado por el interesado no tiene ningún sustento, ya que en la referida Orden de Servicio Técnico no se indica que sus técnicos especializados no realizaron una revisión de los componentes que se encuentran dentro del equipo celular.
29. Al respecto, obra el diagnóstico realizado por Claro con respecto de la Orden de Servicio Técnico Nº 00631511¹¹, en la cual se señaló lo siguiente:

"(...) DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE
DEFECTOS
 NO ENCIENDE LA LUZ DE LA PANTALLA
 NO SE VISUALIZA NADA EN LA PANTALLA

OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
 No se visualiza nada en la pantalla, servicio técnico validará la garantía del equipo. Equipo ingresa sin chip.//t1277

DIAGNÓSTICO
DEFECTOS ENCONTRADOS
 DISPLAY PRINCIPAL AVERIADO

OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
 GARANTÍA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR
 DERECHA DIAGNÓSTICO EQUIPO NO RESPONDE//FALLA
 INTERMITENTE//SE RECOMIENDA REPOSICIÓN DE EQUIPO
 REPARACIÓN SE REALIZO ACTUALIZACION DE SOFTWARE CODIGO
 T12777 OST 631511
 (...)

30. De lo antes expuesto, se observa que Claro cumplió con dejar constancia escrita del estado del equipo celular cuando lo recibió en reparación, así como del defecto visible encontrado en el referido equipo, así como de su estado al momento de su devolución al señor Torrealba.
31. En ese sentido, éste ORPS considera que en la medida que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que Claro no haya realizado una debida evaluación del equipo materia de denuncia y, consecuentemente no ha quedado acreditado una falta de idoneidad en el servicio brindado por el personal de servicio técnico de la denunciada; corresponde declarar infundada éste extremo de la denuncia por presunta

convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.
 23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

¹¹ Ver a fojas 49 del expediente.



presentado y todo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

094

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

infracción al artículo 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III.3 Sobre las medidas correctivas solicitadas

32. El artículo 105° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la facultad que tiene el ORPS para imponer las sanciones y medidas correctivas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
33. El artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.
34. En el presente caso, el señor Torrealba solicitó como medidas correctivas que se ordene a la denunciada el cambio del equipo por otro equipo nuevo de idénticas características o, en su defecto que se devuelva el monto de la contraprestación pagada y, se paguen los gastos incurridos para mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular, esto es, la compra de un equipo celular provisional por el valor de S/. 59,00.
35. En el presente caso, ha quedado acreditado que Claro infringió lo establecido en el artículo 19° la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que no brindó un servicio idóneo al señor Torrealba.
36. Por lo tanto, éste ORPS considera que corresponde ordenar a Claro que, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el cambio del equipo materia de denuncia por otro equipo nuevo de idénticas características o, en su defecto que se devuelva el monto de la contraprestación pagada por el señor Torrealba y, con el reembolso del valor del equipo celular que adquirió provisionalmente a fin de mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular materia de denuncia, ascendente a la suma de S/. 59,00.
37. De incumplirse la medida correctiva, y en caso haya quedado consentida la presente resolución, el interesado podrá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI comunicando el hecho, quien iniciará un procedimiento administrativo y podrá imponer a la denunciada una multa conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
38. Conforme a lo establecido en el artículo 115.6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹² las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil. Así, en caso de que el consumidor requiera una sanción por incumplimiento de una medida correctiva tendrá la posibilidad recurrir directamente a la

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

(...)



revertido y evitado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

095

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

Administración, mientras que para requerir su directa ejecución podrá acudir a la sede judicial.

III.4 Graduación de la sanción

39. El artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³, faculta al ORPS a calificar las infracciones como infracciones leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la misma norma.
40. En ese sentido, el artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴, señala que el ORPS para graduar la sanción a imponer debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Beneficio ilícito:** En el presente caso, se evidencia un beneficio económico obtenido por el proveedor en el hecho de no asumir el costo de reparación; es decir,

¹³ **Artículo 110.- Sanciones administrativas**
El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

¹⁴ **Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



recuerda y cuido



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

096

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

se evidencia el ahorro en el que incurrió dicha empresa al no haber cumplido con efectuar la reparación del mencionado equipo.

(ii) **Daño resultante de la infracción:** Se generó un perjuicio al señor Torrealba, en la medida se le vendió un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento al poco tiempo de haber sido adquirido. Asimismo, se evidencia un daño en cuanto al costo de tiempo y dinero empleado por el señor Torrealba para poner en conocimiento de éste ORPS sobre la negativa de Claro de hacer efectiva la garantía del equipo en cuestión.

(iii) **Efectos generados en el mercado:** Se ha producido un daño al mercado en general al producirse la desconfianza en el sector orientado a la venta de teléfonos celulares, al haberse entregado uno defectuoso. Asimismo, todo consumidor razonable esperaría que, si el producto se encuentra dentro del período de garantía, el proveedor asuma los costos derivados de la reparación del mismo, a efectos que el bien pueda ser debidamente utilizado o en todo caso reemplazado.

(iv) **Probabilidad de detección:** El no cumplimiento por parte Claro de vender productos que presentan defectos a los meses de adquirido y haberse negado hacer efectiva la garantía del equipo, tiene una alta probabilidad de detección en la medida que el consumidor puede advertir fácilmente el defecto en el servicio y pondrá en conocimiento de la autoridad administrativa de éste hecho.

41. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

42. Por los argumentos expuestos, este Órgano Resolutivo considera que debe sancionarse a Claro con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

III.5 De las costas y costos del procedimiento

43. El Artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁶, dispone que es potestad del ORPS ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

44. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Claro, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento.

¹⁵ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. **Razonabilidad.**- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

¹⁶ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



claro y vicio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

097

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

45. En consecuencia, Claro deberá cumplir en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor Torrealba las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/.36, 00¹⁷.
46. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el señor Torrealba podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente una vez que se ponga fin a la instancia administrativa.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes contra América Móvil Perú S.A.C. por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: ordenar a América Móvil Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente, cumpla con entregar al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes un equipo telefónico celular nuevo, de similares características al que adquirió inicialmente o, en su defecto, cumpla con devolver al señor Torrealba el monto de la contraprestación pagada por el mencionado equipo y, reembolsar el valor del equipo celular que el interesado adquirió provisionalmente, a fin de mitigar las consecuencias por el no funcionamiento del equipo celular materia de denuncia, ascendente a la suma de S/. 59,00.

TERCERO: sancionar a América Móvil Perú S.A.C., con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria¹⁸, que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹ y el literal c) del numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Ordenar a América Móvil Perú S.A.C. que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00; sin perjuicio del derecho del señor Torrealba de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

QUINTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.3. de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, contra lo

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁸ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI- sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

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



multa y auto



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

098

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

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación²⁰, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²¹.


DEMETRIO ROJAS GARCÍA
Jefe

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

Acuerdos y cobros

²⁰ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

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

²¹ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.5. Plazos de tramitación

(...)

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos

(...)

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



Demetrio Rojas

LO TERCERO
NO VALE

De: Demetrio Rojas
Enviado el: lunes, 21 de noviembre de 2011 17:51
Para: 'Andre Alfonso Durán'
Asunto: RE: Exp. N° 1343-2011/PS3

101

Estimado señor Durán, la presentación de las denuncias, escritos y recursos, es en forma presencial y ante mesa de partes de la institución; agradeceré que en adelante lo haga por tal medio y no verse afectado con el cómputo del plazo.

Atentamente,

Demetrio Rojas G.

Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos
Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
INDECOPI
www.indecopi.gob.pe
Tel.: 224-7800 Anex. 1590



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: Andre Alfonso Duran [mailto:andre.duran@claro.com.pe]
Enviado el: lunes, 21 de noviembre de 2011 16:29
Para: Demetrio Rojas
CC: Antonio Muñoz
Asunto: Exp. N° 1343-2011/PS3

Estimado Sr. Rojas,

Me dirijo a usted para saludarlo y, a la vez, hacerle llegar por este medio nuestro escrito de apelación al interior del Expediente N° 1343-2011/PS3.

Sin perjuicio de este mail, estaremos presentando el mismo escrito en la mesa de partes de la Oficina del INDECOPI – Sede Central

Le agradecemos de antemano por su atención.

Saludos cordiales,

André Durán Gaudry
Gerencia de Asuntos Legales
Dirección Legal
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Av. Nicolás Arriola N° 480, Piso 7
Lima 13, Perú
Oficina: (+511) 6131000, Anx. 8046
Celular: (+511) 997101170
Fax: (+511) 6131072

CLARO, LA RED donde todo es posible. Ingresa a www.claro.com.pe

Cuenta clara

OPS
INDECOPI

129899

LO TESTADO
NO VALE
101

2011 NOV 22 PM 4 42

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

Expediente N° 1343-2011/PS3
INTERPONE RECURSO DE APELACIÓN

102
INDECOPI
ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 3

AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOPI:

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.; debidamente representada por la Dra. Sandra Liliana Miró Quesada Milich, identificada con D.N.I. N° 10542981 y según poderes que obran en el expediente; en el procedimiento seguido en nuestra contra por el señor Daniel Enrique Torrealva Reyes (en adelante, el señor Torrealva) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:

Que, el 14 de noviembre de 2011 hemos sido notificados con la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 (en adelante, la Resolución), emitida el día 28 de octubre de 2011 por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI (en adelante, el Órgano Resolutivo); mediante la cual:

1. Se declara **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor Torrealva en nuestra contra por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Se nos ordena, en calidad de medida correctiva, cumplir con entregarle al señor Torrealva un equipo celular de características similares a las del terminal materia de denuncia o, en su defecto, devolverle su dinero, así como devolverle la suma que asumió por un equipo celular de reemplazo.
3. Se nos sanciona con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria.
4. Se nos ordena que cumplamos con el pago de los costos y las costas incurridas por el señor Torrealva durante el procedimiento.

Que, consideramos que el Órgano Resolutivo ha incurrido en una equivocada apreciación de los hechos y del derecho aplicables a este caso; por lo cual, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, interponemos **RECURSO DE APELACIÓN** contra la Resolución y solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Comisión) que la **REVOQUE** en todos sus extremos y que, en consecuencia, declare **INFUNDADA** íntegramente la denuncia, por los fundamentos de hecho y de derecho que exponemos a continuación:

1. En la Resolución, el Órgano Resolutivo nos sanciona porque, supuestamente, el terminal del denunciante habría fallado al poco tiempo de adquirido y porque habría sido indebidamente excluido de garantía "por golpe" puesto que no existiría una prueba del nexo causal entre dicho golpe y sus fallas.

Sobre el particular, es importante señalar que, según la propia Resolución, obra en el expediente una foto del golpe en cuestión; en la cual se aprecia "que la hendidura (...) sería aproximadamente de cuatro (4) milímetros; hecho que fue corroborado por el representante de éste ORPS en la Audiencia Unica". Asimismo, obra en el expediente el MANUAL DEL CLIENTE que se entrega con todos nuestros equipos; en el cual se aprecia que nuestra empresa excluye de garantía, objetivamente, a los terminales que presenten golpes.

Indecopi
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
23 NOV 2011
9:07
Rubino

Cuenta do

LO TENDIDO
NO VALE

102
103

En ese sentido, no entendemos por qué el Órgano Resolutivo nos sanciona, cuando lo único que ha hecho nuestra empresa es aplicar estrictamente aquello que le fue informado al señor Torrealva al comprar su terminal; sin perjuicio del hecho evidente de que, por presentar un golpe, queda claro que el referido equipo celular no ha sido objeto de un uso normal y correcto.

Finalmente, nos sorprende que el Órgano Resolutivo considere que el referido terminal presentó fallas al poco tiempo de adquirido, cuando está demostrado que las fallas son imputables al denunciante y éstas se presentaron, **como consecuencia de un golpe**, luego de **cuatro (4) meses** de la compra.

2. Por otro lado, no entendemos el sustento que emplea el Órgano Resolutivo para imponernos, como medida correctiva, que devolvamos al denunciante la suma que asumió por un equipo celular de reemplazo.


Lamentablemente, como podrá apreciar la Comisión, el Órgano Resolutivo no ha tomado en cuenta que el ClaroChip estuvo siempre en poder del denunciante; lo cual implica que él siempre (incluso mientras el terminal se encontró en nuestro Servicio Técnico) estuvo en posibilidad de emplear nuestros servicios con cualquier terminal que tenía en su poder.

Bajo este escenario, no entendemos cuál fue la necesidad del denunciante de adquirir un nuevo terminal ni mucho menos por qué debemos reembolsarle un dinero que no ha demostrado haber desembolsado ni justificado.

3. En virtud de lo expuesto, solicitamos a la Comisión revocar la Resolución apelada en los extremos indicados.

POR TANTO: Solicitamos al Órgano Resolutivo que se sirva **CONCEDER** el presente **RECURSO DE APELACIÓN** y elevar el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI; a fin de que ésta, en su oportunidad, se sirva tener en cuenta lo expuesto, **REVOQUE** la Resolución en todos sus extremos y declare **INFUNDADA** íntegramente la denuncia.

Lima, 21 de setiembre de 2011


Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A.C.

Ciento Trece

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES (EL SEÑOR TORREALBA)
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
RESOLUCIÓN N° : 5

Lima, 25 de noviembre de 2011

VISTO: el escrito de apelación de fecha 22 de noviembre de 2011 presentado por Claro;

CONSIDERANDO:

1. Mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 declaró fundada la denuncia del señor Torrealba contra Claro por infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. El artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización y el numeral 4.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI¹, establecen que el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Órgano es el de apelación.
3. Que, el literal c) del numeral 4.5.5. de la Directiva N° 004-2010/COD-DIR-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, establece un plazo de cinco días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento².
4. Para tal efecto, la mencionada Directiva³, señala que el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con la facultad de conceder y denegar el recurso de apelación.

¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

4.5 Plazos de tramitación

(...)

4.5.5 Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

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

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 227.- Impugnación

227.1 Contra la resolución final recaída en un procedimiento trilateral expedida por una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica, sólo procede la interposición del recurso de apelación. De no existir superior jerárquico, sólo cabe plantear recurso de reconsideración.

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.5. Plazos de tramitación

(...)

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

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

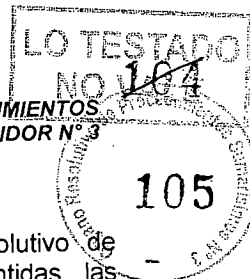
³ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

(...)

3.3. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

Cuenta cuatro



5. Asimismo, la mencionada Directiva⁴, señala que el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con la facultad de declarar consentidas las resoluciones cuando corresponda;
6. En el presente caso, Claro fue notificada con la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 el 14 de noviembre de 2011, por lo cual el 21 de noviembre de 2011 venció el plazo para presentar el recurso de apelación; no obstante, la denunciada presentó el mencionado recurso impugnativo el 22 de noviembre de 2011.
7. Por tanto, al no haber presentado el recurso de apelación en el plazo establecido por ley, no ha cumplido con los requisitos establecidos por las normas vigentes; por lo que corresponde denegar el recurso de apelación presentado y declarar consentida la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011.
8. Por otro lado, debe señalarse que, dicha Resolución Final obliga a la parte denunciada al pago de una multa; y, que, de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable⁵; por lo que,

cuenta como

SE HA RESUELTO:

PRIMERO: Denegar el recurso de apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C. mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2011.

SEGUNDO: Declarar consentida la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011.

TERCERO: Requerir a América Móvil Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la

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

VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCION, RECUSACION Y QUEJA

6.1 Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

- (...)
e) Conceder y denegar el recurso de apelación.
f) Declarar consentidas las resoluciones cuando corresponda.
(...)

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCION, RECUSACION Y QUEJA

6.1 Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

- (...)
f) Declarar consentidas las resoluciones cuando corresponda.
(...)

Artículo 194°.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

- (...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.
(...)

LO TESTADO
NO VALE
105
106
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

multa impuesta mediante la Resolución Final antes mencionada, sin perjuicio de lo cual se le informa que la misma será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

DEMETRIO ROJAS GARCIA
Jefe

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

DRG/gam

Ciento seis

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE

109
Resolución de Procedimientos Sumarísimos

EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES (EL SEÑOR TORREALBA)
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
PROCEDENCIA : LIMA
RESOLUCION : 6

Lima, 12 de diciembre de 2011

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011, se resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Torrealba contra Claro por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y se impuso a Claro una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Dicha resolución fue notificada a la denunciada el 14 de noviembre de 2011.
2. Mediante correo electrónico de fecha 21 de noviembre Claro remitió su recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 de fecha 28 de octubre de 2011.
3. Mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2011 Claro presentó recurso de apelación en la Unidad de Trámite Documentario del Indecopi.
4. Mediante Resolución N° 5 de fecha 25 de noviembre de 2011, se denegó el recurso de apelación presentado por Claro con fecha 22 de noviembre de 2011 y, se declaró consentida la citada Resolución Final.

Cuanto mejor

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. En atención a los hechos antes expuestos corresponde a este Órgano Resolutivo evaluar si la Resolución N° 5 de fecha 25 de noviembre de 2011 que denegó el recurso de apelación presentado por Claro y declaró consentida la Resolución Final, es un acto administrativo válido; y, de ser el caso, declarar la nulidad de la misma.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. El artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización y el numeral 4.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI¹,

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

4.5 Plazos de tramitación

(...)

4.5.5 Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

LO TESTADO
NOV 10 109
LO TESTADO
NOV 10 110
ORGANISMO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3**

establecen que el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Órgano es el de apelación dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación.

6. Para tal efecto, la mencionada Directiva², señala que el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con la facultad de conceder y denegar el recurso de apelación. Asimismo, dispone como segunda instancia a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponden el Órgano que haya actuado como primera instancia.
7. Por otro lado, el artículo 123º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 establece la posibilidad de recepción de documentos enviados a través de medios de transmisión de datos a distancia, tales como fax, correo electrónico; el mismo que deberá ser presentado en forma física dentro del tercer día de enviado el correo electrónico o facsímil³.
8. En el presente caso, de la revisión de la Resolución Nº 5 de fecha 25 de noviembre de 2011⁴, se advierte que la misma ha omitido observar el correo electrónico de fecha 21 de noviembre enviado por Claro, el mismo que contenía el recurso de apelación, por lo que dicho acto adolecería de un vicio.
9. Al respecto, el artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444⁵, establece las causales de nulidad del acto administrativo.

Cinco días

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

DIRECTIVA Nº 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO

(...)

3.3. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

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

(...)

VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCION, RECUSACION Y QUEJA

6.1 Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo Nº 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24º del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

(...)

e) Conceder y denegar el recurso de apelación.

(...)

Ley del Procedimiento Administrativo General-Ley Nº 27444

Artículo 123.- Recepción por transmisión de Datos a Distancia

123.1 Los administrados pueden solicitar que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro de un procedimiento sea realizado por medios de transmisión a distancia, tales como correo electrónico o facsímil.

123.2 Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.

123.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil.

Ver a fojas 103 del expediente.

Ley del Procedimiento Administrativo General-Ley Nº 27444

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

LO TESTADO
NO VALE

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
NO VALE

111

10. Asimismo, el artículo 3.2º de la Ley establece que los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación y emitidos con observancia al procedimiento regular.
11. En cuanto a la autoridad competente para declarar la nulidad de los actos administrativos, la Directiva N° 002-2001/TRI-INDECOPI, sobre Declaración de Nulidad de Actos Administrativos (en adelante la Directiva) establece los lineamientos de la declaración de nulidad de los actos administrativos tramitados ante las diferentes instancias del INDECOPI, todo ello de conformidad con la Ley.
12. El numeral 1.2 del Título IV de la Directiva establece que las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal no podrán declarar la nulidad de sus propias resoluciones en los siguientes casos: a) cuando declaren fundado o infundada alguna o todas las pretensiones de fondo; b) cuando declaren improcedente alguna o toda las pretensiones de fondo; c) cuando declaren inadmisibles la denuncia o solicitud presentada, entendiéndose por denuncia o solicitud la que da inicio al procedimiento administrativo; y, d) cuando pongan fin al procedimiento por cualquier forma o culminación anticipada del mismo.
13. Asimismo, el numeral 1.3 del Título IV de la citada Directiva, señala que no obstante lo antes establecido, las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal podrán, de oficio o a solicitud de parte, declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
14. En el presente caso, la Resolución N° 5 de fecha 25 de noviembre de 2011 no ha previsto lo dispuesto en el artículo 123º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, adoleciendo de un vicio, por lo que corresponde declarar su nulidad.
15. En consecuencia, en atención de todo lo expuesto y, a que Claro ha presentado el recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 dentro del plazo establecido por ley y ha cumplido con los requisitos establecidos por las normas vigentes, corresponde conceder el recurso de apelación.

Cuenta enca

IV. RESUELVE:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

LO TESTADO
NO VALE

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

RES 112
NO VALE

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
112

PRIMERO: Declarar la nulidad del acto contenido en la Resolución N° 5 de fecha 25 de noviembre de 2011.

SEGUNDO: Conceder el recurso de apelación de fecha 21 de noviembre de 2011 presentado por América Móvil Perú S.A.C.; y, remitir el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Lima Sur.

DEMETRIO ROJAS GARCIA
Jefe

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

Ciento doce

INDECOPI

Folio: 7 Copias: 1

CDR

000120

CLC

2012 FEB -8 PM 12:01

017277

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

Sumilla: CONTESTA
APELACION Y SE
ADHIERE
Exp. 11-2012/CPC
CODIGO: 1299183

Cuenta veinte

SEÑOR SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Daniel Enrique Torrealba Reyes identificado con C.E. 00030860 señalando domicilio real en Parque Eduardo Villena Rey No. 198 Dpto. C, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima y domicilio procesal en Av. Diagonal No. 340 Oficina No. 32, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, con teléfono N° 947108385 y correo electrónico daniel.torrealba@mac.com, (en adelante EL DENUNCIANTE), ante usted se presenta y dice:

Que, he sido notificado con la apelación presentada por la empresa CLARO, al respecto debo de decir lo siguiente:

I. CONTESTA APELACION:

1. En primer lugar mi apellido es TORREALBA no como lo establece la empresa CLARO.
2. Que, debo ser enfático en señalar que independientemente de que CLARO alega que la garantía se puso en conocimiento del usuario, sin haber probado ello, jamás ha demostrado la causalidad existente entre el supuesto golpe con la falla del equipo, toda vez que dicha causalidad NO EXISTE. Asimismo es FALSA la afirmación ligera de CLARO cuando señala que el equipo no fue objeto de un uso normal y correcto, esto no tiene fundamento alguno, no ha sido probado y en especial CLARO no tiene en cuenta que estamos ante un producto de uso diario, de uso continuo.
3. Claro increíblemente ASEGURA que se ha DEMOSTRADO que las fallas son consecuencias de un golpe, y ello es FALSO, CLARO no ha demostrado absolutamente nada.
4. CLARO no entiende la medida correctiva de devolver la suma pagada por el celular, al respecto sólo nos remitimos a los derechos de los consumidores, y a las leyes de la materia que al parecer son desconocidas por CLARO, ya que son ellos los que no entienden lo que se ha resuelto como medida correctiva.

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR
12 FEB 2012
RECIBIDO

5. CLARO tampoco entiende por qué se adquirió otro celular cuando el principal no estaba en funcionamiento, al respecto la respuesta es evidente: PARA PODER UTILIZAR el plan de telefonía que se tiene con el CHIP. Sin embargo CLARO increíblemente ASUME que todos los ciudadanos tenemos celulares botados en nuestras casas, por lo cual señala que el chip ha podido ser reemplazado por cualquier otro celular que se tuviera a la mano; sobre ello debo señalar dos cosas, la primera, es que es un absurdo pensar que todos tenemos un celular a la mano que no utilicemos, y en segundo lugar resulta FALSO que el chip del IPHONE pueda ser utilizado en cualquier celular, el chip del IPHONE sólo y únicamente puede ser utilizado en otro IPHONE, sin embargo resulta INJUSTO que al no tener otra alternativa tenga que comprar otro IPHONE porque CLARO no reconoce que el equipo vino fallado, y por ello se compró un celular BARATO y con ingenio tuve que crear un adaptador, ya que no recibí ayuda de CLARO, la respuesta siempre fue CHIP DE IPHONE SOLO EN IPHONES, en tal sentido utilice el chip de un IPHONE en un celular común manufacturando un adaptador casero creado por mi, de lo contrario la única manera de poder haber utilizado ese chip hubiese sido en otro IPHONE, que como se entiende CLARO cree o asume que puedo tener otro celular iphone "a la mano".
6. Que CLARO NUNCA dio una solución alternativa que no fuera LA REPOSICION DEL EQUIPO como se parecía en el informe que presente emitido por ellos.
7. CLARO insiste que NO ENTIENDE PORQUE SE ADQUIRIÓ OTRO CELULAR, la respuesta es sencilla, SE NECESITABA USAR EL CELULAR, no puede funcionar un chip sin celular.
8. CLARO señala que no he demostrado el gasto efectuado por la compra del celular, en tal sentido asumo que no han leído el expediente porque este fue presentado y obra en él.
9. Lo que yo no entiendo es como un escrito fechado el 21 de septiembre de 2011, conforme consta en el escrito de apelación de CLARO, puede contener una apelación contra una resolución elaborada recién en OCTUBRE de ese año. Esto lo único que genera es una desazón en el denunciante.
10. Que, la autoridad debe de tener presente la conducta del denunciado, ya que en sus descargos CLARO solicitó la AUDIENCIA UNICA y estableció lo siguiente "... **y tener la oportunidad de acordar con el denunciante una solución amigable para esta controversia con el animo de exceder las expectativas de nuestro cliente ...**"
11. Que, en la Audiencia Unica, CLARO fue tajante al decir que no iba a conciliar, por lo cual lo mencionado anteriormente por ellos, sólo fue un formalismo; asimismo CLARO no dio ninguna alternativa de solución JAMAS, y menos aun una amigable al

Cuenta pendiente

denunciante y por ultimo no sólo NO excedió las expectativas de mi persona como Cliente, sino que ni siquiera considero que se me haya tratado como tal.

12. Que, es importante señalar y repetir, conforme lo expresé en la Audiencia Unica, que CLARO no sólo no arregló el equipo, sino que nunca me brindó otra alternativa de solución a mi problema, teniendo en cuenta además que **los Chips de los Iphones no caben en otros teléfonos celulares** al ser estos micro chips, y el resto de celulares utilizan chips mas grandes, en tal sentido la respuesta de CLARO fue que la única "solución" era que se REPONGA el equipo. Es por ello que tuve que buscar una solución alternativa, y con ingenio creé un adaptador para poder utilizar el chip del Iphone en un celular común y corriente. Cabe señalar que busqué en el mercado adaptadores de CHIPS, pero no encontré ninguno que sirviera para el iphone, y por ello tuve que hacer manualmente uno, de lo contrario a la fecha ni siquiera tendría un celular.
13. Que, a ello debo agregar que conforme indiqué anteriormente los únicos distribuidores autorizados de IPHONES en PERU son CLARO y TELEFONICA, en tal sentido la única solución que tenía era comprarle otro equipo a una de esas empresas.
14. Que, si sólo TELEFONICA y CLARO venden esos celulares en PERU, y si un celular de CLARO presenta un rayón o un "golpe", el celular ya no podría pasar el servicio técnico de nadie, toda vez que CLARO se niega a dar una solución sin acreditar por lo menos que el rayón o el golpe fueran la causa del desperfecto del equipo, y obviamente no sería admitido en el servicio técnico de la competencia.
15. Que reitero además que CLARO no ha acreditado que algún "GOLPE" haya ocasionado el desperfecto que presenta el IPHONE. No se ha acreditado ninguna vinculación entre el supuesto daño estético del producto, el cual además es imperceptible a simple vista, y el defecto que presenta el producto.
16. Que, es preciso indicar que mientras tanto, se está pagando el servicio para utilizar un IPHONE que tiene un costo elevado, pero que en la practica estoy utilizando un teléfono celular común, que no tiene las características del IPHONE, que no tiene las aplicaciones para usarlo como cámara fotográfica, como cámara de video, como navegador de internet, que no puedo revisar los correos, no tiene reproductor de música, etc, y la única solución para CLARO es que se reponga el equipo, por lo que prácticamente me esta diciendo que les compre un nuevo IPHONE, porque para ellos no existe otra salida.

cuanto vendieron

II. ADHESION A LA APELACION EN EL EXTREMO DEL ART. 23 del la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

1. Que, la autoridad ha señalado que al haber dejado constancia CLARO el defecto visible encontrado en el equipo, así como su estado al momento de la

devolución y a no obrar en el expediente medio probatorio alguno que acredite que CLARO no ha realizado una debida evaluación del equipo, no se ha acreditado una falta de idoneidad en el servicio brindado por el servicio técnico. Por lo cual se declara infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 23 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. Que, no estoy de acuerdo con lo resuelto por la autoridad en este extremo, toda vez que el artículo 23 establece lo siguiente:

“ El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario (..)” En el caso de autos, el servicio de reparación ha sido deficiente, toda vez que no han analizado el hardware, solo se han limitado a actualizar el elemento intangible del producto, sin hacer un mayor análisis de la falla.”

En el caso de autos el servicio técnico de CLARO no pudo acreditar por qué falló el equipo y sólo y únicamente actualizaron el software, en tal sentido CLARO no brindó el servicio técnico diligentemente. En el caso de autos, el servicio de reparación ha sido deficiente, toda vez que no han analizado el hardware, sólo y únicamente se han limitado a actualizar el elemento intangible del producto, sin hacer un mayor análisis de la falla.

3. ¿Por qué no hay informe? PORQUE CLARO NO HIZO NADA, su servicio técnico sólo actualizó el hardware.
4. Qué solicitó se tenga en cuenta mi escrito presentado el 21 de octubre de 2011 en el presente expediente, en donde se aprecian mis alegatos en donde evidencia que CLARO jamás revisó el hardware y por ello nunca ha podido determinar con pruebas la causalidad de la falla del equipo.
5. El diagnóstico brindado por CLARO fue que el equipo no respondía y que se recomienda la reposición y que la reparación se realizó actualizando el software. Y la pregunta es ¿Por qué no revisaron el hardware? Acaso cuando un carro o una computadora se malogran sólo actualizan el software, OBVIAMENTE NO, se hace un diagnóstico del equipo tangible también para determinar la falla, hecho que en este caso NO SE HA PROBADO.

Cuanto a hardware

6. Que, incluso mi persona ha recurrido al mercado para que revisen el equipo, empezando por los distribuidores autorizados de la marca APPLE, y esto no ha podido ser posible porque los únicos representantes de los iphones en Perú son CLARO y TELEFONICA y niquiera los STORES DE APPLE pueden revisar los iphones, ya que están autorizados para vender todos los productos de APPLE MENOS A LOS IPHONES. Asimismo APPLE prohíbe a los usuarios que los iphones sean abiertos, ya que esto le corresponde sólo a APPLE o a sus servicios técnicos autorizados, y en la web de APPLE sólo aparecen como tales para Latinoamerica uno en Brasil y otro en Mexico, y se menciona a CLARO y a TELEFONICA como distribuidores.

7. Que no puede ser posible que la administración señale que como no hay prueba de que CLARO no realizó una debida evaluación se declare infundada la denuncia en este extremo. Al respecto no hay prueba porque CLARO JAMAS REVISÓ EL HARDWARE, sólo el software y ese hecho es una negligencia y es una infracción al servicio técnico deficiente de CLARO.

8. El servicio técnico de CLARO no arregló el equipo y se limitó a señalar que el defecto encontrado era que el DISPLAY principal estaba averiado, y en las observaciones señalaron lo siguiente: "GARANTIA NO MOTIVO GOLPE EN LA PARTE POSTERIOR INFERIOR DERECHA DIAGNOSTICO EQUIPO NO RESPONDE // FALLA INTERMITENTE // SE RECOMIENDA REPOSICION DE EQUIPO REPARACION SE REALIZO ACTUALIZANDO SOFTWARE CODIGO T 1277 OST 631511.

9. Reiteramos que el servicio tecnico de CLARO sólo se limitó a actualizar el software y a señalar que el display estaba averiado, no pudiendo arreglar el equipo, sin señalar la causa del desperfecto y negandose a reponerme el equipo alegando para ello que presentaba un golpe. Asimismo no se acreditó ni justificó en ningún momento que el celular no funcionase por causa de algún rasguño o golpe, sino simplemente se acogieron de esta comoda "justificante" para no hacer valer la garantía en perjuicio del consumidor, y de la manera mas facilista posible.

10. Como se puede apreciar no se ha ofrecido información relevante sobre el mal funcionamiento del equipo y mucho menos se ha establecido la causa del mismo. Cabe señalar ademas que inculso en la parte mas delicada del equipo, que es la pantalla no se observó ni un rasguño.

Como se puede apreciar el servicio que dio claro no fue el idoneo y mucho menos lo fue el producto.

11. Que es una infracción que CLARO mediante su Servicio Técnico no de información completa y razonable sobre el análisis de los desperfectos del equipo celular,

Cuentos manuscritos

escudándose en que la garantía no cubre golpes, pero sin determinar la causa específica del desperfecto y menos aun la relación del desperfecto con el mencionado "golpe", y esto se debe a que en realidad su mal funcionamiento no ha sido debido a ningún rasguño o golpe, sino simplemente se ha debido a una falla de fabrica que a la fecha no ha sido determinada.

12. Que, debo señalar que el celular sólo presenta pequeños deterioros estéticos, casi imperceptibles por el uso normal del celular los cuales se deben al propio uso del producto, ya que es un producto diseñado para un uso diario y continuo, resultando una exageración que el servicio técnico de CLARO trate de establecer que el celular presente un golpe de tal magnitud que justifique algún desperfecto en el mismo, hecho que reitero tampoco ha sido revisado ni analizado por ellos

13. Debe quedar establecido que el propio servicio técnico de CLARO ha señalado que sólo y únicamente actualizaron un software, es decir no han revisado el interior del equipo, no han revisado el hardware que es la parte tangible, no han revisado los componentes electrónicos y/o electromecánicos, no han revisado los elementos físicos interiores del producto, sólo se han limitado a actualizar el soporte lógico que es el software, el cual es INTANGIBLE.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

A. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- *Art. II 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.*

- **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".

Resulta evidente que el producto y el servicio materia de conflicto han resultado no ser idóneos, ya que no es lo que se ha

Cuenta Ventanero

esperado y menos aun por el uso que se le da al equipo y por el costo del mismo. El producto no satisface la finalidad esperada y menos aun el servicio técnico de CLARO.

• Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario (..) En el caso de autos, el servicio de reparación ha sido deficiente, toda vez que no han analizado el hardware, solo se han limitado a actualizar el elemento intangible del producto, sin hacer un mayor análisis de la falla.

- Claro ha vulnerado nuestro derecho establecido en el articulo Art. 97, inciso C

cuanto vicio

POR TANTO:

Solicitamos a usted Sr. Secretario Técnico, se sirva darle el tramite de Ley a la presente contestación de apelación y adhesión en el extremo correspondiente y pronunciarse de acuerdo a sus atribuciones.

Lima, 07 de febrero de 2012

David Torrealba Reyes
 David Torrealba Reyes
 CE: 000308601

edda cicchini
 Ericka Cicchini Gonzáles Otoyá
 ABOGADA
 C.A.T. 40047



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

PT
000130

RESOLUCIÓN FINAL N° 3015 -2012/CPC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
 SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 3
DENUNCIANTE : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES
 (EL SEÑOR TORREALBA)
DENUNCIADA : AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 (CLARO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD

Lima, 15 de agosto de 2012

ANTECEDENTES

1. El 5 de setiembre de 2011, el señor Torrealba denunció a Claro, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 11 de abril de 2011, la empresa Makaco SAC adquirió de la denunciada un celular iPhone 4 de 32 GB, identificado con IMEI N° 012648005923422, el cual fue asignado para los fines personales y laborales del denunciante.
 - (ii) Pocos meses después de adquirido, el equipo celular presentó desperfectos, no encendía correctamente y no se podía visualizar nada en la pantalla, por lo que no resultaba un producto idóneo.
 - (iii) El 15 de agosto de 2011, el denunciante llevó el celular materia de reclamo al servicio técnico de Claro, donde le señalaron que el display estaría averiado pero la garantía no se haría efectiva por un golpe en el equipo, realizando únicamente la actualización del software.

En ese sentido, el señor Torrealba solicitó en calidad de medida correctiva que Claro le cambie el equipo celular materia de denuncia por otro con las mismas características y en buenas condiciones o, en su defecto, le reembolse la contraprestación económica pagada por el mismo, así como los gastos incurridos para mitigar el mal funcionamiento del equipo.

2. Mediante Resolución N° 2 de fecha 23 de setiembre de 2011, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el OPS) admitió a tramite la denuncia en los siguientes términos:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de setiembre de 2011 presentada por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes contra América Móvil Perú S.A.C., por

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Promulgado el 1 de setiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

presunta infracción al artículo 19° y 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada i) le habría vendido un equipo celular defectuoso al interesado, el cual habría presentado defectos de funcionamiento a los meses de adquirido; ii) se habría negado a hacer efectiva la garantía del equipo materia de denuncia; en tanto, no habría brindado un servicio técnico idóneo al equipo, en la medida que no habría realizado el procedimiento correspondiente a fin de reparar el mismo."

3. Con fecha 10 de octubre de 2011, Claro presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) La obligación de garantizar un producto idóneo no implicaría que nunca presente fallas o desperfectos sino que en caso estos ocurran, se solucionen inmediatamente.
 - (ii) La garantía expresa incluida en el manual del cliente limita las obligaciones del proveedor, en ese sentido en tanto dicho documento habría excluido expresamente de la garantía los equipos o accesorios que presenten golpes, rajaduras o quínes, la reparación del equipo materia de denuncia no podría ser cubierta.
 - (iii) Por otro lado, precisó que en caso se declarara fundada la denuncia, el pago de costas y costos debería denegarse, considerando que, para conceder esta solicitud, la infracción debería ser grave, además de demostrarse una mala conducta procesal del denunciado, requisitos que no se cumplen en el presente procedimiento.

4. Mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3 del 28 de octubre de 2011, el OPS :
 - (i) Declaró fundada la denuncia presentada por el señor Torrealba en contra de Claro por infracción al artículo 19° del Código, considerando que habiendo acreditada la existencia de fallas en el equipo materia de denuncia, Claro habría negado indebidamente la cobertura de la garantía otorgada por el producto
 - (ii) Declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la presunta infracción al artículo 23° del Código, considerando que Claro habría dejado constancia escrita del estado del equipo antes y después del servicio de reparación.²
 - (iii) Ordenó que Claro reembolse al señor Torrealba el monto de la contraprestación pagada por el equipo además de S/. 59, 00 por concepto del equipo adquirido en su reemplazo.
 - (iv) Sancionó a Claro con una multa ascendente a 1 UIT, ordenando el pago de costas y costos.

5. Mediante escritos del 21 y 22 de noviembre de 2011, Claro apeló la citada resolución, señalando que el Manual del Cliente que se entregó con el equipo señala expresamente que la garantía queda excluida en caso de golpes, lo cual constituye una limitación objetiva, por lo que el OPS debió aplicar estrictamente lo informado al señor Torrealba. Por otro lado, no se habría considerado que en todo momento el

² Si bien se realizó el análisis respectivo en los fundamentos de la Resolución N° 1362-2011/PS3, el OPS obvió pronunciarse con respecto a la presunta infracción del artículo 23° del Código en la parte resolutive de la misma.



ciento treinta y uno



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

denunciante retuvo el chip, por lo que estaba en posibilidad de emplear sus servicios con cualquier equipo que tuviera en su poder.

6. El 8 de febrero de 2012, el señor Torrealba se adhirió a la apelación presentada por Claro en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 23° del Código, precisando que Claro no habría prestado un servicio de reparación diligente en tanto habrían analizado únicamente el software, no dejando constancia del análisis de hardware que debieron realizar.

ANÁLISIS

Cuestión previa

Sobre la imputación de los presuntos hechos infractores

7. De la lectura de la Resolución N° 2 se ha podido observar que el OPS imputó como presuntas infracciones la venta de un equipo celular no idóneo y la prestación de un servicio de reparación no idóneo, en tanto Claro se habría negado a aplicar la garantía del equipo materia de reclamo.
8. Sin embargo, en el análisis realizado en la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, con relación al segundo hecho imputado, el OPS se limitó a evaluar la Orden de Servicio Técnico, concluyendo que habría cumplido con dejar constancia escrita del estado del equipo celular, declarando infundada la denuncia en este extremo.
9. Al respecto, el artículo 10° inciso 2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, la LPAG), establece que el defecto o la omisión de alguno de los requisitos de validez del acto administrativo causa su nulidad de pleno de derecho, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14° de la mencionada norma.
10. Del mismo modo, el artículo 5.4° de la LPAG dispone que el acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas en el procedimiento, pudiendo aplicar otras que hayan sido apreciadas de oficio⁴. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado, de tal modo que se decida sobre todas las pretensiones propuestas por éste⁵. De

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

(...).

⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

(...)

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

⁵ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 187.- Contenido de la resolución



cuenta Treinta y dos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

conformidad con lo dispuesto por el artículo 10° de la referida Ley, la omisión a dicho requisito de validez determina la nulidad del acto administrativo.

11. Por su parte, el Código Procesal Civil⁶, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal en el artículo VII del Título Preliminar y en el artículo 122°; las cuales imponen la obligación del juzgador de fallar según lo alegado.
12. Conforme a lo señalado, el principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir pronunciamiento respecto de los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados, no pudiendo omitir pronunciarse sobre lo expresamente solicitado por la denunciante, en el presente caso.
13. En el presente caso, se ha verificado que si bien el segundo hecho imputado por el OPS fue descrito en función de la negativa de prestación del servicio técnico por exclusión de la garantía, ello no fue analizado en este punto, por lo que se ha incurrido en una causal de nulidad del acto administrativo. Sin embargo, en aplicación del artículo 217° de la Ley 27444⁷ y teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de este extremo de la denuncia, corresponde en vía de integración emitir un nuevo pronunciamiento sobre el mismo.
14. En ese sentido, con respecto a la segunda imputación, el artículo 23° del Código señala lo siguiente:

“Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate,

187.1 La resolución que pone fin al procedimiento cumplirá los requisitos del acto administrativo señalados en el Capítulo Primero del Título Primero de la presente Ley.

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 122°.- Contenido y suscripción de las resoluciones.

Las resoluciones judiciales contienen: (...)

3. La relación correlativamente enumerada de los fundamentos de hecho y los respectivos de derecho que sustentan la decisión, la que se sujeta al mérito de lo actuado y al derecho;

4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena respecto de todos los puntos controvertidos.
(...)

⁷ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 217°.- Resolución**

(...)

217.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados."

23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate."

15. Como puede observarse, el citado artículo está referido a los casos en los que un producto es sometido al servicio de reparación, y el proveedor de este servicio no realiza una labor diligente, utilizando repuestos no idóneos, no dejando constancia de las condiciones del producto antes y después del servicio, o éste mantiene las fallas que supuestamente fueron reparadas. Por el contrario, los hechos denunciados por el señor Torrealba plantean la negativa de prestación del servicio de reparación, por exclusión de la garantía del producto. Esta situación, a consideración de la Comisión, no constituye una infracción al artículo 23° sino al artículo 19° del Código, lo que se analizará en adelante.

Marco Legal de idoneidad

16. El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



Ciento Treinta y cuatro



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.

17. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida

Sobre la presunta venta de un producto no idóneo

18. En el presente caso, el señor Torrealba denunció a Claro toda vez que a los cuatro meses de haber adquirido el celular materia de denuncia, el mismo comenzó a presentar fallas, siendo que la denunciada se negó a repararlo argumentando que dicho celular presentaba un golpe, por lo cual se encontraba fuera de la garantía otorgada. El denunciante precisó que las fallas estarían referidas a que el equipo no se encendía correctamente y no se podía visualizar nada en la pantalla
19. En efecto, de la revisión del expediente se ha podido verificar que Claro ha reconocido las fallas que alega el señor Torrealba, dejando constancia de ello en la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 de fecha 15 de agosto de 2011⁹. Asimismo, ha quedado acreditado que las referidas fallas no fueron reparadas por Claro, recomendándose el cambio del equipo por uno nuevo, el cual según indicaron debía ser adquirido por el consumidor.
20. En este sentido, la Comisión coincide con lo resuelto por el OPS en este extremo, considerando que habiendo quedado acreditadas las fallas en el equipo reclamadas por el señor Torrealba, Claro no ha cumplido con probar que el equipo vendido al denunciante haya sido idóneo, por lo que corresponde confirmar la resolución emitida por el OPS en este punto.

Sobre la falta de cobertura de la garantía y la falta de prestación de servicio técnico

21. Claro alegó en sus descargos que, debido al golpe que presentaba el equipo celular del señor Torrealba, quedaba excluido objetivamente de la garantía ofrecida, por lo que consideró que no tendría obligación de efectuar la reparación solicitada.
22. Al respecto, la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 señaló que el equipo tendría un golpe en la parte inferior derecha, lo cual fue corroborado por el representante del OPS en la Audiencia Única del 24 de octubre de 2011, determinándose además que el daño consistía en una hendidura de 4 milímetros.¹⁰
23. Asimismo, obra en el expediente, el documento sobre las condiciones de garantía y servicio técnico de la denunciada, el cual establece lo siguiente:

(...)

⁹ Ver fojas 48 del expediente.

¹⁰ Ver fojas 77 del expediente.



cuenta Torrealba y ciudad



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

000135

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

"3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias:

(...)

c). Cuando el producto presente evidencia de accidentes o negligencia, golpes, ralladuras, quíñes o evidencia de residuos líquidos sólidos, humedad o sulfatación."

(...)

24. En ese orden de ideas, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
25. Siendo ello así, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se puede apreciar que el producto materia de denuncia presentó un golpe en la zona inferior derecha del equipo al momento de internarlo en el Servicio Técnico de la denunciada. Sin embargo, Claro no ha presentado ningún informe y otro elemento probatorio que permita relacionar el golpe con las fallas en el equipo.
26. Sobre el particular, la denunciada se ha limitado a señalar que la obligación de reparación de los productos que vende estaría limitada objetivamente por las exclusiones de la garantía que fueron informadas al denunciante en el Manual del Cliente.
27. En ese sentido, esta Comisión coincide con lo argumentado por el OPS, en la medida que la responsabilidad del proveedor con respecto a la idoneidad de los productos que ofrece, no puede limitarse arbitraria y previamente mediante la imposición de exclusiones basadas en hechos que no guardan relación con los defectos que los productos presentan. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción 19° del Código en este extremo.

Cuenta Fremont y alio

Sobre la medida correctiva solicitada

28. El artículo 42° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
29. Asimismo, el artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto²².

²² LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN

Artículo 3°.- En ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer vía judicial.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

30. Considerando que, de acuerdo al análisis realizado previamente se ha determinado la responsabilidad de Claro, a efectos de corregir la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde acceder a la solicitud de medida correctiva del señor Torrealba, y de esta manera ordenar a Claro, para que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con entregar al señor Torrealba un producto similar o de las mismas características que el equipo materia de denuncia. Asimismo, deberá reembolsarle el monto de S/. 59, 00 equivalentes al valor del equipo celular que tuvo que adquirir en reemplazo del equipo defectuoso.
31. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Torrealba podrá remitir un escrito comunicando el hecho al órgano competente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código⁶, en cuyo caso, de verificarse el incumplimiento de Metro, se le podrá imponer a una sanción⁷.
32. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.

cuenta treinta y siete

Graduación de la sanción

33. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) 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. (...)

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

34. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁹.

Por la infracción al artículo 19° del Código en el extremo referido a la venta de un producto no idóneo

Beneficio Ilícito

35. En el presente caso, la infracción cometida por Claro consistió en vender un producto no idóneo por el valor de S/. 2 958,00 el cual equivale a 0, 80 UIT. En consecuencia, el valor del beneficio ilícito obtenido por la denunciada es equivalente a 0, 80 UIT.

Probabilidad de detección

36. En el presente caso, la probabilidad de detección es bastante alta debido a que cualquier consumidor puede percatarse de que el equipo adquirido presenta defectos y, una vez detectado ello, denunciar la infracción, como sucedió en el presente caso. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden de 100% (equivalente a un factor de 1).

Multa base

37. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.
38. Considerando los datos obtenidos, la multa base para Claro resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
0, 80 UIT	/	1	=	0,80 UIT

15

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

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)



ciento treinta y ocho



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

39. En ese sentido, considerando que no se han configurado agravantes ni atenuantes de la infracción, la Comisión considera que corresponde sancionar a Claro con una multa base de 0,80 UIT.

Por la infracción al artículo 19° del Código en el extremo referido a negativa de cobertura de la garantía y prestación del servicio técnico de reparación

Beneficio ilícito

40. En el presente caso, la infracción cometida por Claro consistió en no atender la solicitud de reparación del señor Torrealba. En ese sentido, el beneficio ilícito está representado por el ahorro en el que incurrió la denunciada al no efectuar la reparación solicitada, el cual la Comisión estima en 0,70 UIT.

Probabilidad de detección

41. En el presente caso, la probabilidad de detección es bastante alta debido a que cualquier consumidor puede verificar la negativa de la cobertura de la garantía, así como la falta de reparación del equipo adquirido y, una vez detectado ello, denunciar la infracción, como sucedió en el presente caso. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden de 100% (equivalente a un factor de 1).

Multa base

42. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.
43. Considerando los datos obtenidos, la multa base para Claro resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
0,70 UIT	/	1	=	0,70 UIT

44. En ese sentido, considerando que no se han configurado agravantes ni atenuantes de la infracción, la Comisión considera que corresponde sancionar a Claro con una multa base de 0,70 UIT.

De las costas y costos del procedimiento



Cuenta Ahorro y Multa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

45. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
46. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Claro, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Claro deberá cumplir con pagar al señor Torrealba las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36, 00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución¹³.
47. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

cuanto a la multa

RESUELVE

PRIMERO: Declarar la nulidad de la Resolución N° 1362-2012/PS3 del 28 de octubre de 2011 y la Resolución N° 2 de fecha 23 de setiembre de 2011 emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3, en el extremo referido a la imputación de la presunta infracción del artículo 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en vía de integración, imputar los hechos denunciados en este extremo como referidos a la presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución N° 1362-2012/PS3 del 28 de octubre de 2011, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por Daniel Enrique Torrealba Reyes en contra de América Móvil Perú S.A.C. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la venta de un producto no idóneo.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por Daniel Enrique Torrealba Reyes en contra de América Móvil Perú S.A.C. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la negativa de cobertura de la garantía y reparación del producto materia de denuncia.

CUARTO: Sancionar a América Móvil Perú S.A.C. con una multa total ascendente a 1, 5 Unidades Impositivas Tributarias.

QUINTO: Ordenar en calidad de medida correctiva que América Móvil Perú S.A.C. cumpla con entregar al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes un producto similar o de las mismas características que el equipo materia de denuncia. Asimismo, deberá reembolsarle el

Nº
MC

12

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

13 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

(Expediente 1343-2011/PS3)
Expediente N° 11-2012/CPC-Apelación

monto de S/. 59, 00 equivalentes al valor del equipo celular que tuvo que adquirir en reemplazo del equipo defectuoso.

SEXTO: Ordenar a América Móvil Perú S.A.C. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente resolución, cumpla con pagar al señor Daniel Enrique Torrealba Reyes S/. 36,00 por concepto de los costos incurridos por la misma durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SETIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. Sin perjuicio de ello, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹, el único recurso impugnativo que —de manera excepcional¹²— puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida¹³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.


MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI.
Presidenta

¹⁸ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

¹⁹ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
V. APELACIÓN Y REVISIÓN

5.3. Recurso de Revisión

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

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

(...)

²⁰ LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212°.- Acto firme

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



2012 SEP -4 PM 5:06

"000144

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

Expediente en Comisión N° 11-2012/CPC
Expediente en ORPSPC N° 1343-2011/PS3
INTERPONE RECURSO DE REVISIÓN

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI:

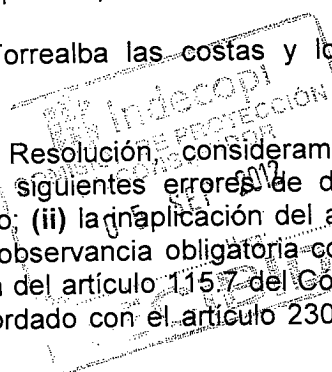
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.; debidamente representada por la Dra. Sandra Liliana Miró Quesada Milich, identificada con D.N.I. N° 10542981 y según poderes que obran en el expediente; en el procedimiento seguido en nuestra contra por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes (en adelante, el señor Torrealba) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); atentamente decimos:

Que, el 24 de agosto de 2012 hemos sido notificados con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC (en adelante, la Resolución), emitida el 15 del mismo mes por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Comisión); mediante la cual:

1. Se declara la nulidad de la Resolución Final N° 1362-2011/PS3 y la Resolución N° 2 de fecha 23 de setiembre de 2011 emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI en el extremo referido a la imputación a nuestra empresa de una presunta infracción del artículo 23 del Código y, en vía de integración, se nos imputa como hechos denunciados la presunta infracción del artículo 19 del Código por supuesta negativa de cobertura de la garantía y reparación del producto materia de denuncia;
2. Se declara fundada la denuncia interpuesta por el señor Torrealba por presunta infracción al artículo 19 del Código;
3. Se confirma la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Torrealba por presunta infracción al artículo 19 del Código, por la presunta venta de un producto no idóneo;
4. Se nos sanciona con una multa total ascendente a 1.5 Unidades Impositivas Tributarias;
5. Se nos ordena, en calidad de medidas correctivas, entregar al señor Torrealba un producto similar o de las mismas características que el equipo celular materia de denuncia, así como reembolsarle el monto de S/. 59.00 equivalente al valor del equipo celular que tuvo que adquirir en reemplazo del equipo celular presuntamente defectuoso; y,
6. Se nos condena a pagar al señor Torrealba las costas y los costos del procedimiento.

Que, luego de revisar exhaustivamente la Resolución, consideramos pertinente señalar que la Comisión ha incurrido en los siguientes errores de derecho: (i) la aplicación incorrecta del artículo 19 del Código; (ii) la inaplicación del artículo 20 del Código y la inobservancia del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC; (iii) la inaplicación del artículo 1157 del Código; y, (iv) la inaplicación del artículo 112 del Código concordado con el artículo 230 de la Ley N° 27444.

Ciento cuarenta y cuatro



Que, por lo expuesto y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo 125° del Código, interponemos **RECURSO DE REVISIÓN** contra la Resolución y solicitamos a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI (en adelante, la Sala) que la **REVOQUE** en todos sus extremos y que, en consecuencia, se declare **INFUNDADA** íntegramente la denuncia.

Que, en ese sentido, el presente recurso se sustenta en los fundamentos de derecho que exponemos a continuación:

I. **APLICACIÓN INCORRECTA DEL ARTÍCULO 19 DEL CÓDIGO**

1. En el presente caso, mediante Resolución Final N° 3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012, la Comisión anuló la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Torrealba por infracción al artículo 23 del Código y, en vía de integración, nos imputó la supuesta venta de un equipo celular defectuoso como presunta infracción del artículo 19 del Código; luego de lo cual, sin permitirnos ejercer nuestro derecho de defensa, declaró fundada dicha imputación, nos sancionó por esta supuesta infracción con una multa de 0.80 Unidades Impositivas Tributarias.

Al respecto, la Comisión señaló escuetamente lo siguiente:

"18. En el presente caso, el señor Torrealba denunció a Claro toda vez que a los cuatro meses de haber adquirido el celular materia de denuncia, el mismo comenzó a presentar fallas, (...).

19. En efecto, de la revisión del expediente se ha podido verificar que Claro ha reconocido las fallas que alega el señor Torrealba, dejando constancia de ello en la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 de fecha 15 de agosto de 2011 (...).

20. En este sentido, la Comisión coincide con lo resuelto por el OPS en este extremo, considerando que habiendo quedado acreditadas las fallas en el equipo reclamadas por el señor Torrealba, Claro no ha cumplido con probar que el equipo vendido al denunciante haya sido idóneo, por lo que corresponde confirmar la resolución emitida por el OPS en este punto" (El resaltado y el subrayado son nuestros)

2. Sobre el particular, consideramos que la Comisión ha incurrido en un grave error de derecho al aplicar erróneamente el artículo 19° del Código.¹ Nos explicamos.

¹ 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.

cuenta con venta y cinco

000146

Sin perjuicio del hecho de que la imputación materia de análisis recién nos ha sido comunicada en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC que ahora impugnamos y que no hemos tenido oportunidad de ejercer nuestro derecho de defensa², es indudable que los hechos imputados por la Comisión a nuestra empresa no pueden considerarse como la configuración del supuesto de hecho previsto en el artículo 19 del Código.

Ciertamente, la infracción del artículo 19 del Código a la que se refiere la Comisión consistiría en la presunta venta de un producto no idóneo; dejando entrever que, al haberse acreditado las fallas en el equipo celular del señor Torrealba, ya nos encontraríamos ante una conducta ilegal.

Sin embargo, como no escapará al elevado criterio de la Sala, sancionarnos por el hecho en discusión, consistente en que el equipo celular materia de denuncia habría presentado fallas³, NO es coherente con que la obligación legal de garantizar un producto idóneo, al amparo del artículo 19 del Código, NO significa que los proveedores deben garantizar que sus productos o servicios nunca van a presentar fallas o desperfectos; pues, de lo contrario, estaríamos ante una obligación de imposible cumplimiento y de implicancias económicas exorbitantes.⁴

Así, sobre este particular, lo único que puede interpretarse es que la obligación legal de los proveedores, al amparo del artículo 19 del Código, consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que sea aplicable al caso concreto, las fallas que puedan presentarse.

En consecuencia, nos sorprende que la Comisión, mediante la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, haya considerado como imputación el mero hecho de que el terminal del señor Torrealba haya presentado fallas en su funcionamiento a los cuatro meses de su adquisición y peor aún que nos haya sancionado por dicho hecho.

Desde nuestro punto de vista, esta imputación contenida en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC NO resulta ajustada al ordenamiento jurídico y supone la aplicación errónea del artículo 19° del Código a un supuesto de hecho no previsto en dicha norma; razón por la cual consideramos que la

² Bajo esta premisa, la Sala debe considerar que es falso lo sugerido por la Comisión en el considerando 20 de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en el sentido de que supuestamente el Organismo Resolutivo habría tenido un pronunciamiento "coincidente" con la Comisión en cuanto a que la mera venta por parte de nuestra empresa de un equipo celular supuestamente defectuoso al denunciante constituiría una infracción del artículo 19 del Código. En efecto, como apreciará la Sala, el Organismo Resolutivo ni analizó como infracción la mera venta por parte de nuestra empresa de un equipo celular supuestamente defectuoso al denunciante ni mucho menos sancionó esta imputación concreta bajo el artículo 19 del Código. No debe olvidarse que esta imputación surge recién en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC y que la sanción del Organismo Resolutivo se refería a un hecho distinto (el que habríamos negado la cobertura de la garantía del terminal materia de denuncia sobre la base de un golpe que no guardaría relación de causalidad con la falla detectada).

³ Se trata de fallas presentadas a los cuatro (4) meses de la venta del terminal.

⁴ A mayor abundamiento, debe tenerse presente que esta realidad jurídica es recogida en la garantía ofrecida a nuestros clientes a través de nuestro MANUAL DEL CLIENTE (que obra en el expediente y cuyo tenor, por no haber sido negado por el denunciante, NO constituye un hecho controvertido); en el cual se señala lo siguiente: "Los equipos o accesorios que presenten defectos de fábrica, estando en garantía, serán reparados y, en el caso de no ser posible la reparación, serán cambiados (...)". De este modo, queda claro que el denunciante, al igual que cualquier consumidor que adquiere un producto, conocía y entendía que su terminal podía presentar fallas.

cuanto a cuenta y no

Sala debe declarar que aquella imputación no puede constituir ninguna infracción del Código y, por tanto, revocar la Resolución Final N° 3015-2012/CPC en este extremo y, en consecuencia, declarar **INFUNDADA** de plano dicha imputación.

II. **INAPLICACIÓN DEL ARTÍCULO 20 DEL CÓDIGO Y LA INOBSERVANCIA DEL PRECEDENTE DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA CONTENIDO EN LA RESOLUCIÓN N° 085-96-TDC**

3. En el presente caso, respecto de la supuesta falta de prestación de servicio técnico por parte de nuestra empresa al denunciante, la Comisión señaló en la Resolución lo siguiente:

"21. Claro alego en sus descargos que, debido al golpe que presentaba el equipo celular del señor Torrealba, quedaba excluido objetivamente de garantía ofrecida, por lo que consideró que no tendría obligación de efectuar la reparación solicitada.

22. Al respecto, la Orden de Servicio Técnico N° 00631511 señaló que **el equipo tendría un golpe en la parte inferior derecha, lo cual fue corroborado por el representante del OPS en la Audiencia Única del 24 de octubre 2011** (...).

(...)

25. (...), de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente **se puede apreciar que el producto materia de denuncia presentó un golpe en la zona inferior derecha del equipo al momento de internarlo en el Servicio Técnico de la denunciada. Sin embargo, Claro no ha presentado ningún informe y otro elemento probatorio que permita relacionar el golpe con las fallas en el equipo.**

26. Sobre el particular, la denunciada se ha limitado a señalar que la obligación de reparación de los productos que vende estaría limitada objetivamente por las exclusiones de la garantía que fueron informadas al denunciante en el Manual del Cliente.

27. En ese sentido, esta Comisión coincide con lo argumentado por el OPS, en la medida que **la responsabilidad del proveedor con respecto a la idoneidad de los productos que ofrece, no puede limitarse arbitraria y previamente mediante la imposición de exclusiones basadas en hechos que no guardan relación con los defectos que los productos presentan** (...) (El resaltado y el subrayado son nuestros)

4. Sobre el particular, primeramente, consideramos que la Comisión ha incurrido en un error de derecho **al no aplicar el artículo 20° del Código**.⁵ Nos explicamos.

⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor
Artículo 20.- Garantías

ciento cuarenta y siete

En la Resolución, la Comisión cuestiona la exclusión de la garantía ofrecida y termina por resolver que hemos incurrido en una infracción al artículo 19 del Código; sustentándose en que, según su parecer, no bastaría que nuestra empresa hubiera acreditado la existencia del golpe en el terminal del denunciante (hecho que la propia Comisión reconoce expresamente) sino que, además, tendríamos que haber acreditado que dicho golpe habría sido la causa del defecto para que éste no nos fuera atribuible.

Para llegar a esta conclusión, como apreciará la Sala, la Comisión parecería haber determinado nuestras obligaciones "a su leal saber y entender" restando valor a la existencia de una garantía explícita en este caso. Es decir, la Comisión soslaya los términos expresos de nuestra garantía implícita y analiza el caso en función de algo que más parecería ser una garantía implícita; pese a que en ningún momento ha sido una cuestión controvertida la existencia de una garantía explícita (cuyos términos fueron aportados por nuestra empresa en sus descargos).

En ese sentido, al prescindir en su análisis de lo señalado expresamente en nuestra garantía explícita, es claro que la Comisión NO ha considerado lo indicado en el artículo 20 del Código; el cual señala expresamente que "Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita".⁶

Bajo este contexto, el error de la Comisión resulta grave; pues, de haber aplicado la norma en cuestión, su pronunciamiento hubiera sido contrario al que emitió. Ciertamente, la interpretación del mencionado artículo es que, si en un contrato de garantía de servicio técnico el proveedor da a conocer a los usuarios la forma en la que se compromete a solucionar las fallas o defectos en el producto o servicio adquirido y en qué consisten las exclusiones, la garantía implícita queda excluida y, por tanto, la idoneidad del servicio técnico se debe analizar únicamente a partir de las condiciones puestas en conocimiento de los usuarios.

En el caso que nos atañe, tenemos que nuestra empresa atendió debidamente al denunciante en la única oportunidad en la que ingresó su equipo celular a nuestro Servicio Técnico, dejando constancia desde un inicio de la presencia del golpe, recibiendo el terminal para su revisión e informándole finalmente al señor Torrealba que el mismo estaba excluido de garantía por la presencia del mencionado golpe; todo ello en

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.

(...)

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. (El resaltado y el subrayado son nuestros)

⁶ Como es evidente, en los casos de garantías explícitas, no resulta posible efectuar una evaluación bajo los criterios de una garantía implícita, en la medida que el proveedor expresamente ha indicado las condiciones bajo las cuales se compromete a brindar un determinado bien o servicio. En otras palabras, las garantías explícitas desplazan a las garantías implícitas y necesariamente priman sobre éstas.

cuenta cuentas y cosas

cumplimiento estricto de lo indicado por la garantía explícita ofrecida en nuestro MANUAL DEL CLIENTE.⁷ Es importante indicar que todas estas circunstancias son hechos probados en el expediente; los cuales no sólo no han sido negados por el denunciante sino que, inclusive, han sido reconocidos por la Comisión en la Resolución, tal como se aprecia a continuación:

"25. (...), de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se puede apreciar que el producto materia de denuncia presentó un golpe (...)" (El resaltado y el subrayado son nuestros)

Lamentablemente, pese a que la propia Comisión reconoce como hecho probado la existencia de un golpe (que la Sala apreciará que nuestro MANUAL DEL CLIENTE prevé objetivamente como una causal de exclusión de la garantía explícita que ofrecemos a nuestros clientes), la Resolución incurre en el error de derecho consistente en la no aplicación del artículo 20 del Código, al amparo del cual debió resolver este caso; supuesto en el cual la Comisión tendría que haber concluido que la sola presencia del golpe en cuestión, por aplicación privilegiada del MANUAL DEL CLIENTE por encima de cualquier garantía implícita, era una causal de exclusión de garantía plenamente válida y, en esa medida, declarado INFUNDADA la denuncia.

Sin embargo, vemos que la Comisión, omitiendo el mandato previsto en el artículo 20 del Código, ha ido más allá de las condiciones previstas en nuestra garantía explícita y nos ha exigido, para considerar válida la expresa causal de exclusión de garantía por presencia de golpes, acreditar una situación adicional que no está prevista en nuestro MANUAL DEL CLIENTE como requisito para la validez de dicha causal.

Ciertamente, como si nos encontráramos ante una supuesta garantía implícita, luego de reconocer como hecho probado la existencia de golpes la Comisión ha señalado que: "(...) la responsabilidad del proveedor con respecto a la idoneidad de los productos que ofrece, no puede limitarse arbitraria y previamente mediante la imposición de exclusiones basadas en hechos que no guardan relación con los defectos que los productos presentan". Nada más asombroso.

Por todo lo expuesto, no entendemos cómo la Comisión llega a la conclusión de que nuestra empresa actuó incorrectamente al excluir de garantía al terminal del denunciante, cuando es claro que el análisis de este caso lo que debió implicar es la revisión de nuestra garantía explícita y, en aplicación de ésta, la exoneración de responsabilidad de nuestra empresa por haber brindado al denunciante exactamente lo que le ofrecimos.

⁷ Cabe recordar que este documento, en el literal c) de su numeral 3, indica lo siguiente:

3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias:

(...)

c) Evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, rajaduras, quíñes, derrame de líquido de pantalla o evidencias de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación.

(...)" (El subrayado y el resaltado son nuestros)

Ciento ochenta y nueve

5. Sin perjuicio de lo señalado, tenemos que lo resuelto por la Comisión en el extremo materia de análisis también implica también la inobservancia del precedente de observancia obligatoria aprobado por la Resolución N° 085-96-TDC.

Al respecto, consideramos que la Comisión también incurrió en un error de derecho al dejar de lado el criterio de prelación de las garantías establecido en el referido precedente de observancia obligatoria, privilegiando inequívocamente a la garantía implícita. Nos explicamos.

En el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC, la Sala estableció que, si en los contratos de adquisición de productos o servicios los proveedores dan a conocer ciertas restricciones, las mismas serán oponibles a los consumidores. En efecto, dicho precedente de observancia obligatoria estableció lo siguiente:

"a) (...) 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 y el resaltado son nuestros)

En esa misma línea, la referida Resolución N° 085-96-TDC indicó también lo siguiente:

"Si las condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en los cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Sin embargo, el proveedor podría limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si se informa al consumidor claramente que no se ofrece ninguna garantía por el bien, o si se limita temporalmente la obligación de garantía, o si se excluye cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o se ofrecen garantía expresas que excluyen expresamente las garantías implícitas o cualquier otra limitación similar, entonces responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria" (El subrayado y el resaltado son nuestros)

De lo hasta aquí señalado podemos concluir que, en la evaluación respecto de la idoneidad de un Servicio Técnico, debe tenerse en cuenta: (i) las

Cuenta con cuenta

* 000151

condiciones que el proveedor expresamente ofreció al consumidor (garantía explícita); y; (ii) en caso no exista una garantía explícita, qué es lo que esperaría un consumidor razonable respecto del bien o servicio brindado (garantía implícita).

Como podrá apreciar la Sala, nuestra empresa procedió de la forma como la garantía expresa al atender al denunciante en la única oportunidad en la que ingresó su equipo celular a nuestro Servicio Técnico, dejando constancia desde un inicio de la presencia del golpe, recibiendo el terminal para su revisión e informándole finalmente al señor Torrealba de que el mismo estaba excluido de garantía por la presencia del mencionado golpe.

En ese sentido, resulta necesario enfatizar que en pronunciamientos anteriores la Comisión ha reconocido que éste es particularmente el límite a las obligaciones de los operadores de telefonía móvil cuando se trate de garantías expresas por equipos celulares.

Siendo ello así, resulta por demás peculiar que la Comisión no haya seguido estos criterios para analizar cuál fue el compromiso que asumimos frente al señor Torrealba en el caso concreto.

Luego de todo lo expuesto, reiteramos nuestra sorpresa frente a la forma en que la Comisión llega a la conclusión de que nuestra empresa actuó incorrectamente al excluir de garantía al terminal del denunciante, cuando es claro que el análisis de este caso lo que debió implicar es la revisión de nuestra garantía explícita y, en aplicación de ésta, la exoneración de responsabilidad de nuestra empresa por haber brindado al denunciante exactamente lo que le ofrecimos.

A mayor abundamiento, no entendemos la razón por la cual **la Comisión NO ha explicado la inaplicación del precedente de observancia obligatoria citado**; privilegiando de esta manera a la garantía implícita.

6. Por todo lo expuesto, solicitamos a la Sala que tenga en cuenta lo expuesto y **REVOQUE** la decisión adoptada por la Comisión en el extremo materia de análisis; debiendo declararse íntegramente **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor Torrealba.

III. INAPLICACIÓN DEL ARTÍCULO 115.7 DEL CÓDIGO

7. En la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, la Comisión, en relación con la medida correctiva solicitada por el denunciante, ha señalado lo siguiente:

*"30. Considerando que, de acuerdo al análisis realizado previamente se ha determinado la responsabilidad de Claro, a efectos de corregir la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde acceder a la solicitud de medida correctiva del señor Torrealba, y de esta manera **ordena a Claro**, para que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, **cumpla con entregar al señor Torrealba un producto similar o de las mismas características que el equipo materia de denuncia. Asimismo, deberá reembolsarle el monto de S/. 59,00**"*

ciento cincuenta y uno

equivalentes al valor del equipo celular que tuvo que adquirir en reemplazo del equipo defectuoso" (El resaltado y el subrayado son nuestros)

8. Al respecto, consideramos que la Comisión incurrió en un error de derecho al inaplicar el artículo 115.7 del Código, donde se establece lo siguiente:

"Artículo 115.- Medidas correctivas reparatoras

(...)

115.7. Las medidas correctivas reparatoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparatora en sede administrativa" (El subrayado y el resaltado son nuestros)

ciento sin cuenta y dos

Esta norma es coherente con el hecho de que las indemnizaciones, como son las derivadas del daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son competencia del Poder Judicial.

En el presente caso, respecto de la medida correctiva ordenada en la Resolución, tenemos que la Comisión nos ordena el cambio del equipo celular materia de denuncia por otro equipo celular nuevo de idénticas características o, en su defecto, que se devuelva el monto de la contraprestación pagada y, acumulativamente, la devolución del monto que habría pagado por un nuevo terminal que habría tenido que adquirir para poder comunicarse.

Sobre el particular, en el supuesto negado e improbable de que la Sala considere que la presente denuncia debe ser declarada fundada, NO debería ordenarse a nuestra empresa cumplir acumulativamente las dos (2) medidas correctivas solicitadas por el denunciante. Nos explicamos.

Si el Órgano Resolutivo ordenara el cambio del equipo celular materia de denuncia o la devolución del dinero que el señor Torrealba pagó por el mismo, dicha medida revertiría plenamente los efectos de la supuesta conducta infractora; quedando ésta neutralizada y corregida. En ese contexto, si se nos ordenara acumulativamente la devolución del monto que el denunciante habría pagado por un nuevo terminal, tendríamos que dicho producto significaría para el señor Torrealba un incremento patrimonial gratuito; constituyendo, por tanto, una indemnización que, al no tener la calidad de una medida correctiva, deber ser declarada **IMPROCEDENTE**.

A mayor abundamiento, si el perjuicio para el denunciante fue supuestamente desembolsar una suma de S/. 59, la Sala debería preguntarse ¿por qué razón, luego de que nuestra empresa le devuelva dicha suma, el denunciante tendría derecho a mantener "gratuitamente" el terminal que adquirió con ese monto? ¿No significaría eso, en el fondo, que nuestra empresa le estaría devolviendo su dinero y, adicionalmente, "regalando" el otro equipo celular que el

* 000153

denunciante adquirió? Nos eximimos de mayores comentarios.

IV. INAPLICACIÓN DEL ARTÍCULO 112 DEL CÓDIGO

9. Finalmente, respecto de la graduación de la sanción en el extremo referido a la presunta venta de un producto no idóneo, la Comisión señala lo siguiente en la Resolución:

"35. En el presente caso, la infracción cometida por Claro consistió en vender un producto no idóneo por el valor de S/. 2958,00 el cual equivale a 0,80 UIT. En consecuencia, el valor del beneficio ilícito obtenido por la denunciada es equivalente a 0,80 UIT" (El subrayado y el resaltado son nuestros)

Sobre el particular, nos llama poderosamente la atención que la Comisión haya establecido, como monto sobre el cual calcular el supuesto beneficio ilícito obtenido, la cantidad que en la factura corresponde al precio de dos (2) equipos y dos (2) Sim Card, cuando la denuncia del señor Torrealba versa sobre las presuntas fallas de funcionamiento de sólo uno (1) de dichos terminales móviles cuyo precio unitario total es la mitad del monto mencionado en la Resolución: S/. 1,479.00, tal como se desprende de los propios medios probatorios presentados por el señor Torrealba y reconocidos como hecho no controvertido por nuestra empresa.

Al respecto, queda claro que estamos ante la inaplicación del artículo 112 del código; que prevé, como criterio de graduación de la sanción, al beneficio ilícito obtenido por la realización de la infracción y el perjuicio económico casado; lo cual resulta coherente con el principio de derecho administrativo sancionador previsto en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley N° 27444 (Principio de Razonabilidad); el mismo que indica lo siguiente:

"Artículo 230.- Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa

(...)

3.- Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido

b) El perjuicio económico causado

c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;

d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;

***e) El beneficio ilegalmente obtenido;** y*

f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor." (El subrayado y el resaltado son nuestros)

En este sentido, en el supuesto negado e hipotético caso de que la Sala confirme la comisión de presuntas infracciones por parte de nuestra empresa,

ciento cincuenta y tres

000154

le corresponderá aplicar correctamente el Principio de Razonabilidad y, por lo tanto, establecer como presunto beneficio ilícito el monto correspondiente a un (1) solo equipo celular, es decir, S/. 1,479.00 (Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve y 00/100 Nuevos Soles); a efectos de graduar una posible sanción.

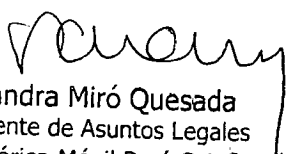
POR TANTO: Solicitamos a la Comisión que se sirva **CONCEDER** el presente **RECURSO DE REVISIÓN** y elevar el expediente a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI; a fin de que ésta, en su oportunidad, se sirva tener en cuenta lo expuesto, **REVOQUE** la Resolución Final N° 3015-2012/CPC en todos sus extremos y declare **INFUNDADA** íntegramente la denuncia.

OTROSÍ DECIMOS: Que, el 31 de agosto de 2012 hemos recibido de parte del denunciante la carta que adjuntamos al presente, en la que nos solicita cumplir con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC (especialmente, en lo referido a la medida correctiva y el pago de costos).

Al respecto, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados.

En ese sentido, considerando la interposición de este recurso de revisión por parte de nuestra empresa y en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con las medidas correctivas y el pago de costas y costos previstos en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, solicitamos a la Sala que disponga inmediatamente la suspensión de la ejecución de dicha resolución, en tanto no se resuelva el presente recurso de revisión; en virtud de lo señalado en la parte final del artículo 125 del Código. A estos efectos, dejamos constancia de buena fe de que nos encontramos a disposición del denunciante en nuestros establecimientos, para las coordinaciones que fueran necesarias.

Lima, 4 de setiembre de 2012


Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A.C.

Cinco cincuenta y cuatro

000155

Miraflores, 31 de agosto de 2012



Señores
 América Movil Perú S.A.C
 Av. Nicolas Arriola. 480
 La Victoria

Presente.-

Atn: Gerencia de Asuntos Legales
 Dra. Sandra Miroquesada



Asunto: Solicitud de entrega de Iphone nuevo

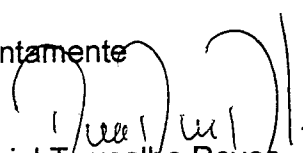
Referencia: Exp. 1342-2011-PS3 y 11-2012/CPC

De nuestra consideración:

Tengo a bien saludarlos y a la vez informarles, que como es de su conocimiento presenté una denuncia ante INDECOPI a fin de que se me otorgará un iphone 4 nuevo, toda vez que el Iphone 4 de 32 GB adquirido e 11 de abril de 2011 por la empresa Makaco S.A.C. y el cual me fue asignado presentó fallas y no fue arreglado por el servicio tecnico de su representada. En tal sentido mediante Resolución 1362-2011-PS3 del 28 de octubre de 2011, Indecopi declaró FUNDADA mi denuncia, la cual ha sido confirmada mediante Resolución Final 3015-2012/CPCb de fecha 15 de agosto de 2012 y ordenó la medida correctiva a fin de que su representada cumpla con la entrega de un equipo nuevo a mi persona, el reembolso de S/. 59.00 y el pago de S/. 36.00 por los costos . Asimismo dicha resolución agota la via administrativa.

Por lo antes expuesto, solicito que por favor dentro del plazo establecido en la referida resolución, es decir dentro del plazo de 05 días habiles de notificada, su representada me otorgue el nuevo celular Iphone por ser lo correcto.

Sin otro particular y esperando su pronta atención, quedo de ustedes.

Atentamente

 Daniel Torrealba Reyes
 Dir. Av. Diagonal No. 340 Oficina No. 32, Miraflores,
 Teléfono N° 947108385 y 994665103

C.C. Servicio de Atención al Consumidor

Ciento cincuenta y cinco

111614
 1343-11/PS3
 (11-2012/CPCZ)

EXP. 339-2012/PS1/IMC

Encargado:	MR
Fecha:	10/09/2012
Visto:	<i>[Signature]</i>
Obs:	

FORMATO DE POSTULACIÓN DE PROCEDIMIENTO

I. Indique el tipo de procedimiento que desea iniciar, marcando con una "x" alguna de las opciones que se muestran a continuación.

- 1. PROCEDIMIENTO SUMARISIMO¹
- 2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO

151
~~000001~~

II. En el caso de haber marcado la opción a) correspondiente a los procedimientos sumarísimos deberá marcar con una "x" el hecho que motiva su denuncia.

- 1. Producto o servicio materia de denuncia no supera las 3 UIT²
 El valor del producto o servicio materia de reclamo asciende a (en números y letras)

- 2. Falta de atención a requerimientos de información
- 3. Métodos abusivos de cobranza
- 4. Demora en la entrega de un producto
- 5. Incumplimiento de medida correctiva
- 6. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio
- 7. Incumplimiento de pago de liquidación de costas y costos del procedimiento
- 8. Liquidación de costas y costos del procedimiento.

Cuenta vinculada y neto

¹ Procedimiento célere tramitado por los Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos en un plazo no mayor de 30 días hábiles. Es importante mencionar que este tipo de procedimiento únicamente puede ser postulado en los supuestos previstos en el acápite II del presente formato.
² El equivalente a 3 UIT asciende a S/. 10 950,00 nuevos soles. El valor de la UIT para el año 2012 es de S/. 3 650,00 nuevo soles

2012 SEP 10 PM 2 51



Indecopi

INSTITUTE NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO

COMUNICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA(S) CORRECTIVA(S), ACUERDO CONCILIATORIO O PAGO DE COSTAS Y COSTOS

<p>1. TRAMITE ANTE CPC / OPS</p> <p>Nº Expediente: <u>1343-2011/PS3 / 11-2012/CR</u></p> <p>Resolución Nº: <u>3015-2012/CR</u></p> <p>1.1 Marque con una X el tipo de incumplimiento: (Marque SOLO una opción)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incumplimiento de Medida(s) Correctiva(s)</p> <p><input type="checkbox"/> Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio</p> <p><input type="checkbox"/> Incumplimiento de pago de costas y costos</p>	<p>1. TRAMITE ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC</p> <p>Nº Reclamo: _____</p> <p>Fecha de Audiencia de Conciliación: _____</p> <div data-bbox="1050 687 1398 971" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Nº <u>11 SEP 2012</u> RECIBIDO </div>
---	---

ciento cincuenta y ocho

2. INTERESADO / DENUNCIANTE¹: Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

Daniel Enrique Torrealba Reyes

DNI 00308601 o Número de RUC _____ Teléfonos _____

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones
Av. Diagonal 340 of. 32 Miraflores

Si usted desea que las notificaciones le sean remitidas a su correo electrónico, sírvase llenar el formato F-OPS-05.

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

Amonca Houli Reio S.A.C.

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (indicar el domicilio actual, así como referencias del domicilio). Se deberá verificarlo previamente.

Av. Nicolas Arica 780 - La Victoria

4. OBSERVACIONES² (Opcional)

solicito la devolución de costas del presente procedimiento

5. DECLARACIÓN JURADA

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

Ciudad Lima Fecha 10 de septiembre de 2012.

Firma del Interesado / Denunciante
Daniel Enrique Torrealba Reyes

Nombre completo del Interesado/Denunciante
Daniel Enrique Torrealba Reyes

Número de documento de identidad
C.C. 00308601

¹La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.
²Deberá indicar además si solicita la devolución de las costas del presente proceso.


159

000003

REPUBLICA DEL PERÚ
 DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y NATURALIZACIÓN

CALIDAD MIGRATORIA: FPM FAMILIAR DE RESIDENTE

APellidos: TORREALBA REYES
 Honores: DANIEL ENRIQUE
 Nacionalidad: CHILENA
 Nacimiento: 20 Ene. 1975 SEXO: M
 Vencimiento: 28 Ago. 2010 ESTADO CIVIL: C
(Prorrogas 2 años, ver M. CODES)
 CARNE EXTRANJERIA ANTERIOR:



000308601
 CARNÉ DE EXTRANJERIA N°: ****

Daniel Enrique Torrealba Reyes
 Firma

cuenta corriente y móvil

TASA ANUAL DE EXTRANJERIA (TAE)	2011	2012	2013	2014
PRORRÓGA DE RESIDENCIA (POR)	Hasta 28/09/2011	Hasta 28/08/2012	Hasta 28/08/2013	Hasta 28/08/2014

Actual

Nº Pasaporte: 127755884
 Fec. Inscripción: 31 Ago 2005
 Fec. Emisión: 19 May 2010
 Fec. Caducidad: 19 May 2015

Lug. Expedición: LIM

Machu Picchu (Perú)

C<CHLTORREALBA<REYES<<DANIEL<ENRIQUE
 0003086012CHL7501207M1505199<<<<<<<<2

UNIDAD DE TRAMITE
SECRETARÍA

RECIBIDO

12 SEP 10 PM 2:51

INDECOPI

160

000004

INDECOPI RUC : 20133840533
Calle De La Prosa 138 - San Borja
Tel.: 224-7800 Fax : 224-0348

Ticket Nro. : 886-0000043324 2012-09-10
Maq.Reg.Nro.: 291112020600209 14:55:18
Cajero : NADIA ROBLES DE LOS RIOS
Nombre: DANIEL TORREALBA REYES
Doc. Pago :
Glosa :

Cunto recuenta

8810 DENUNCIA PROCED.SUMARISIMO DE P
ROTECC.CONSUMIDOR

36.00 x 36.00

TOTAL S/. 36.00

VERIFIQUE DATOS EN COMPROBANTE DE PAGO
NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES
Organismo Resolutivo de Procedimientos
Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

11 SEP 2012

RECIBIDO



op-1
INDECOPI

Folio: 23 + Copias: 1 169

2012 NOV 14

Expediente N° 339-2012/PS1/IMC
(Expediente N° 1343-2011/PS3)
PRESENTA DESCARGOS

142195
~~000010~~

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con RUC N° 20467534026 y domicilio procesal en Av. Nicolás Arriola N° 480, La Victoria; debidamente representada por la Dra. Sandra Liliana Miró Quesada Milich, identificada con D.N.I. N° 10542981 y según poderes que se adjuntan; en el procedimiento seguido en nuestra contra por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes (en adelante, el señor Torrealba) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:

Que, el 5 de noviembre de 2012 hemos sido notificados con la Resolución N° 1, emitida el 29 de octubre del mismo año por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, el Órgano Resolutivo); mediante la cual se nos requiere para que, en el plazo de siete (7) días hábiles, cumplamos con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, confirmado por la Resolución Final N° 3015-2012/CPC.

Que, dentro del plazo concedido, manifestamos nuestro total desacuerdo frente a las imputaciones que el realiza en su escrito de fecha 10 de setiembre de 2012, por las que pretende atribuirnos el incumplimiento de la referida medida correctiva, y procedemos a detallar y acreditar a continuación las medidas que nuestra empresa adoptó; a fin de demostrar que nuestra empresa queda a salvo de cualquier responsabilidad:

como se presenta y muestra

1. Mediante Resolución Final N° 3015-2012/CPC de fecha 15 de agosto de 2012 (en adelante, la Resolución), la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, la Comisión) nos ordenó (i) entregarle al señor Torrealba un nuevo equipo celular similar o de las mismas características que el equipo materia de denuncia; (ii) reembolsarle el monto de S/. 59 Nuevos Soles, equivalentes al valor del equipo celular que habría tenido que adquirir en reemplazo del equipo supuestamente defectuoso; y, (iii) pagarle la suma de S/. 36 Nuevos Soles por concepto de los costos incurridos durante el procedimiento.
2. Sobre el particular, dentro del plazo legal, interpusimos recurso de revisión en contra de la Resolución; solicitando a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala) lo siguiente:

"Al respecto, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento y de los mandatos del INDECOPI, razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados.

En este sentido, considerando la interposición de este recurso de revisión por parte de nuestra empresa y en

170

000011

aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con las medidas correctivas y el pago de costas y costos previstos en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, solicitamos a la Sala que disponga inmediatamente la suspensión de la ejecución de dicha resolución, en tanto no se resuelva el presente recurso de revisión; en virtud de lo señalado en la parte final del artículo 125 del Código. A estos efectos, dejamos constancia de buena fe de que nos encontramos a disposición del denunciante en nuestros establecimientos, para las coordinaciones que fueran necesarias."

Como podrá apreciar el Órgano Resolutivo, nuestra empresa no solo ha cuestiona la medida correctiva que nos ordenó la Comisión, sino que, inclusive, nuestro recurso de revisión pretende que la Sala declare íntegramente infundada la denuncia del señor Torrealba; supuesto en el cual quedaría confirmado lo que hemos señalado en todo momento en el sentido de que nuestra empresa no es responsable de ningún hecho denunciado y mucho menos tendría que cumplir alguna medida correctiva a favor del denunciante.

En este sentido, queda claro que la solicitud de suspensión que hemos dirigido a la Sala es una expresión de la buena fe y transparencia con la que actuamos y con la que buscamos que prevalezca la seguridad jurídica y la justicia; toda vez que no sería justo ni válido que el denunciante se viera beneficiado inmediatamente con una medida correctiva, en tanto que la Sala en los próximos días bien podrían ordenar la suspensión de la propia Resolución en todos sus extremos.

A mayor abundamiento, en tanto nuestra solicitud de suspensión no ha sido denegada por la Sala, adoptamos una medida de buena fe adicional. En efecto, para generar una expectativa correcta en el denunciante, a penas interpusimos nuestro recurso de revisión de fecha 4 de setiembre de 2012, el 5 de setiembre de 2012 remitimos por vía notarial al señor Torrealba las cartas que adjuntamos a la presente, que le fueron remitidas tanto a su domicilio procesal como a su domicilio real, en las que le indicamos lo siguiente:

"(...) nuestra empresa ha interpuesto el 4 de setiembre de 2012 un recurso de revisión contra referida resolución, con la finalidad de obtener un pronunciamiento definitivo sobre la materia controvertida en el presente procedimiento por parte del tribunal del INDECOPI. Para estos efectos, en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con la referida medida correctiva y el pago en cuestión, le informamos que hemos solicitado a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI la suspensión de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en tanto no se resuelva el recurso de revisión interpuesto." (El subrayado y resaltado son nuestros)

Adicionalmente, en dichas cartas notariales, que fueron recibidas en los

Cuenta retenta

171
000012

domicilios del señor Torrealba a las 11:30 am y 12:35 pm del 10 de setiembre de 2012, nuestra empresa precisó de buena fe que pese a todo se encontraba a disposición del denunciante para cumplir la Resolución; señalando expresamente lo siguiente:

“Sin perjuicio de ello, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados y le reiteramos que nos encontramos a su disposición para cualquier coordinación que requiera con dicha finalidad.” (El subrayado y resaltado son nuestros)

cuanto atienda y uno

Lamentablemente, por motivos que ignoramos, el denunciante no solo no respondió nuestras cartas, sino que ha omitido informar al Órgano Resolutivo, en la denuncia que presentó el mismo 10 de setiembre de 2012 a las 2:52 pm (luego de recibir nuestras cartas), sobre todos los hechos descritos; situación que, además de no ser compatible con una actuación de buena fe (que es exigible a ambas partes de un procedimiento), demuestra claramente que el señor Torrealba pretende beneficiarse a toda costa con medidas correctivas cuya validez aún se encuentran en discusión ante la Sala.

- 3. Por todo lo expuesto, como podrá apreciar el Órgano Resolutivo, a la fecha nos encontramos a la espera de un pronunciamiento final por parte de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del INDECOPI en relación a nuestro Recurso de Revisión presentado el día 4 de setiembre de 2012 y siendo nuestra empresa respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados en el Expediente N° 1343-2011/PS3.

POR TANTO: Pedimos a Usted, señor Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI, que se sirva tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declare **INFUNDADA** la solicitud que presentó el denunciante para que se nos sancione por presunto incumplimiento de medida correctiva.

Lima, 14 de noviembre de 2012

Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A.C.

1343-2011/88

Calle Luis Sáenz 134 - Segundo Piso Urb. Sta. Catalina
La Victoria - Lima 13 (Alt. Cdra. 15 de Javier Prado Este)
Telf.: 7151588 Fax: 718-4794

RECIBIDO

HORA: FIRMA:



172

Carta Notarial No. 461-12
Fecha. 10. SEP. 2012, 5 de setiembre de 2012

000013

Señor
DANIEL TORREALBA REYES
Av. Diagonal N° 340, Oficina N° 32
Miraflores.-

Ref. : **Su carta de fecha 31 de agosto de 2012**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted en atención a la comunicación de la referencia, recibida el 31 de agosto último; mediante la cual nos solicita el cumplimiento de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC en los extremos referidos a la medida correctiva y al pago de costas ordenado a nuestra empresa.


Al respecto, debemos señalar que nuestra empresa ha interpuesto el día 4 de setiembre de 2012 un recurso de revisión contra referida resolución, con la finalidad de obtener un pronunciamiento definitivo sobre la materia controvertida en el presente procedimiento por parte del Tribunal del INDECOPI. Para estos efectos, en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con la referida medida correctiva y el pago en cuestión, le informamos que hemos solicitado a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI la suspensión de la ejecución de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en tanto no se resuelva el recurso de revisión interpuesto.

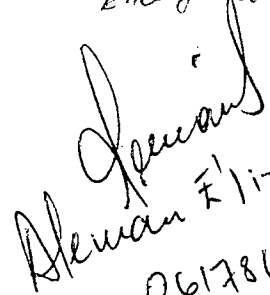
cuanto retarda y des

Sin perjuicio de ello, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados y le reiteramos que nos encontramos a su disposición para cualquier coordinación que requiera con dicha finalidad.

Sin otro particular, quedamos a su disposición.

Atentamente,


Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A.C.

Encargada de oficina
10:35 PM
10-09-12

Elizabeth
06178665

NOTARIA Roman
Calle Luis Sienz 134 - Segundo Piso, Urb. Sta. Catalina
La Victoria - Lima 13 (Ant. Cdra. 15 de Javier Prado Este)
Telf.: 7151588 Fax: 718-4794

RECIBIDO

HORA:.....FIRMA:.....



Carta Notarial No. 460-12
10 SEP 2012 Lima, 5 de setiembre de 2012
Fecha.....

173

000014

Señor
DANIEL TORREALBA REYES
Parque Eduardo Villena Rey N° 198, Departamento C
Miraflores.-

Ref. : Su carta de fecha 31 de agosto de 2012

De nuestra consideración.-

Nos dirigimos a usted en atención a la comunicación de la referencia, recibida el 31 de agosto último; mediante la cual nos solicita el cumplimiento de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC en los extremos referidos a la medida correctiva y al pago de costas ordenado a nuestra empresa.

Al respecto, debemos señalar que nuestra empresa ha interpuesto el día 4 de setiembre de 2012 un recurso de revisión contra referida resolución, con la finalidad de obtener un pronunciamiento definitivo sobre la materia controvertida en el presente procedimiento por parte del Tribunal del INDECOPI. Para estos efectos, en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con la referida medida correctiva y el pago en cuestión, le informamos que hemos solicitado a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI la suspensión de la ejecución de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en tanto no se resuelva el recurso de revisión interpuesto.

costas rebueltas y cuartas

Sin perjuicio de ello, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados y le reiteramos que nos encontramos a su disposición para cualquier coordinación que requiera con dicha finalidad.

Sin otro particular, quedamos a su disposición.

Atentamente,

Sandra Miró Quesada
Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S.A/C.

Empleado del Hogar
10-09-12 - 1130 am
[Signature]

09240411.
Legmilla Ramo Escallo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

193
~~000034~~

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

RESOLUCION FINAL N° 794-2012/PS1

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES
(EL SEÑOR TORREALBA)
DENUNCIADA : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
(AMÉRICA MÓVIL)
RUC N° 20467534026
MATERIA : INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA
FUNDADA

Lima, 19 de noviembre de 2012

1. HECHOS

El 15 de agosto de 2012, mediante la Resolución Final N° 3015-2012/CPC la Comisión de Protección al Consumidor confirmó la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el OPS N° 3) en el procedimiento iniciado por el señor Torrealba en contra de América Móvil en los seguidos bajo el Expediente N° 1343-2011/PS3.

En dicha oportunidad, el OPS N° 3 ordenó en calidad de medida correctiva que América Móvil cumpla con entregar al señor Torrealba un producto similar o de las mismas características que el equipo materia de denuncia. Asimismo, reembolsarle el monto de S/. 59,00 equivalente al valor del equipo celular que tuvo que adquirir en reemplazo del equipo defectuoso.

La Resolución Final N° 3015-2012/CPC fue notificada a América Móvil el 24 de agosto de 2012, por lo que el cumplimiento de la medida correctiva debió hacerse efectivo, a más tardar, el 3 de agosto de 2012.

El 10 de septiembre de 2012, el señor Torrealba denunció a América Móvil por incumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC. En ese sentido, mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de octubre de 2012, se requirió a América Móvil para que en el plazo de siete (7) días hábiles acredite el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa.

El 14 de noviembre de 2012, América Móvil presentó sus descargos señalando que con fecha 4 de septiembre de 2012 interpusieron un recurso de revisión contra la Resolución Final N° 3015-2012/CPC. Asimismo, solicitaron la suspensión de la ejecución de la mencionada resolución.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Luego de evaluar el expediente, el presente Órgano Resolutivo debe determinar si América Móvil cumplió con la medida correctiva ordenada mediante la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, y de no ser así, cuál sería la sanción a imponer.

Cuanto resuelto y tro



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

194
000035

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

Contra acuerdo y voto

3. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

3.1 Del recurso de revisión

El 14 de noviembre de 2012, América Móvil señaló que con fecha 4 de septiembre de 2012 presentó un recurso de revisión contra la ejecución Resolución Final N° 1362-2011/PS3, confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, no obstante en tanto la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 no ha emitido un mandato que suspenda la ejecución de las resoluciones antes señaladas, corresponde al presente Órgano Resolutivo continuar con la tramitación del presente procedimiento.

3.2 Del incumplimiento de la medida correctiva

De acuerdo a lo señalado por el señor Torrealba, América Móvil no cumplió con la medida correctiva ordenada en la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC. Al respecto, conviene precisar que dicho cumplimiento debió ser acreditado por el denunciado, tal como lo establece el artículo 1229° del Código Civil¹.

En estos casos, el literal d) del numeral 6.1. de la Sección VI de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, sobre las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, faculta al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor a imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ante la presente denuncia, se requirió a América Móvil que presentasen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas. Sin embargo, mediante el escrito de fecha 14 de noviembre de 2012, la denunciada no presentó medio probatorio alguno que acredite el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por la autoridad administrativa dentro del plazo establecido, pese a que el plazo máximo para el cumplimiento de las citadas medidas correctivas venció el 3 de agosto de 2012.

Las medidas correctivas ordenadas mediante Resolución Final N° 1362-2011/PS3, confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC tuvieron como objeto el revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produjera nuevamente; y que dichos mandatos debieran cumplirse obligatoriamente dentro del plazo otorgado, atendiendo a la naturaleza de ejecutoriedad de la resolución administrativa. Así pues, no obra en el presente expediente documento alguno que pruebe que América Móvil haya dado cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo respectivo, toda vez que la interposición del recurso de revisión no suspende la ejecución de la Resolución Final N° 1362-2011/PS3, confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, por lo cual el plazo otorgado por la Comisión venció el 3 de agosto de 2012².

¹ **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1229°.- La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

195
~~000036~~

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

Cabe precisar que la responsabilidad sobre el cumplimiento de las medidas correctivas recae **exclusivamente sobre la parte obligada al mismo**, es decir, será ésta quien deberá actuar para poder cumplir con la obligación impuesta por la autoridad administrativa, sin que la parte interesada deba realizar un acto a condición de su cumplimiento.

Ello, en la medida que fue el accionar de la parte denunciada lo que originó una infracción al sistema normativo y por ende, deberá ser ésta quien asuma no sólo la multa impuesta por la administración como consecuencia de su accionar; sino además el cumplimiento de la medida correctiva ordenada con la única finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor.

Por tanto, al no haberse acreditado el cumplimiento de la medida correctiva ordenada corresponde declarar fundada la presente denuncia por incumplimiento de medida correctiva; e imponer a América Móvil una multa de 3 Unidades Impositivas Tributarias.

Justificación de la multa impuesta:

El artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala la multa mínima a imponer a un administrado en caso de un incumplimiento de medida correctiva.

“Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.” (Subrayado agregado)

Esto es, el incumplimiento de una medida correctiva conduce a la administración a la imposición obligatoria de una multa mínima prescrita por ley de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

En el presente caso, este Órgano Resolutivo graduará la multa a imponerse teniendo en consideración dos variables: (i) Gravedad de la falta cometida; y (ii) Conducta procedimental del obligado.

En ese sentido, corresponde evaluar los aspectos señalados en el párrafo precedente:

(i) **Gravedad de la falta cometida.-**

En estricto cumplimiento al Principio de Legalidad señalado en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General³ y conforme lo establecido por el legislador en el

³ Ley N° 27444.-Ley del Procedimiento Administrativo General

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

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

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades.

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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

Cuenta moviente y c/cmo



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



194
000037

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el perjuicio generado al consumidor por el incumplimiento de una medida correctiva asciende al importe de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

Gravedad de la falta cometida (multa mínima / multa base)
Valoración (en UIT) del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 y artículo 117° de la Ley 29571: 3 UIT

Coefficiente = 3

(ii) Conducta procedimental del obligado.-

Mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de octubre de 2012, se requirió a América Móvil que acredite el cumplimiento de lo ordenado. El 14 de noviembre de 2012, América Móvil presentó sus descargos, no obstante no acreditó el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas.

Este Órgano Resolutivo considera que dicha actuación genera una conducta que demuestra una falta de cooperación en el esclarecimiento de los hechos materia de la denuncia de incumplimiento de medida correctiva, contraviniendo al principio de conducta procedimental establecida en el numeral 1.8 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁴; generando así una circunstancia que agrava la sanción mínima legal a imponer.

Conducta procedimental del obligado		
Buena conducta Procesal 1	Conducta no cooperativa, no contestar requerimientos, no prestar facilidades para inspección. 1.5	Conducta malintencionada (ocultar información, entregar información falsa, negar ingreso en visita inspectora). 3

Coefficiente = 1

Consecuentemente, la valoración de la multa a imponerse se detalla a continuación:

Criterio	Coefficiente (Valoración en UIT)
Gravedad de la falta cometida	3
Conducta procedimental del obligado	1
TOTAL = (Producto de coeficientes)	3 = (3x1)

Así, según el fundamento de las variables expuestas, este Órgano Resolutivo colige que corresponde imponer la sanción mínima legal y ordenar ante el incumplimiento de la

(...)

⁴ Ley 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
 Artículo IV: Principios del Procedimiento Administrativo
 1.8 Principio de conducta procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

Cuanto no contesta y no

4



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

197
000038

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa, una multa ascendente a 3 Unidades Impositivas Tributarias.

Es pertinente señalar que la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa tuvo como objeto el revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produjera nuevamente; y que dicho mandato debió de cumplirse obligatoriamente dentro del plazo otorgado, atendiendo a la naturaleza de ejecutoriedad de la resolución administrativa.

En el presente caso, el denunciado no ha acreditado el cumplimiento de la medida correctiva, pese al requerimiento efectuado mediante Resolución N° 1, lo que origina un resquebrajamiento en la naturaleza disuasiva de la misma. Por ello, la sanción que se deberá imponer ante un incumplimiento deberá reflejar no sólo el daño al mercado sino además el producido al sistema que lo regula.

De igual manera es necesario requerir el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a América Móvil, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta.

4. COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

De conformidad con lo establecido en la segunda parte del literal d) del apartado 6.1. de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-DIR-INDECOPI⁵, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor y que otorga al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor la facultad de ordenar el pago de las costas del procedimiento; concordante con el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, que otorga la potestad de ordenar el pago de costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi, y en la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por América Móvil, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del presente procedimiento a favor de la denunciante. En consecuencia, la denunciada deberá pagar al señor Torrealba, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de notificada la presente resolución, las costas del presente procedimiento, ascendentes a S/. 36,00.

Adicionalmente, y de considerarlo pertinente, al señor Torrealba podrá solicitar el reembolso del monto pagado por honorarios de su abogado (costos), de haber recurrido a la asesoría de dicho profesional, para lo cual deberá presentar la solicitud de liquidación de costos correspondiente.

⁵ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

(...)

d) Emitir la Resolución Final, imponiendo sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda, así como ordenar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento, entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones. (El subrayado es nuestro)

Cuenta corriente y auto

Q



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

198

000039

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

Cabe precisar que, tal como ha señalado en reiteradas oportunidades la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, en los procedimientos de ejecución por incumplimientos, es posible otorgar las costas y costos correspondientes. No obstante, para la liquidación de costos que se solicite, este Órgano Resolutivo tendrá en cuenta la complejidad del caso, la materia, el tipo de incumplimiento y verificará además exhaustivamente la necesidad de la participación activa de un letrado para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa.

costos morales y otros

5. DECISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia por incumplimiento de medida correctiva interpuesta por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes en contra de América Móvil Perú S.A.C.

SEGUNDO: Imponer a América Móvil Perú S.A.C. una multa de 3 Unidades Impositivas Tributarias. Dicha multa sería rebajada en un 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI⁶.

TERCERO: Requerir a América Móvil Perú S.A.C., bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta, el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

CUARTO: Ordenar a América Móvil Perú S.A.C., el pago de las costas ascendentes a S/. 36.00 incurrido por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes en el presente procedimiento de incumplimiento de medida correctiva en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, así como los costos en los que hubiera incurrido, siendo necesario para ello cumplir con lo especificado en el punto 4 de la parte considerativa de la presente resolución.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del apartado 4.5, numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, establece un plazo de cinco días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento⁷. Ello en concordancia con la Decimotercera Disposición

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

⁷ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
4.5. Plazos de tramitación
(...)
4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:
(...)
c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la denuncia e imputación de cargos.

Q



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

199
0000/40

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (EXPEDIENTE N° 1343-2011/PS3)

Complementaria de la Ley General del Sistema Concursal⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación.



PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

PQ/rc

Cuenta corriente y nueva

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado. *(Texto Modificado por el artículo 4 de la Ley N° 27311).*

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2012 DIC 14 PM 4 12

Expediente N° 339-2012/PS1/IMC
(Expediente N° 1343-2011/PS3)
INTERPONE RECURSO DE APELACIÓN

000046

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
AL ORGANISMO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con RUC N° 20467534026 y domicilio procesal en Av. Nicolás Arriola N° 480, La Victoria; debidamente representada por la Dra. Sandra Liliana Miró Quesada Milich, identificada con D.N.I. N° 10542981 y según poderes que obran en el expediente; en el procedimiento seguido en nuestra contra por el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes (en adelante, el señor Torrealba) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:

Que, el día 13 de diciembre de 2012 hemos sido notificados con la Resolución Final N° 794-2012/PS1 (en adelante, la Resolución), emitida el 19 de noviembre por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, el Órgano Resolutivo); mediante la cual:

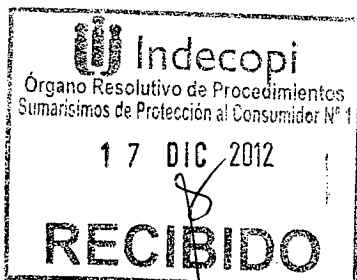
1. Se declara fundada la denuncia interpuesta por el señor Torrealba en nuestra contra incumplimiento de medida correctiva.
2. Se nos ordena el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución N° 3015-2012/CPC.
3. Se nos sanciona con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.
4. Se nos ordena que cumplamos con el pago de las costas ascendentes a S/. 36.00

Que, consideramos que el Órgano Resolutivo ha incurrido en una equivocada apreciación de los hechos y del derecho aplicables a este caso; por lo cual, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, interponemos **RECURSO DE APELACIÓN** contra la Resolución y solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Comisión) que la **REVOQUE** en todos sus extremos y que, en consecuencia, declare **INFUNDADA** la denuncia, por los fundamentos de hecho y de derecho que exponemos a continuación:

1. En la Resolución, el Órgano Resolutivo ha declarado fundada la denuncia del señor Torrealba; valiéndose de los siguientes argumentos:

"3.1 (...) América Móvil señaló con fecha 4 de septiembre de 2012 presentó un recurso de revisión contra la ejecución Resolución Final 1362-2011/PS3, confirmada con la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, no obstante en tanto la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 no ha emitido un mandato que suspenda la ejecución de las resoluciones antes señaladas, corresponde al presente Órgano Resolutivo continuar con la tramitación del presente procedimiento.

3.2 (...) América Móvil no cumplió con la medida correctiva ordenada en la Resolución Final N° 1362-2012/PS3 confirmada con la Resolución Final N° 3015-



documento curado

206

000047

2012/CPC.

2. Sobre el particular, dentro del plazo legal señalado en Resolución Final N° 3015-2012/CPC, interpusimos recurso de revisión en contra de la misma; solicitando a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala) lo siguiente:

"Al respecto, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento y de los mandatos del INDECOPI, razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados.

*En este sentido, considerando la interposición de este recurso de revisión por parte de nuestra empresa y **en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con las medidas correctivas y el pago de costas y costos previstos en la Resolución Final N° 3015-2012/CPC**, solicitamos a la Sala que disponga inmediatamente la suspensión de la ejecución de dicha resolución, en tanto no se resuelva el presente recurso de revisión; en virtud de lo señalado en la parte final del artículo 125 del Código. A estos efectos, dejamos constancia de buena fe de que nos encontramos a disposición del denunciante en nuestros establecimientos, para las coordinaciones que fueran necesarias."*

Como podrá apreciar la Comisión, nuestra empresa no solo ha cuestionado la medida correctiva que nos fue ordenada, sino que, inclusive, nuestro recurso de revisión pretende que la Sala declare íntegramente infundada la denuncia del señor Torrealba; supuesto en el cual quedaría confirmado lo que hemos señalado en todo momento en el sentido de que nuestra empresa no es responsable de ningún hecho denunciado y mucho menos tendría que cumplir alguna medida correctiva a favor del denunciante.

En este sentido, queda claro que la solicitud de suspensión que hemos dirigido a la Sala es una expresión de la **buena fe y transparencia con la que actuamos** y con la que buscamos que prevalezca la seguridad jurídica y la justicia; toda vez que no sería justo ni válido que el denunciante se viera beneficiado inmediatamente con una medida correctiva, en tanto que la Sala podría ordenar la suspensión de la propia Resolución en todos sus extremos.

A mayor abundamiento, en tanto nuestra solicitud de suspensión no ha sido denegada por la Sala, **adoptamos una medida de buena fe adicional!** En efecto, para generar una expectativa correcta en el denunciante, a penas interpusimos nuestro recurso de revisión de fecha 4 de setiembre de 2012, el 5 de setiembre de 2012 remitimos por vía notarial al señor Torrealba las cartas que adjuntamos a la presente, que le fueron remitidas tanto a su domicilio procesal como a su domicilio real, en las que le indicamos lo siguiente:

*"(...) **nuestra empresa ha interpuesto el 4 de***

documentos duo

setiembre de 2012 un recurso de revisión contra referida resolución, con la finalidad de obtener un pronunciamiento definitivo sobre la materia controvertida en el presente procedimiento por parte del tribunal del INDECOPI. Para estos efectos, en aras de preservar una actuación de buena fe de ambas partes en relación con la referida medida correctiva y el pago en cuestión, le informamos que hemos solicitado a la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI la suspensión de la Resolución Final N° 3015-2012/CPC, en tanto no se resuelva el recurso de revisión interpuesto.” (El subrayado y resaltado son nuestros)

me comencé

Adicionalmente, en dichas cartas notariales, que fueron recibidas en los domicilios del señor Torrealba a las 11:30 am y 12:35 pm del 10 de setiembre de 2012 que obran en el expediente, nuestra empresa precisó de buena fe que pese a todo se encontraba a disposición del denunciante para cumplir la Resolución; señalando expresamente lo siguiente:

“Sin perjuicio de ello, dejamos constancia de que nuestra empresa es respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; razón por la cual, de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados y le reiteramos que nos encontramos a su disposición para cualquier coordinación que requiera con dicha finalidad.” (El subrayado y resaltado son nuestros)

Lamentablemente, por motivos que ignoramos, el denunciante no solo no respondió nuestras cartas, sino que ha omitido informar al Órgano Resolutivo, en la denuncia que presentó el mismo 10 de setiembre de 2012 a las 2:52 pm (luego de recibir nuestras cartas), sobre todos los hechos descritos; situación que, además de no ser compatible con una actuación de buena fe (que es exigible a ambas partes de un procedimiento), demuestra claramente que el señor Torrealba pretende beneficiarse a toda costa con medidas correctivas cuya validez aún se encuentran en discusión ante la Sala.

3. Como podrá apreciar la Comisión, a la fecha nos encontramos a la espera de un pronunciamiento final por parte de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del INDECOPI en relación a nuestro Recurso de Revisión presentado el día 4 de setiembre de 2012 y siendo nuestra empresa respetuosa del ordenamiento legal y de los mandatos del INDECOPI; de conformidad con lo que se disponga en este procedimiento, acataremos cualquier decisión definitiva que verse sobre los hechos denunciados en el Expediente N° 1343-2011/PS3.
4. Finalmente, no entendemos el sustento que emplea el Órgano Resolutivo para fijar la sanción impuesta en la Resolución; llegando a partir de meras presunciones a la conclusión de que nos correspondía la desproporcionada multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

208
000049

Lamentablemente, como podrá apreciar la Comisión, en la Resolución no existe una debida motivación para fijar la sanción mencionada; careciendo se sustento y, además, resultando insuficiente para justificar una multa de la magnitud indicada.

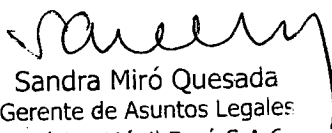
En efecto, lo único que se aprecia en el apartado dedicado a la graduación de la sanción es la mera referencia a que nuestra empresa ha incurrido en una infracción en tanto no habríamos cumplido con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, cuando en realidad, la validez de la misma se encuentra en revisión por parte de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, habiendo informado oportunamente al denunciante que nos encontrábamos a la espera del pronunciamiento de la Sala para acatar lo que ella disponga.

Así, si dejamos de lado los pretendidos agravantes, tendremos que, en el supuesto negado e improbable de que la Comisión confirme la infracción declarada por el Órgano Resolutivo, deberá anular la sanción que nos ha sido impuesta e imponernos sólo la amonestación que corresponde a una supuesta infracción leve.

documento ocho

POR TANTO: Solicitamos al Órgano Resolutivo que se sirva **CONCEDER** el presente **RECURSO DE APELACIÓN** y elevar el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI; a fin de que ésta, en su oportunidad, se sirva tener en cuenta lo expuesto, **REVOQUE** la Resolución Final N° 794-2012/PS1 en todos sus extremos y la declare **INFUNDADA**.

Lima, 14 de diciembre de 2012

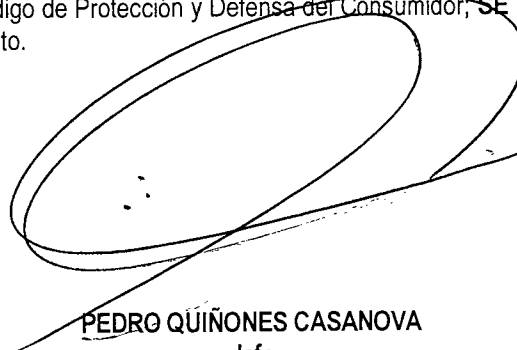

Sandra Miró Quesada
Gerente de Asuntos Legales
América Móvil Perú S A C

EXPEDIENTE N° 339-2012/PS1/IMC (Expediente N° 1343-2011/PS3)

INTERESADO : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
MATERIA: INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA
RESOLUCIÓN N° : 3

Lima, 18 de diciembre de 2012

VISTO: el recurso de apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C., con fecha 14 de diciembre de 2012, contra la Resolución Final N° 794-2012/PS1, la misma que fue debidamente notificada al apelante el 13 de diciembre de 2012; **CONSIDERANDO:** que, el referido recurso ha sido presentado dentro del plazo de ley y cumpliendo con los requisitos establecidos por el D.S N° 085-2010-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 110-2010-PCM que incorporó el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, **SE HA RESUELTO:** conceder el recurso de apelación interpuesto.



PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

documentos Tru

7.
2013 JAN 21 PM 12:25

Folio: 18 Copias: 1

007974

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO



Sumilla: CONTESTA
RECURSO DE REVISION
INGRESO A SALA 0003074-
2012/SC2
EXP. COMISION 1343-
2011/INGRESOCP

documento documentar

A LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Daniel Enrique Torrealba Reyes identificado con C.E. 00030860 señalando domicilio real en Parque Eduardo Villena Rey No. 198 Dpto. C, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima y domicilio procesal en Av. Diagonal No. 340 Oficina No. 32, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, con teléfono N° 947108385 y correo electrónico daniel.torrealba@mac.com, (en adelante EL DENUNCIANTE), ante usted se presenta y dice:

Que, he sido notificado con el recurso de revisión presentado por la empresa CLARO, al respecto debo de decir lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 05 de septiembre de 2011 presentamos una denuncia contra CLARO
2. Mediante Resolución 01 de fecha 12 de septiembre de 2011 Indecopi nos requirió información
3. Mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2011 subsanamos la denuncia
4. Mediante Resolución 2 de fecha 23 de septiembre de 2011 admitieron a tramite la denuncia.
5. Mediante escrito de fecha 04 de octubre de 2011 cumplimos el mandato
6. Mediante escrito de fecha 10 de octubre de 2011 CLARO presentó sus descargos
7. Mediante Resolución 03 de fecha 12 de Octubre de 2011 nos citaron a una audiencia única para el 24 de octubre de 2011 a las 12:00 horas
8. Con fecha 21 de octubre de 2011 presentamos mayores alegatos.
9. El 24 de octubre de 2011 las partes asistieron a la Audiencia Única, pero CLARO manifestó su negativa a conciliar.
10. Mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2011 presentamos mayores alegatos.

220
X69
documento unido

11. Con fecha 28 de Octubre de 2011 se emitió la Resolución Final No. 1362-2011/PS3 por el cual se declaró fundada nuestra denuncia.
12. Con fecha 25 de noviembre de 2011 se denegó el Recurso de Apelación presentado por CLARO, declarándose consentida la Resolución Final No. 1362-2011/PS3
13. Mediante Resolución 6 de fecha 12 de diciembre de 2011 se resolvió declarar NULO el acto contenido en la Resolución 5.
14. Mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2011 CLARO interpuso recurso de APELACION
15. Mediante escrito de fecha 08 de febrero de 2012 Contesté la apelación presentada por CLARO y me adherí a la apelación en el extremo del artículo 23 de la Ley 29571 del CPDC
16. Que el 07 de setiembre de 2012 se emitió la Resolución 3, mediante el cual se nos informó sobre la interposición de un Recurso de Revisión por parte de CLARO.
17. Mediante Resolución Final No. 3015-2012/CPC, entre otros, se CONFIRMO la de Resolución 1362-2012/PS3 ordenándose a CLARO que cumpla con entregarme un producto similar al denunciado o de las mismas características, **hecho que a la fecha no a ocurrido.**
18. Con fecha 10 de septiembre de 2012 recibimos la CARTA NOTARIAL de CLARO en la cual manifestaban que prácticamente sólo acatarían la decisión definitiva de la Sala, motivo por el cual no cumplirán con la medida correctiva hasta que exista una respuesta sobre le procedimiento de REVISION.

II. CONTESTA REVISION:

1. Como se puede apreciar el presente procedimiento se inició el **05 de septiembre de 2011** por un celular, y pese a que se nos ha dado la razón en las dos instancias administrativas, me sigo sintiendo vulnerado como consumidor, ya que no sólo se ha interpuesto un recurso de revisión, el cual considero por sus fundamento que ha sido presentado para alargar el procedimiento, sino que incluso CLARO se niega a cumplir con las medidas correctivas, pese a que por mandato legal el recurso de revisión no suspende la ejecución de las mismas.
2. Que ya va mas de una año y cuatro meses que reclamo un celular, el cual era de ultima generación en el momento de los hechos, sin embargo a la fecha es obvio que dicho celular ya fue desplazado por modelos con mayor tecnología, y por lo cual su costo ha debido haber bajado significativamente. Asimismo se sigue pagando un plan por el mismo.

221
KOS

Observaciones

3. Sobre el Recurso de Revisión presentado se puede observar claramente que CLARO alega lo mismo desde que contestó la denuncia, y lo que ataca son los hechos, con lo cual pretende que se analice los fundamentos de las instancias inferiores, y lo que busca es tratar de justificar que la Comisión y la ORPS incurrieron en "un error de derecho" al exigir que se acredite una relación causal entre los golpes presentados en el quipo celular y las fallas existentes en el mismo, por lo cual a través de dicho análisis, la Comisión y la ORPS estarían inaplicando el artículo 20 del Código y el precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución 085-96-TDC. Pero en realidad con ello sólo se aprecia que la real pretensión de CLARO es cuestionar la interpretación realizada por el ORPS y por la Comisión sobre la garantía explícita ya que conforme al análisis efectuado por la primera instancia, CLARO debió acreditar que los golpes encontrados en el equipo celular eran la causa de las fallas o defectos que presentó el celular, y que nunca lo pudo acreditar.
4. Como se puede apreciar si la Sala nuevamente efectúa dicho análisis, involucraría no sólo el análisis de hechos de fondo del caso en concreto sino además la evaluación de los hechos, las pruebas y el análisis de lo que ya fue merituados y analizado por las instancias inferiores en su oportunidad. Analizar lo solicitado por CLARO implicaría efectuar un reexamen de la valoración de las pruebas, las cuales fueron efectuada en su oportunidad en el presente procedimiento administrativo.
5. Por otro lado, cuando CLARO fundamenta la aplicación correcta del artículo 19 del Código, en realidad también pretende que se analicen los hechos. Asimismo establece erróneamente que no se le ha permitido ejercer el derecho de defensa cuando se le imputó la supuesta venta de un equipo celular defectuoso, siendo ello FALSO, ya que no sólo ello fue claramente establecido en mi denuncia desde el principio, sino que incluso fue desarrollado por las dos instancias. Entonces CLARO pretende fundamentar una indefensa que NO EXISTE y NO EXISTIO, y como prueba de ello es su propio escrito, el cual establece lo mismo que los escritos anteriores, ya que es una repetición.
6. Que en todo el escrito de CLARO se aprecia que su recurso de REVISION lo que busca es un análisis de los hechos, contraviniendo el espíritu del recurso de revisión y tratando de sorprender al colegiado.
7. Que, en todo el recurso realmente no se verifica que CLARO pueda acreditar la inaplicación, aplicación indebida o interpretación errónea de una norma del Código, o la inobservancia de un precedente de observancia obligatoria, por

MA

222
Holo

lo cual debe de declararse IMPROCENTE ya que un pronunciamiento de la SALA excedería los fines del recurso de revisión.

8. Que resulta evidente que la pretensión de CLARO se orienta a obtener un nuevo examen del caso, sin sustentar un presunto error de derecho incidental.

POR TANTO:

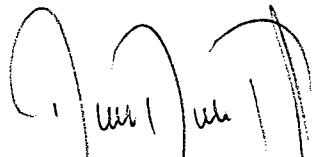
Solicitamos a la Sala, se sirva darle el tramite de Ley a la presente contestación de revisión y pronunciarse de acuerdo a sus atribuciones.

Otrosí Digo: Téngase presente las siguientes Resoluciones, cuya copia adjuntamos:

- **RESOLUCIÓN 3745-2012/SC2-INDECOPI de fecha 27 de diciembre de 2012, la cuya copia adjuntamos**
- **RESOLUCIÓN 1937-2012/SC2-INDECOPI del 25 de junio del 201**
- **RESOLUCIÓN 1652-2012/SC2-INDECOPI del 01 de julio del 2012**

Otrosí Digo: Invocamos el principio de predictibilidad .

Lima, 21 de enero de 2013


Daniel Torrealba Reyes


ERICKA CICCHINI GONZALES-OTOYA
ABOGADA
C.A.L. 40047

documento unificado

223
167

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 1652-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 530-2011/ILN-PS0

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
DENUNCIANTE : CARLOS GERARDO VALENZUELA GUZMÁN
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. – CLARO
MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN
IMPROCEDENCIA
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se declara improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. – Claro contra la Resolución 221-2012/ILN-CPC, pues la recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los elementos de hecho en dicho acto administrativo.*

Lima, 1 de junio de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 221-2012/ILN-CPC del 14 de marzo de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) confirmó la Resolución 23-2012/ILN-PS0 del 6 de enero de 2012, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS), en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Gerardo Valenzuela Guzmán (en adelante, el señor Valenzuela) contra América Móvil Perú S.A.C. – Claro¹ (en adelante, Claro) por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que la denunciada se negó injustificadamente a ejecutar la garantía ofrecida del equipo celular³ que el consumidor adquirió en su establecimiento por el importe de S/. 259,00⁴; y, la sancionó con una multa de 1 UIT⁵.

¹ RUC: 20467534026. Domicilio fiscal: Avenida Nicolás Arriola 480, Santa Catalina, La Victoria, Lima.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

³ Marca Nokia, modelo X3-02, IMEI 355380047177719.

⁴ Cabe destacar que en el expediente principal, Claro alegó que se negó a prestar el servicio de reparación del equipo celular materia de denuncia en virtud de la garantía ofrecida, pues el producto presentaba un desgaste en los tornillos ubicados en la parte interna del celular, los cuales respondían a una manipulación realizada por terceros. Sin embargo, la Comisión, en su pronunciamiento, señaló que era responsabilidad de Claro dejar constancia de los defectos advertidos en el celular del señor Valenzuela cuando este se lo entregó. Por ello, en la medida que no quedó acreditada una causal de exclusión de garantía por una causa atribuida al consumidor, correspondía declarar fundada la denuncia contra Claro.

⁵ Debe señalarse que la Comisión declaró consentida la resolución apelada en los extremos referidos a la medida correctiva ordenada, consistente en que cumpla con entregar al señor Valenzuela un equipo celular nuevo, de idénticas características al adquirido y, en caso de no encontrarse este en el stock de su empresa, debía devolver al consumidor los S/. 259,00 que pagó por el producto; y, la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

2. El 27 de marzo de 2012, Claro presentó un recurso de revisión ante la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) contra la Resolución 221-2012/ILN-CPC, indicando lo siguiente:
- (i) La Comisión incurrió en una aplicación incorrecta de los artículos 18°, 19° y 104° del Código, referidos al deber de idoneidad, toda vez que no analizó si existía falta de correspondencia entre lo que se ofreció y lo que finalmente recibió el consumidor. Pues de haberlos aplicado debidamente, se habría determinado la ausencia de su responsabilidad, en tanto en el expediente no existe medio probatorio que demuestre que su representada brindó un servicio inidóneo por no haber ejecutado la garantía ofrecida del equipo celular del señor Valenzuela; y,
 - (ii) de acuerdo al "Manual del Cliente" del equipo telefónico materia de denuncia, Claro no respondía frente al señor Valenzuela por fallas, entre otras, derivadas de accidentes, negligencia, golpes, rajaduras o el uso anormal que este le haya dado (garantía explícita), entre otras. En atención a ello, la Comisión no debió sancionarla por una presunta negativa injustificada a ejecutar la garantía precitada.

ANÁLISIS

El recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

3. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional, en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en *"la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"*⁶.
4. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes⁷:
- (i) Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. () Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁷ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

- cuál de los supuestos previstos en el Código se trata⁸, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada⁹; y,
- (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.

5. Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo deberá ser declarado improcedente¹⁰.
6. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

Aplicación al caso concreto

7. Considerando lo expuesto, la Sala analizará la procedencia del recurso de revisión de Claro contra la Resolución 221-2012/ILN-CPC, por medio de la cual se confirmó la resolución de primera instancia que declaró fundada la denuncia en su contra, al haberse acreditado la falta de idoneidad en el servicio prestado por la proveedora, debido a que se negó injustificadamente a ejecutar la garantía del equipo celular.

⁸ Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

⁹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

()
1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: () 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

¹⁰ Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

206
VHO

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 1652-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 530-2011/ILN-PS0

- documentos administrativos*
8. De la lectura del recurso, se advierte que Claro cuestionó el modo en que la Comisión aplicó los artículos 18°, 19° y 104° del Código, pues a su parecer, debió constatar cada uno de los criterios que tales normas contienen en función a los medios probatorios aportados por las partes en el procedimiento. Así, según indica, la ausencia de medios probatorios que acrediten la supuesta negativa injustificada a ejecutar la garantía ofrecida por el equipo celular adquirido, debió revocar la resolución del ORPS y declarar infundada la denuncia.
 9. Como puede apreciarse, aparentemente Claro ha invocado un error de derecho en la decisión de la Comisión, en el sentido de que esta habría aplicado indebidamente los artículos 18°, 19° y 104° del Código a su caso concreto¹¹.
 10. Sin embargo, luego de revisar el fundamento de la supuesta aplicación indebida, transcrito líneas arriba, este Colegiado aprecia que en puridad la pretensión de la recurrente es que se evalúe nuevamente los hechos que para la Comisión habían quedado plenamente acreditados en el expediente: que Claro se negó injustificadamente a ejecutar la garantía del equipo celular que adquirió el señor Valenzuela.
 11. Asimismo, nótese que la recurrente pretende obtener un nuevo examen de los alegatos y medios de prueba que ha presentado a lo largo del procedimiento, referidos a la idoneidad en el servicio de reparación brindado al equipo celular del señor Valenzuela, máxime si en el presente recurso la proveedora sostuvo que no quedó acreditado su responsabilidad por haberse rehusado injustificadamente a ejecutar la garantía del equipo celular, siendo que de este modo la recurrente discrepa manifiestamente en este punto con la segunda instancia administrativa.
 12. En efecto, queda claro que el propósito de Claro es que la Sala revierta dicho razonamiento de la Comisión (erróneo a juicio de la recurrente, quien niega explícitamente haber brindado un servicio (de reparación) inidóneo al equipo celular del señor Valenzuela, debido a una supuesta negativa de ejecutar la garantía ofrecida con el referido producto).
 13. Por otro lado, la proveedora indicó que no se encontraba obligada a reparar el equipo celular del señor Valenzuela, de acuerdo al manual de uso de dicho producto, en tanto que este presentaba fallas que eran atribuibles al señor

¹¹ Resulta evidente que Claro no ha invocado los otros tipos de errores de derecho pues:

- (i) inaplicación: la recurrente no invoca una norma del Código que se haya dejado de aplicar en su caso concreto;
- (ii) interpretación errónea: no alega que pese a aplicarse la norma del Código pertinente a su caso concreto, se le haya dado una interpretación errónea; e,
- (iii) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria: la recurrente no ha alegado tal circunstancia.

22A
DA

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 1652-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 530-2011/ILN-PS0

Valenzuela, siendo tal situación una garantía expresa oponible al señor Valenzuela.

14. Sobre este punto, cabe señalar que lo que en estricto pretende Claro es que se realice un nuevo examen de los hechos materia de controversia y una reevaluación de los medios probatorios aportados por las partes. En efecto, el objetivo de la empresa es que se reevalúe los hechos controvertidos y discutidos durante el procedimiento, los cuales ya han sido analizados y valorados por las dos instancias (ORPS y Comisión) en su debida oportunidad.
15. En virtud de las consideraciones expuestas, al no calificar los argumentos de defensa de Claro como errores de derecho que permitan resolver el presente recurso -toda vez que, como se indicó en párrafos anteriores, el error de derecho invocado debe dar cuenta de una interpretación errónea de las normas del Código, la inaplicación o aplicación errónea de las mismas, así como la inaplicación de los precedentes de observancia obligatoria-, dichos alegatos no son pasibles de ser revisados en esta Instancia, ya que exceden los fines del recurso de revisión regulado por el Código.
16. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión planteado por Claro contra la Resolución 221-2012/ILN-CPC, pues no cumplió con sustentar la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los elementos de hecho en dicho acto administrativo.

RESUELVE:

Declarar improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. – Claro contra la Resolución 221-2012/ILN-CPC del 14 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, pues la recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los elementos de hecho en dicho acto administrativo.

documentos sustentados

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

228
[Handwritten signature]

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : REVISIÓN
DENUNCIANTE : HENRY BEGAZO DELGADO
DENUNCIADA : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN
IMPROCEDENCIA
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se declara improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 409-2012/CPC, pues la recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los errores de hecho en dicho acto administrativo.*

Lima, 25 de junio de 2012

ANTECEDENTES

1. El 6 de enero de 2011, el señor Henry Begazo Delgado (en adelante, el señor Begazo) denunció a América Móvil Perú S.A.C.¹ (en adelante, América Móvil) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el ORPS), debido a que dicha denunciada no cumplió con ejecutar la garantía del equipo celular que adquirió pese a encontrarse vigente, requiriendo un pago para su reparación.
2. Mediante Resolución 166-2011/PS3 del 17 de febrero de 2011, el ORPS declaró infundada la denuncia interpuesta por contra al considerar que, de acuerdo con el "Manual del Cliente", las marcas de golpes presentadas en el equipo del denunciante lo excluían de la garantía.
3. El 8 de febrero de 2012, mediante Resolución 409-2011/CPC, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) revocó la resolución de primera instancia, declarando fundada la denuncia al no haberse acreditado que los desperfectos técnicos que presentó el equipo fueron producto de los golpes que este habría sufrido². Asimismo, sancionó a América Móvil con una multa de 0,5 UIT y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con reparar sin costo alguno el equipo celular del señor Begazo o, en su defecto, entregarle uno nuevo y de las mismas características del que adquirió inicialmente.

¹ RUC: 20467534026 y domicilio fiscal en Av. Nicolás Arriola 480, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.

² El señor Begazo señaló que al poco tiempo de adquirir un teléfono celular, este presentó fallas técnicas que la denunciada no cumplió con reparar pese a encontrarse dentro el periodo de garantía.

documentos amfocelao

4. El 24 de febrero de 2012, América Móvil interpuso un recurso de revisión ante la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) contra la Resolución 409-2012/CPC. En su escrito de revisión, la recurrente alegó lo siguiente:
- (i) La inaplicación del artículo 20° del Código, referido a la garantía que ofrece el proveedor, pues la Comisión analizó el caso en concreto en función de una garantía implícita, cuando debió considerar únicamente la garantía expresa consignada en el "Manual del Cliente" que excluía de la misma a los equipos con evidencia de golpes, como es en el presente caso;
 - (ii) la Comisión no se limitó a valorar la presencia de marcas de golpes en la carcasa del equipo, como causal de exoneración de la garantía otorgada, sino que además exigió que demuestre que dichos golpes provocaron los desperfectos técnicos del producto;
 - (iii) la Comisión no observó el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 085-96-TDC, a través del cual se estableció una prelación de las garantías aplicables al análisis de un caso, siendo que si una garantía explícita excluía o limitaba la responsabilidad del proveedor, habiendo sido conocible por el consumidor, esta le debía ser oponible
- desacento sumario*

ANÁLISIS

El recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

5. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional, en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en "la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"³.
6. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes⁴:

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. ()
Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁴ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

230
BY

- (i) que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata⁵, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada⁶; y,
 - (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.
7. Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo deberá ser declarado improcedente⁷.
 8. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

desvirtuado frente

Sobre la procedencia del recurso de revisión

9. En atención a lo expuesto, la Sala analizará la procedencia del recurso de revisión planteado por América Móvil contra la Resolución 409-2012/CPC, a través de la cual se revocó la resolución de primera instancia que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Begazo, y reformándola,

⁵ Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

()
1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: () 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

⁷ Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

231
175

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N°2

RESOLUCIÓN 1937-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 013-2011/PS3

declaró fundada la misma al no haber acreditado que las marcas de golpes en la carcasa del celular provocaron los desperfectos técnicos en este. Asimismo, impuso a la denunciada una sanción de 0,5 UIT por dicha infracción.

10. En su escrito de revisión, América Móvil alegó la inaplicación del artículo 20° del Código⁸ y la inobservancia del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 085-96-TDC, referentes a la prelación de las garantías ofrecidas por los proveedores a los consumidores respecto de los productos que adquieren. Indicó que la Comisión analizó el caso en función de una garantía implícita cuando existía una garantía explícita establecida en el "Manual del Cliente", siendo que debió restringir su análisis únicamente a dicho documento luego de acreditarse las marcas de golpes en el equipo celular materia de denuncia.
11. De la revisión de la resolución recurrida, se aprecia que la Comisión interpretó la garantía otorgada por América Móvil expresando lo siguiente:

don cuenta Tronzo y uno

"() si bien en el presente caso la denunciada ha presentado fotografías con las cuales presuntamente se acreditaría que el celular del denunciante presentaba diversos golpes, lo cierto es que la denunciada no ha señalado ni ha presentado medio probatorio alguno que acredite la vinculación existente entre los golpes presuntamente verificados en el celular del denunciante y los defectos originados en el celular materia de reclamo."

12. Contrariamente a lo alegado por América Móvil, en el presente caso la Comisión no ha efectuado una inversión del orden de prelación existente entre garantía explícita y garantía implícita, pues en la resolución apelada interpretó los alcances de la garantía expresa consignada en el Manual del Cliente. Por tanto, si bien el artículo 20° del Código establece que una garantía explícita no puede ser desplazada por una implícita, el hecho

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.

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N°2

RESOLUCIÓN 1937-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 013-2011/PS3

2832
176

discutido en el presente caso no fue dicho "desplazamiento" –en cuyo caso sí nos encontraríamos frente a un caso de inaplicación de norma–, sino la interpretación de los alcances de la garantía establecida en el referido manual.

13. De la revisión del recurso planteado por América Móvil, se aprecia que, si bien la recurrente alega la presunta inaplicación del artículo 20° del Código y la inobservancia del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 085-96-TDC, lo que podría dar la apariencia de un error de derecho incurrido por la Comisión, lo cierto es que en estricto, la pretensión de la recurrente es que se evalúen nuevamente los medios probatorios ofrecidos a lo largo del procedimiento, particularmente el documento denominado "Manual del Cliente" donde se establecían las condiciones de exclusión de garantía, pues así se verificaría su exoneración de responsabilidad en virtud de las marcas de golpes en el equipo celular; lo cual no es posible en esta instancia pues se excedería con ello los fines del recurso de revisión regulado por el Código.
14. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil contra la Resolución 409-2012/CPC, puesto que en dicho recurso los cuestionamientos planteados se limitan a pretender el análisis de cuestiones de hecho.

documentos fuente y docs

RESUELVE

Declarar improcedente el recurso de revisión planteado América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 409-2012/CPC del 8 de febrero de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, pues el impugnante no sustentó la existencia de errores de derecho, limitándose a cuestionar los errores de hecho en dicho acto administrativo.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : REVISIÓN
DENUNCIANTE : HAROLD MILTON DEZA GUZMÁN
DENUNCIADO : AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
MATERIAS : RECURSO DE REVISIÓN
IMPROCEDENCIA
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se declara improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C., contra la Resolución 1195-2012/INDECOPI-LAL, pues el recurrente no sustentó la existencia de errores de derecho.*

Lima, 27 de diciembre de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1195-2012/INDECOPI-LAL del 27 de setiembre de 2012, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) confirmó en todos sus extremos la Resolución 270-2012/PS0-INDECOPI-LAL del 5 de julio de 2012, mediante la cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, el ORPS) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Harold Milton Deza Guzmán (en adelante, el señor Deza) contra América Móvil Perú S.A.C.¹ (en adelante, Claro), por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que el equipo Blackberry adquirido por el denunciante presentó fallas en la etapa lógica del equipo, sancionándolo con una multa de 3 UIT y ordenándole como medida correctiva que cumpla con devolver al denunciante el importe pagado por el equipo celular, así como las cuotas pagadas a la fecha. Asimismo, lo condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
2. El 23 de octubre de 2012, Claro interpuso un recurso de revisión contra la Resolución 1195-2012/INDECOPI-LAL, argumentando lo siguiente:
 - (i) La Comisión inaplicó el artículo 20° del Código, referido a que una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita, pues desconoció la existencia de una exclusión de la garantía explícita por golpes en el equipo, analizando el caso en función a la garantía implícita. Ello, en tanto la Comisión señaló que debía acreditar que el

¹ RUC 20467534026 y domicilio fiscal en avenida Nicolás Arriola 480, urbanización Santa Catalina, La Victoria, Lima.

Documento firmado y Hdo

- golpe encontrado en el equipo habría sido la causa del defecto en el mismo, para que pueda ser aplicada la exclusión; y,
- (ii) la Comisión incurrió en un error de derecho al inaplicar el criterio de prelación de garantías establecido en el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 085-96-TDC, mediante el cual se estableció que para evaluar la idoneidad en la prestación de un servicio técnico debe tenerse en cuenta las condiciones que el proveedor expresamente ofreció al consumidor y, de no existir una garantía explícita, evaluar que es lo que esperaría un consumidor razonable respecto del bien o servicio brindado.

ANÁLISIS

La procedencia del recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

3. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en "la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"².
4. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son³: (i) que el recurrente alegue un presunto error de derecho⁴ contenido en la decisión de la Comisión⁵; y, (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. () Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

³ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

⁴ Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

⁵ Ello, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada. Lo señalado es conforme a lo establecido por el principio de informalismo recogido en el numeral 1.6 del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General y al deber de encauzamiento, contenido en el numeral 3 del artículo 75° del mismo cuerpo normativo.

285

X 79

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

RESOLUCIÓN 3745-2012/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 223-2012/PS0-INDECOPI-LAL

- 5. Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo deberá ser declarado improcedente⁶.

La improcedencia de la revisión interpuesta por Claro

- 6. En este punto, corresponde analizar si la revisión planteada por Claro cumple con el primer requisito de procedencia de la revisión, esto es, "Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión".
- 7. En su recurso de revisión, Claro indicó que la Comisión incurrió en un error de derecho al exigir que se acredite una relación causal entre los golpes presentados en el quipo celular y las fallas existentes en el mismo. Agregó que a través de dicho análisis, la Comisión estaría inaplicando el artículo 20º del Código y el precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución 085-96-TDC.
- 8. Se advierte que la pretensión del recurrente se dirige a cuestionar la interpretación realizada por la Comisión sobre la garantía explícita ofrecida por Claro, pues conforme el análisis efectuado por la primera instancia, el recurrente debió acreditar que los golpes encontrados en el equipo celular eran la causa de las fallas o defectos que presentó el mismo.
- 9. Examinar la pertinencia de dicho análisis, involucraría no solo el análisis de circunstancia de fondo del caso en concreto sino además la evaluación de las circunstancias de hecho que ya fueron meritadas y analizadas por la Comisión en su oportunidad, tales como la revisión de la referida garantía y sus exclusiones. Analizar lo solicitado por el recurrente implicaría reexaminar la valoración de la Comisión sobre las garantías y no la prelación de las mismas.
- 10. Por ello, al no verificarse la inaplicación, aplicación indebida o interpretación errónea de una norma del Código, o la inobservancia de un precedente de observancia obligatoria, un pronunciamiento de este Colegiado al respecto excedería los fines del recurso de revisión.

⁶ Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

⁷ A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

documentos tramitados y curso

236
180

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

RESOLUCIÓN 3745-2012/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 223-2012/PS0-INDECOPI-LAL

11. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión formulado por Claro contra la Resolución 1195-2012/INDECOPI-LAL, pues el impugnante no sustentó la existencia de errores de derecho en la decisión de la Comisión.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 1195-2012/INDECOPI-LAL del 27 de setiembre de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, pues el impugnante no sustentó la existencia de errores de derecho.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Hernando Montoya Alberti, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

doscientos treinta y seis

23

CC2

339/57

MEMORANDUM N° 0120-2013/PS1

A : **Edwin Aldana Ramos**
 Secretario Técnico
 Comisión de Protección al Consumidor N° 2

DE : **Pedro Quiñones Casanova**
 Jefe
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1

ASUNTO : **Remisión de expediente**

documentos tramitados y rubricados

Por medio del presente, cumplo con remitirle el expediente que se detalla a continuación, en virtud del recurso de apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C. el día 14 de diciembre de 2012, en contra de la Resolución Final N° 794-2012/PS1.

Asimismo, se informa que el Expediente N° 1343-2011/PS3 se encuentra en la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

N° de expediente	339-2012/PS1/IMC
Fojas	56
Tomos	1
Apelante	América Móvil Perú S.A.C.
Fecha del escrito de apelación (o del último escrito de apelación)	14 de diciembre de 2012
Fecha del concesorio de apelación	18 de diciembre de 2012
Fecha del último cargo que llegó a OPS N° 1	27 de diciembre de 2012
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	20120000009413
CUS	No aplica

Atentamente,

Lima, 19 de febrero de 2013

Adj.:
PQ/rc

Exp. N° 339-2012/PS1/IMC, I Tomo (56 fojas).



P. Diaz

241 CPC

000001

2 1

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR
26 MAR 2013
Por: Hora:
RECIBIDO

INDECOPU

2013 MAR 25 PM 12 55

036229

RECIBIDO SUMILLA: Alegaciones
UNIDAD DE TRAMITACION REFERENCIA: Exp. 339-2012/PS1/IMC
DOCUMENTARIO INGRESO A COMISION 012-2013/CC2
(APELACION)

A LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR No. 2

DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES identificado con C.E. 000308601 con domicilio real Parque Eduardo Villena Rey 198 Dpto. C Miraflores, y domicilio procesal en Av. Diagonal 340 Of. 32, Miraflores; ante Usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, habiendo recepcionado el escrito de apelación de fecha 14 de diciembre de 2012 presentado por AMERICA MOVIL PERU S.A.C cumpla con establecer lo siguiente:

1. Carece de Buena Fe la parte que incumple un mandato legal.
2. Carece de Buena Fe, quien notifica a la otra parte con una carta notarial señalando que **NO va a cumplir el mandato legal** toda vez que ha presentado un recurso, **el cual legalmente NO suspende la ejecución de la decisión emitida por la segunda instancia.**
3. Carece de Buena Fe, quien establece que su propio Cliente "pretende de beneficiarse con medidas correctivas cuya validez aun se encuentran en discusión ante la Sala" como lo ha establecido CLARO en el expediente principal, sin tener en cuenta que es esa empresa quien **no está cumpliendo con el dispositivo legal**, y el cliente esta respetando las decisiones legales y haciendo valer sus derechos.
4. Resulta muy desagradable que la empresa dude la de la buena fe de mi persona, cuando ellos son los que no están acatando una resolución, y mas aun siendo yo cliente de CLARO desde hace varios años, y no sólo como persona natural, sino también con mi propia empresa en diversos servicios.
5. Resulta desagradable que un proveedor se exprese de esa forma de un consumidor que está haciendo valer sus derechos.

desarrollo sustento y auto

SD

242

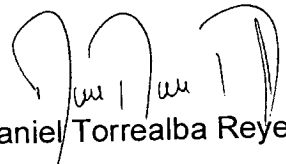
000782

6. Que, NO es obligación de nadie contestar una carta notarial en la cual se está estableciendo que NO se va a cumplir con un mandato legal el cual es ejecutable, para ello existen las vías legales correspondientes, como la presente.
7. Que NO se puede alegar mala fe o dudar de la buena fe de alguien que está ejerciendo su derecho por las vías correspondientes en vista de la **negativa expresa de una de las partes.**
8. Que, es decepcionante y desagradable llegar a estos niveles, y que una de las partes utilice mecanismos que lo único que GENERA es alargar un procedimiento y crear mayor malestar en su cliente el cual se ve vulnerado en sus derechos como consumidor. Un caso sumarísimo que debió ser corto, se ha convertido en interminable, y si algún día CLARO me repone el celular, este prácticamente estará desfasado en el tiempo y nadie me va a devolver los AÑOS de tiempo perdido sin el disfrute del bien y el malestar en este procedimiento por hacer valer mis derechos.

POR TANTO:

Sírvase Usted Señor tener presente mis alegatos, por corresponder.

Lima, 25 de marzo de 2013



Daniel Torrealba Reyes

desvirtuado cuarenta y dos años



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

246
00013

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : REVISIÓN

DENUNCIANTE : DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES

DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN

ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se declara infundado el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 3015-2012/CPC en el extremo referido a la presunta interpretación errónea del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 interpretó correctamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, en la medida que el mismo debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que, los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores ofrezcan en el mercado, en caso que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado.*

documentos unidos y visto

Lima, 25 de abril de 2013

ANTECEDENTES

1. El 5 de setiembre de 2011, el señor Daniel Enrique Torrealba Reyes (en adelante, el señor Torrealba) denunció a América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Claro) por infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. El denunciante señaló que Claro incurrió en las siguientes conductas infractoras: (i) Le vendió un equipo celular Iphone que presentó defectos de funcionamiento a los pocos meses de su adquisición; y, (ii) se negó a hacer efectiva la garantía ofrecida, alegando que el defecto presentado fue causado por un golpe; siendo que la empresa denunciada únicamente procedió a actualizar el software del equipo. Finalmente, solicitó que Claro

¹ RUC: 20467534026 y con domicilio fiscal en Avenida Nicolás Arriola 480, Urbanización Santa Catalina, Distrito de La Victoria, Provincia y Departamento de Lima.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

244
000132
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

efectúe el cambio del equipo por otro nuevo de similares características; o, en su defecto se proceda a la devolución de su dinero.

3. Mediante Resolución 1362-2011/PS3 del 28 de octubre de 2011, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el ORPS) resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra Claro por infracción al artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que el celular materia de denuncia presentó fallas en su funcionamiento y que el denunciado se negó indebidamente a otorgar la cobertura de la garantía del teléfono celular materia de denuncia, sancionándolo con una multa de 1 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra Claro por infracción al artículo 23° del Código, al no haberse constatado que el personal de Claro haya efectuado una indebida evaluación del equipo materia de denuncia;
 - (iii) ordenó a Claro en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de cinco (5) días cumpla con efectuar el cambio del equipo por otro nuevo de similares características; o, en su defecto, devuelva el monto abonado por dicho concepto; asimismo, ordenó el reembolso del valor del equipo provisional que adquirió el denunciante a fin de mitigar las consecuencias de la falta de funcionamiento del primero; y,
 - (iv) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 22 de noviembre de 2011, Claro apeló la Resolución 1362-2011/PS3, alegando que se negó a brindar la cobertura de la garantía debido a que el celular del denunciante presentó golpes, siendo que tal hecho constituía una exclusión según el Manual del Cliente, documento que fue puesto en conocimiento del consumidor. Asimismo, cuestionó la medida correctiva ordenada por la Comisión consistente en la devolución del monto abonado por un equipo provisional.
5. Mediante escrito del 8 de febrero de 2012, el señor Torrealba se adhirió a la apelación formulada por Claro contra la Resolución 1362-2011/PS3 en el extremo que le resultó desfavorable.
6. Frente a las apelaciones formuladas por las partes, mediante Resolución 3015-2012/CPC del 15 de agosto de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
 - (i) Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° referido a la venta de

documento sumario y nuevo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

248
000183

Documento cumplido y echo

- un equipo celular defectuoso, al haber quedado acreditadas las fallas presentadas en el equipo;
- (ii) declarar la nulidad de la resolución venida en grado en el extremo que imputó la segunda conducta denunciada como una infracción al artículo 23° del Código, por lo que correspondía analizar dicha conducta como una infracción al deber de idoneidad; y, en vía de integración; declarar fundada la denuncia contra Claro por infracción al artículo 19° del Código, respecto a la negativa en la cobertura de la garantía; en tanto el denunciado no aportó ningún medio probatorio que acredite que las fallas presentadas en el equipo fueron originadas por un golpe;
- (iii) sancionar a Claro con una multa total de 1,50 UIT: (a) 0,80 UIT por la venta de un producto defectuoso; y, (b) 0,70 UIT por la negativa de cobertura de garantía;
- (iv) ordenar a Claro en calidad de medida correctiva que cumpla con entregar al señor Torrealba un producto similar o de las mismas características; así como con reembolsarle el valor del equipo que adquirió provisionalmente; y,
- (v) condenar a Claro al pago de las costas y costos del procedimiento.

7. El 4 de setiembre de 2012, Claro presentó un recurso de revisión ante la entonces Sala de Defensa de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor³ (en adelante, la Sala) contra la Resolución 3015-2012/CPC, alegando lo siguiente:

- (i) La Comisión vulneró su derecho al debido procedimiento, al haber anulado el extremo de la Resolución N° 1362-2012/PS3 que declaró infundada la denuncia en su contra por infracción al artículo 23° del Código; y haberle imputado en vía de integración un nuevo hecho denunciado -esto es, la venta de un equipo celular defectuoso-, siendo que no se le permitió ejercer su derecho de defensa respecto a dicho punto, y se le sancionó con una multa de 0,80 UIT;
- (ii) la aplicación incorrecta del artículo 19° del Código, puesto que la obligación legal contenida en dicho articulado no está referida a que los proveedores deban garantizar que sus productos o servicios nunca deban presentar fallas o desperfectos -siendo que esta devendría en una obligación de imposible cumplimiento y de implicancias económicas exorbitantes- sino en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita, las fallas que pudieran presentarse;
- (iii) la inaplicación del artículo 20° del Código, y del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC;

³ Mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM del 24 de octubre de 2012 se dispuso el cambio de nombre de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 a Sala Especializada en Protección al Consumidor.

249
000184



- (iv) la inaplicación del artículo 115.7° del Código, en el extremo referido a que la Comisión ordenó al denunciado el reembolso del valor del equipo provisional adquirido, siendo que tal medida constituye un incremento patrimonial gratuito e indemnizatorio; y,
- (v) la inaplicación del artículo 112° del Código y del numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en tanto la Comisión tomó incorrectamente como base para el cálculo del beneficio ilícito el valor de dos equipos celulares y dos Sim Card.

descuento sueldo y multa

8. Mediante Provéido 1 del 11 de enero de 2013, se corrió traslado del recurso de revisión planteado por Claro.

ANÁLISIS

El recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

- 9. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria⁴.
- 10. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes⁵:
 - (i) Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁵ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

250
000185

- cuál de los supuestos previstos en el Código se trata⁶, bastando que se limite a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada⁷; y,
- (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.

11. Por tal motivo, cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho incidental, el mismo deberá ser declarado improcedente⁸.
12. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumárisimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de cuestionar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa para iniciar un proceso contencioso administrativo.

donde cuenta con cuenta

La procedencia del recurso de revisión

13. En atención a lo expuesto, la Sala analizará la procedencia del recurso de revisión planteado por Claro contra la Resolución 3015-2012/CPC.

⁶ Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

⁷ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...) 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

⁸ Así, en vía de revisión, la Sala centra su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

251
000186

14. En su escrito de revisión, Claro alegó lo siguiente:

- (i) La supuesta vulneración del principio de debido procedimiento, puesto que se le imputó en vía de integración un nuevo hecho denunciado -esto es, la venta de un equipo celular defectuoso-, y no se le permitió ejercer su derecho de defensa respecto a dicho punto, siendo que la Comisión lo sancionó por dicho extremo;
- (ii) la aplicación incorrecta del artículo 19° del Código, puesto que la obligación legal contenida en dicho articulado no estaría referida a que los proveedores deban garantizar que sus productos o servicios nunca deban presentar fallas o desperfectos;
- (iii) la inaplicación del artículo 20° del Código, y del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC; pues la Comisión habría considerado que la garantía implícita desplazaba a la garantía explícita;
- (iv) la inaplicación del artículo 115.7° del Código, en el extremo referido a que la Comisión ordenó al denunciado el cambio del equipo celular materia de denuncia por otro nuevo de idénticas características, y acumulativamente el reembolso del valor del equipo provisional adquirido; siendo que tales medidas tendrían un carácter indemnizatorio; y,
- (v) la inaplicación del artículo 112° del Código y del numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, respecto a la graduación de la sanción.

por cuanto acumulativa y una

15. Esta Sala considera que el primer cuestionamiento referido a la supuesta vulneración al debido procedimiento estaría sustentado en un error de derecho, puesto que Claro alegó la vulneración del principio consagrado en el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁹. Por ello, debe considerarse cumplido el primer requisito de procedencia del recurso de revisión, esto es, "Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión".

⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

252
000187
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

16. De otro lado, este Colegiado aprecia que el hecho que la Comisión haya podido pronunciarse sobre un hecho no imputado en el presente procedimiento pudo ser decisivo en el sentido de la resolución recurrida, puesto que el denunciado pudo haber sido afectado en su derecho de defensa, vulnerando la validez del acto administrativo consistente en la resolución materia de revisión. Por ello, esta Sala considera que se ha cumplido el segundo requisito de procedencia, referido a que *"el presunto error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión"*.
17. Por lo tanto, corresponde declarar procedente el recurso de revisión planteado por Claro en el extremo referido a la presunta vulneración del principio de debido procedimiento¹⁰, el mismo que se encuentra contenido en el artículo IV de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
18. En lo referido a la supuesta aplicación incorrecta del artículo 19° del Código, este Colegiado considera que tal alegato plantea una cuestión de puro derecho, en tanto implica un examen del contenido del mismo, a fin de establecer si constituye obligación de los proveedores el garantizar que todos sus productos o servicios no presenten fallas, o si el deber del proveedor está referido a la aplicación de las garantías en caso se presentaran defectos. Sin perjuicio de lo expuesto, si bien Claro alegó la aplicación incorrecta del artículo 19° del Código, esta Sala considera que lo que el denunciado busca a través del presente recurso es que se evalúe si la Comisión efectuó una interpretación errónea del referido artículo. Por lo que, corresponde encausar de oficio tal alegato bajo dicha causal.
19. En consecuencia, debe considerarse cumplido el primer requisito de procedencia del referido extremo del recurso de revisión, esto es, *"Que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión"*.

documentos impugnados y cosa

10

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

7/25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

250
000188
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

20. Cabe resaltar que en el caso referido anteriormente, la decisión de la Comisión podría haber sido distinta. Así, por ejemplo, si la Comisión hubiera interpretado el artículo 19° en el sentido de que la existencia de defectos en un producto o un servicio no constituía por sí mismo una infracción al deber de idoneidad sino que debían evaluarse las acciones adoptadas por el proveedor en aplicación de la garantía explícita ofrecida, el sentido del extremo referido a la venta de un producto que presentó defectos de funcionamiento podría haber variado.
21. En tal sentido, se aprecia que se ha cumplido también con el segundo requisito de procedencia, relativo a que *"el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión"*.
22. Por lo tanto, corresponde declarar procedente el recurso de revisión planteado por Claro contra la Resolución 3015-2012/CPC; respecto de la presunta interpretación errónea del artículo 19° del Código.
23. Otro de los alegatos formulados por Claro está referido a que la Comisión habría inaplicado el artículo 20° del Código, y el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC, al considerar que la garantía implícita desplazaba a la garantía explícita ofrecida por su representada; siendo que dicho órgano no consideró que la sola presencia del golpe en el equipo constituía una causal de exclusión de garantía plenamente válida según el Manual del Cliente.
24. Al respecto, esta Sala considera que el error de derecho alegado por el denunciado no se encuentra contenido en la resolución venida en grado. Ello, en tanto, de la lectura del pronunciamiento de la Comisión se constata que dicho órgano funcional no consideró que la garantía implícita desplazara a la garantía explícita sino que tomó en cuenta la cláusula contenida en el Manual del Cliente entregado por Claro a sus clientes y, bajo ese escenario, se evaluó la responsabilidad de Claro por los desperfectos advertidos en el equipo celular materia de denuncia.
25. Bajo tal premisa, esta Sala advierte que el fundamento del pronunciamiento de dicho órgano funcional no se sustentó en la falta de reconocimiento de la garantía expresa ofrecida por el proveedor, sino en el caso en concreto, al señalar que no existía una relación causa-efecto entre el golpe sufrido y el defecto advertido en el celular del denunciante, siendo que tal evento no se encontraba dentro del supuesto de exclusión de la garantía consignado en el Manual del Cliente.

documentos anexados y tres



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

257
000189

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

26. Distinto habría sido el caso si la Comisión se hubiese pronunciado sobre el hecho denunciado omitiendo tomar en cuenta para el presente análisis, la cláusula contenida en el referido documento (garantía expresa). Por lo cual, corresponde declarar improcedente el extremo referido a la presunta inaplicación del artículo 20° del Código y del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC.
27. Finalmente, con relación a los alegatos del recurrente formulados en los literales (iv) y (v) del numeral 14, de la revisión del expediente se advierte que estos tienen como única finalidad que la Sala efectúe una nueva evaluación de la medida correctiva y de la multa ordenadas por la Comisión.
28. Al respecto, cabe precisar que el argumento referido a la medida correctiva ya había sido cuestionado por el denunciado a través de su recurso de apelación y tenía como finalidad observar los alcances y el contenido de la misma. Asimismo, cabe agregar que el cuestionamiento respecto a la multa se sustenta en una supuesta incorrecta valoración de la factura de compra del equipo materia de denuncia, siendo que lo que pretende el recurrente a través del presente recurso, es lograr una nueva evaluación del referido medio probatorio.
29. En vista de lo antes señalado, corresponde también declarar improcedente el recurso de revisión presentado por Claro contra la Resolución 3015-2012/CPC, respecto a los extremos referidos a la presunta inaplicación de los artículos 115.7° y 112° del Código y del numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, relativo a la graduación de la sanción.
- (i) Sobre la supuesta vulneración del principio de debido procedimiento
30. En su recurso de revisión, Claro alegó la supuesta vulneración del principio de debido procedimiento. Al respecto, indicó que la Comisión anuló parcialmente la Resolución N° 1362-2011/PS3 en el extremo que declaró infundada la denuncia en su contra por infracción al artículo 23° del Código; y, en vía de integración, le imputó un nuevo hecho denunciado consistente en la supuesta venta de un equipo celular defectuoso como una presunta infracción al artículo 19° del Código, sancionándolo por tal extremo sin permitirle ejercer su derecho de defensa sobre el mismo.

documento impugnado y cuestionado

000190



- 31. El artículo 106° del Código establece que en los procedimientos administrativos a cargo del Indecopi, rige supletoriamente la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹, la cual consagra entre los principios fundamentales del procedimiento administrativo al debido procedimiento, el cual involucra el derecho de invocar pretensiones o formular alegaciones, presentar pruebas que las sustenten, contradecir las pretensiones o alegaciones planteadas por la otra parte; y, obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- 32. De la revisión del expediente se verifica que mediante Resolución N° 2 del 23 de setiembre de 2011, el ORPS imputó las siguientes conductas denunciadas contra Claro:

(...) por presunta infracción al artículo 19° y 23° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada:

- (i) *le habría vendido un equipo celular defectuoso al interesado, el cual habría presentado defectos de funcionamiento a los meses de adquirido; y,*
- (ii) *se habría negado a hacer efectiva la garantía del equipo materia de denuncia; en tanto no habría acreditado que el golpe que presentó el equipo originó las fallas en el display. Asimismo, no habría brindado un servicio técnico idóneo al equipo, en la medida que no habría realizado el procedimiento correspondiente para efectuar el mismo. (...)*

- 33. Sin embargo, de la lectura de la Resolución 3015-2012/CPC del 15 de agosto de 2012 se observa que la Comisión declaró la nulidad parcial de la imputación de cargos y de la Resolución N° 1362-2012/PS3 en el extremo que imputó y analizó, respectivamente, la segunda conducta denunciada como una infracción al artículo 23° del Código, y evaluó dicha conducta

documentos amovidos y amo

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi. El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

- a. Procedimientos sancionadores:
 - (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
 - (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
 - (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
 1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
 3. Denuncia maliciosa.
- b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:
 - (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - (ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
 - (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.
- c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento
De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

254
000191

únicamente bajo los parámetros del artículo 19° del Código; tal como se detalla a continuación:

"(...) Sobre la imputación de los presuntos hechos infractores

(...) En el presente caso se ha verificado que si bien el segundo hecho imputado por el OPS fue descrito en función de la negativa de prestación del servicio técnico por exclusión de la garantía, ello no fue analizado en este punto, por lo que se ha incurrido en una causal de nulidad del acto administrativo (...)

En ese sentido (sic) con respecto a la segunda imputación, el artículo 23° del Código señala lo siguiente: (...)

Como puede observarse, el citado artículo está referido a los casos en los que un producto es sometido al servicio de reparación, y el proveedor de este servicio no realiza una labor diligente, utilizando repuestos no idóneos, no dejando constancia de las condiciones del producto antes y después del servicio, o éste mantiene las fallas que supuestamente fueron reparadas. Por el contrario, los hechos denunciados por el señor Torrealba plantean la negativa de prestación del servicio de reparación, por exclusión de la garantía del producto. Esta situación, a consideración de la Comisión no constituye una infracción al artículo 23° sino al artículo 19° del Código, lo que se analizará en adelante. (...)"

34. Si bien Claro manifestó que la Comisión le imputó -en vía de integración- una nueva conducta infractora, esto es, la supuesta venta de un equipo celular defectuoso como una presunta infracción al artículo 19° del Código, sancionándolo por tal extremo sin permitirle ejercer su derecho de defensa; tal afirmación resulta incorrecta. Ello, en tanto dicha conducta fue imputada a título de cargo mediante Resolución N° 2 del 23 de setiembre de 2011; motivo por el cual, el denunciado no podría alegar la vulneración al debido procedimiento, así como a su derecho de defensa, puesto que este tuvo la oportunidad de formular sus descargos respecto a tal extremo denunciado.
35. Cabe precisar que la actuación de la Comisión únicamente tuvo como finalidad declarar la nulidad parcial de la imputación de cargos referida al artículo 23° del Código, a fin de que la segunda conducta denunciada fuera analizada únicamente bajo los parámetros del artículo 19° del Código.
36. A mayor abundamiento, debe precisarse que la conducta consistente en la venta de un producto defectuoso como una infracción al artículo 19° del

descuento abundancia y sic



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

237

000192

Código, también fue analizada por el ORPS de manera conjunta con la negativa de cobertura de garantía¹².

37. En virtud a lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde declarar infundado el presente extremo del recurso de revisión referido a la supuesta vulneración del principio de debido procedimiento consagrado en el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(ii) Sobre la supuesta interpretación errónea del deber de idoneidad en la venta de productos defectuosos

38. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad¹³.

39. Asimismo, el artículo 44° del Decreto Supremo N° 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPÍ -norma vigente a la fecha de la presentación de la denuncia- la misma que fue modificada por el Decreto Supremo N°107-2012-PCM¹⁴ señala que corresponde a la Comisión

Documento conmutado y rubricado

¹² Mediante Resolución 1362-2011/PS3 del 28 de octubre de 2011, el ORPS señaló lo siguiente: "(...) Asimismo, Claro no ha sustentado de manera suficientes si es posible que un equipo celular nuevo presente las referidas deficiencias a los cuatro (4) meses de haber sido adquirido, como ha ocurrido con el producto comprado por el señor Torrealba.
En tal sentido, en opinión del ORPS, (sic) ha quedado acreditada la existencia de fallas de funcionamiento en el teléfono adquirido por el señor Torrealba, siendo que Claro negó indebidamente la cobertura de la garantía otorgada al producto, por presentar golpes (...) (Lo subrayado es nuestro)"

¹³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Artículo 65°.- 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.

¹⁴ El texto original del artículo 44° del Decreto Supremo N° 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual era el siguiente:

"(...) Artículo 44°.- Comisión de Protección al Consumidor
Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor aprobada por Decreto Legislativo N° 716 y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores. (...)"

Mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se dispuso modificar entre otros artículos, el artículo 44° del Decreto Supremo N° 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, el mismo que quedó de la siguiente manera:

"(...) Artículo 44°.- Comisión de Protección al Consumidor
Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley N° 29571, Código de

12/25



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

258
000193

Documento en cuenta y orden

de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores¹⁵.

40. Bajo tales premisas, el Código establece como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, fijando como finalidad que estos 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 intereses¹⁶. Asimismo, el literal f) del artículo 1° del Código señala que los consumidores tienen derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado¹⁷.

Protección y Defensa del Consumidor y de la normatividad que, en general, protege a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración al derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo, así como de las demás afectaciones a los derechos que reconocen las normas sobre la materia, y aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores. (...)

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 09-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL -INDECOPI. Artículo 44°.- Comisión de Protección al Consumidor.** Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor aprobada por Decreto Legislativo N° 716 y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo 1.- Contenido**
El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

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.

¹⁷ **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:
(...)

- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

000104



- 41. No obstante, dada las condiciones actuales de producción y comercialización masiva de bienes y servicios, se ha advertido la existencia en el mercado de una serie de productos que presentan defectos en su funcionamiento.
- 42. La experiencia de países europeos, y sobre todo de los Estados Unidos de Norteamérica ha ido forjando una clasificación de los diversos defectos de los que puede adolecer un bien en materia de responsabilidad civil por productos defectuosos -concepto que tomaremos prestado de dicha disciplina-, siendo que la doctrina mayoritaria señala que existen tres tipos de defectos en los productos: defectos de fabricación, defectos de diseño y los defectos de información¹⁸.
- 43. Así, se entiende por defecto de fabricación a las anomalías físicas de los productos que ocurren durante la fase de producción por un incumplimiento de los procesos de control de calidad. Por otro lado, los defectos de diseño a diferencia de los de fabricación, afectan a todos los productos de la misma serie, siendo que está referido a la manera en la que se ideó y conceptualizó el producto. Finalmente, los defectos de información se sustentan en la falta de comunicación -imputable al fabricante- quien debe informar al consumidor respecto de las modalidades de empleo del producto, así como advertir sobre la existencia de peligros que puede comportar el uso del mismo¹⁹.
- 44. Por ello, la puesta en circulación en el mercado de productos que presentan problemas en su funcionamiento²⁰ pone en evidencia la discusión respecto de si el deber de idoneidad radica en un deber jurídico que hace responsable a los proveedores por los productos que colocan en el mercado o si el deber de idoneidad está limitado a la conducta del proveedor frente a un reclamo por una disconformidad del consumidor respecto del producto.
- 45. El artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las

doscientos cincuenta y nueve

¹⁸ Cfr. SALVADOR CODERCH, Pablo; PIÑEIRO SALGUERO, José; RUBÍ PUIG, Antoni. *Responsabilidad civil del fabricante y teoría general de la aplicación del derecho (Law enforcement)*. En: InDret, Working Paper nº 164. Barcelona, 2003; pp. 13-17. Disponible en http://www.indret.com/pdf/164_es.pdf Fecha de consulta: 20/04/2013.

¹⁹ WOOLCOTT, Oyague. *La responsabilidad del productor. Estudio comparativo del modelo norteamericano y el régimen de la Comunidad Europea*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial 2003.

²⁰ Cabe precisar que en el presente punto hacemos referencia únicamente a los defectos de fabricación y diseño; siempre que estos no impliquen un riesgo injustificado para el consumidor o sus bienes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

260
000-195

condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos²¹.

46. Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso²².
47. Tal discusión conlleva a ponderar por un lado, la innegable necesidad de proteger al consumidor frente a la venta de productos no idóneos en el mercado; y, por otro, el hecho de no frenar la iniciativa de los proveedores en la innovación tecnológica y científica.
48. Esta Sala considera que uno de los fundamentos que sustenta la especial protección que merecen los consumidores frente a la puesta en circulación de productos que presentan defectos de funcionamiento es precisamente su posición de vulnerabilidad frente al proveedor²³, por la asimetría en la información existente al momento de negociar los términos de las transacciones que realizan en el mercado; por la necesidad vital de adquirir determinados productos referidos a la alimentación, vivienda, salud, etc.; así como por el hecho que los consumidores son instigados permanentemente a consumir, a través del marketing.

dos cuantos resueltas

²¹ 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.

²² El hecho de que no se imponga sobre el proveedor un standard de calidad determinado en la venta de productos y servicios, no significa que el Estado no promueva la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que estos sean idóneos y competitivos, siendo que ello constituye una de las políticas públicas contenidas en el numeral 10 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

²³ Así, el numeral 4 del artículo VI del Título Preliminar del Código señala que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor. Por otra parte a nivel de legislación comparada el artículo 4° del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Brasil reconoce como uno de sus principios el de vulnerabilidad del consumidor en el mercado de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

201
000-196

49. Lorenzetti manifiesta que *"la noción de vulnerabilidad define el supuesto de hecho de la norma de protección. Vulnerable es el sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del derecho. Es una situación de riesgo especial en la vida privada. La vulnerabilidad es una desigualdad específica, se refiere al impacto que tiene ésta en las relaciones jurídicas. En este sentido la vulnerabilidad impacta en la teoría de la conducta y sobre todo en la referida a la elección racional"*²⁴.
50. Por su parte, Claudia Lima Márquez al tratar la importancia que tiene la vulnerabilidad como parámetro para las relaciones contractuales, sostiene que²⁵:

"Podríamos afirmar, así, que la vulnerabilidad es más un estado de la persona, un estado inherente de riesgo o una señal de confrontación excesiva de intereses identificado en el mercado (así Rippert, Allá règle morale, p.153), es una situación permanente o provisional, individual o colectiva (Fiechter-Boulevard, Rapport, p. 324), que debilita, enflaquece al sujeto de derechos, desequilibrando la relación. La vulnerabilidad no es, pues, el fundamento de las reglas de protección del sujeto más débil, es sólo la "explicación" de estas reglas o de la actuación del legislador (Fiechter-Boulevard, Rapport, p. 328), es la técnica para aplicarlas bien, es la noción instrumental que guía e ilumina la aplicación de estas normas protectoras y reequilibradoras, al buscar el fundamento de la igualdad y de la justicia equitativa (Berthiau, p. 258 e ss.)"

51. Así, la referida autora también señala que existen cuatro tipos de vulnerabilidad en el consumidor: la técnica, la jurídica, la fáctica y la informacional, siendo que la vulnerabilidad técnica -en la cual centraremos nuestro análisis- se encuentra referida a que el consumidor no posee conocimientos específicos sobre el objeto que esta adquiriendo y por tanto, puede ser fácilmente engañado tanto por las características del bien como en su utilidad, siendo que lo mismo ocurre en materia de servicios.
52. En este orden de ideas, un consumidor que establece una relación de consumo a fin de adquirir un producto no posee un conocimiento técnico equiparable al proveedor que le permita advertir la existencia de posibles defectos de funcionamiento (fábrica o diseño) en el bien adquirido, siendo que tal circunstancia lo coloca en una posición de desigualdad frente al

²⁴ LORENZETTI, Ricardo Luis "Consumidores" Segunda Edición Actualizada. Sta. Fe. Rubinzal Culzoni Editora, 2009. Pág. 35.

²⁵ Ver: LIMA MARQUES, Claudia. *Observaciones y propuestas sobre las reglas generales y el campo de aplicación del Proyecto de Convención Interamericana de Derecho Internacional Privado sobre la ley aplicable a algunos contratos de consumo de Brasil. Parte II -Art. 1 y Art. 5.* Disponible en http://www.oas.org/dil/esp/art1cidipcorregida4-env_lima_marques.pdf. Fecha de consulta: 20/04/2013.

dos puntos relevante y uno



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

262
000-197
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

vendedor, el mismo que posee un conocimiento especializado respecto a las condiciones de fabricación, funcionamiento y mantenimiento de los productos que ofrece en el mercado.

53. Ante tal escenario, la preocupación por el consumidor surge en la búsqueda de lograr un equilibrio entre la atención a los intereses económicos y sociales, que garanticen que este tenga la oportunidad de contratar en igualdad de condiciones. Cabe precisar que tal razonamiento resulta acorde a la labor que el Estado debe cumplir, consistente en procurar y promover una cultura de protección al consumidor y comportamiento conforme con la buena fe de los proveedores y consumidores²⁶.
54. Aunado a ello, se deberá tener en consideración que un consumidor adquiere productos para cubrir necesidades humanas, -las mismas que pueden ser funcionales (utilidad del producto) o simbólicas (relacionadas al significado de los productos)- por diversión, por autosatisfacción, por aprendizaje y para establecer contactos sociales²⁷; siendo que el acto de consumo más allá de constituir un acto económico, es un hecho social que permite al hombre auto realizarse; siendo que ello coadyuva a que resulte de vital importancia que se cubran sus expectativas en relación con los productos adquiridos.
55. En ese sentido, si un consumidor adquiere un vehículo nuevo no espera que este presente defectos de fábrica a los pocos meses de su adquisición; por lo cual el hecho de que el referido proveedor adopte los mecanismos para remediar el defecto presentado en el producto no debería constituir un eximente de responsabilidad. Ello, en tanto el referido consumidor ya habría sufrido un perjuicio al haber recibido un producto cuyas características no correspondieron a las esperadas u ofrecidas inicialmente por el vendedor, sin perjuicio de las actuaciones posteriores que realice el proveedor.
56. Por otro lado, debe tenerse en consideración que lo que espera un consumidor al momento de adquirir un producto nuevo es que se le entregue un bien que no presente defectos, siendo que no resulta lo mismo que se le brinde un producto reparado por una falla de fábrica que un producto en

dos puntos de vista y dos

²⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. Artículo VI.- Políticas públicas.

8. El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.

²⁷ GRANDE, Ildelfonso. Conducta real del consumidor y marketing efectivo. ESIC. Editorial, Madrid, 2006; p. 20.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

267
000199

ser estos los que organizan, dirigen y efectúan el control de los productos que hacen ingresar en el mercado.

60. Esta Sala no pretende desconocer la existencia de mecanismos de control de los bienes por parte de los proveedores; no obstante, lo que propugna a través de la presente resolución, es que las empresas fortalezcan los referidos sistemas a fin de que los productos que ingresen al mercado sean idóneos y no defrauden las expectativas de los consumidores; así como introducir un elemento disuasivo a fin de que los proveedores no incurran en prácticas que afecten los derechos de los consumidores al ser los proveedores quienes deban asumir los costos derivados de la venta de productos no idóneos.
61. Sin embargo, cabe precisar que el hecho de que el proveedor asuma los costos derivados de la puesta a disposición de productos no idóneos en el mercado no busca eliminar el rol activo que debe mantener el consumidor en el desarrollo de una economía social de mercado, por lo que se promueve la adopción de decisiones de consumo adecuadas e informadas.
62. A modo de conclusión, teniendo en consideración que: (i) es el consumidor quien se encuentra en una situación de vulnerabilidad técnica frente al proveedor en una relación de consumo; (ii) que la venta de un producto defectuoso ocasiona una defraudación de las expectativas del consumidor; y, (iii) que es el proveedor quien se encuentra en la mejor posición de prevenir los efectos ocasionados por la puesta en circulación de productos no idóneos en el mercado, o quien puede reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible; esta Sala considera que el proveedor es el responsable frente a los consumidores por la puesta a disposición de productos que presenten defectos de funcionamiento.
63. Bajo tal premisa, este Colegiado considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código²⁹, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.

documentos desvirtuados y muertos

²⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

265
000200

doscientos sesenta y cinco

64. Por otro lado, el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos³⁰ -reparación, reposición y devolución del dinero- exigibles por el comprador de un determinado bien frente al vendedor -en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido- no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.
65. Si bien el artículo 97° inciso c) del Código³¹ establece como uno de los derechos de los consumidores, la facultad de solicitar la reparación o reposición del producto, o la devolución de la cantidad pagada cuando por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura o calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, el producto adquirido no sea apto para el uso al cual está destinado; esta Sala considera que dicha norma no pretende liberar o exonerar a los proveedores de la obligación de poner a disposición productos idóneos en el mercado, siendo que tal artículo únicamente recoge el derecho subjetivo que tienen los consumidores de exigir a los proveedores la aplicación oportuna y adecuada de los respectivos remedios frente a la comisión de una infracción al deber de idoneidad.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

³⁰ "En un sentido amplio, los remedios no constituyen otra cosa que la manifestación práctica y perceptible de los derechos, a los cuales atribuyen fuerza y, en última instancia, significado. Un derecho que no esté protegido y tutelado por el ordenamiento jurídico no sería, entonces, un derecho, sino solo un simulacro suyo porque se agotaría en un interés subjetivo o en una aspiración ideal carente de cualquier fuerza jurídica.

En un sentido específico, los remedios pueden ser definidos como las pretensiones que el titular de un interés jurídicamente protegido puede ejercer frente a quienes lo hayan lesionado o estén por lesionarlo, con la finalidad de que tal lesión sea prevenida ex ante o sea reparada ex post".

SIRENA, Pietro. *La prospettiva dei rimedi nel diritto privato europeo*. En: *Rivista di diritto civile*. Año LVIII. N° 3. Padua, 2012; p. 368.

³¹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

263
000198

doscientos sesenta y tres

óptimas condiciones. Asimismo, en el supuesto que el proveedor efectúe una reposición del bien o ejecute nuevamente el servicio contratado, existe una inversión de tiempo y dinero que ya fue efectuada por parte de los compradores (durante todas las gestiones de reclamo que hubiere efectuado el consumidor), los mismos que evidencian también un perjuicio causado en el cliente. Finalmente, aun cuando el proveedor decida efectuar la devolución de dinero al consumidor, este también se verá perjudicado en tanto deberá invertir nuevamente su tiempo en la búsqueda de nuevas alternativas de consumo.

57. Otro de los factores a tomar en cuenta en la presente discusión es el referido a, quién se encuentra en la mejor posición para prevenir los efectos ocasionados por la puesta en circulación de productos no idóneos en el mercado, o quien puede reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible (a largo plazo) estableciendo los cambios apropiados; y al mismo tiempo evitar los costos innecesarios, originados por la existencia de transacciones ineficientes entre compradores y vendedores, los costos de oportunidad incurridos por los consumidores al momento de adquirir un producto no idóneo; así como la desconfianza en el mercado generada por la comercialización de bienes que presentan fallas. A ello cabe agregar que la reputación de las empresas también se ve afectada cuando los productos que se ponen en el mercado no son idóneos, y esto se refleja en el valor del mercado, cuando los consumidores reputan como defectuosos y no adquieren los productos ofrecidos por una determinada empresa.
58. En este punto, es pertinente recurrir al concepto del *cheapest cost avoider*²⁸, en el cual el agente capaz de evitar el daño de manera más económica o fácil es quien responde por las consecuencias de la puesta a disposición de bienes que presentan fallas, sin que ello implique necesariamente una mayor capacidad económica.
59. A criterio de este Colegiado, en el caso de la venta de productos de comercialización masiva no idóneos, es el proveedor quien tiene una ventaja comparativa en la prevención o en la asunción de los riesgos dada su especialización respecto de su actividad productiva y de comercialización, al

²⁸ "Puede resumirse en la aspiración normativa que indica que debe evitar los costos derivados de los daños, la parte que esté en condiciones de hacerlo a menor costo".

ACCIARRI, Alejandro. *La fórmula de Hand y el Cheapest Cost Avoider en el Derecho de Daños argentino*. En: *Latin American and Caribbean Law and Economics Association*, junio 2007; p. 4. Disponible en: http://works.bepress.com/hugo_alejandro_acciari/29. Fecha de consulta: 20/04/2013



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

266
000201

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 funcionalidad), sino en función al comportamiento del proveedor una vez que ha tomado conocimiento de las fallas presentadas en el producto³²; 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.

de acuerdo a lo planteado en el escrito

Sobre la aplicación al presente caso

67. En el presente caso, la Comisión sancionó a Claro por la venta de un equipo celular defectuoso, al considerar que el proveedor no había cumplido con acreditar que el producto vendido al consumidor era idóneo.
68. En su escrito de revisión, Claro alegó que la Comisión efectuó una interpretación errónea del artículo 19° del Código, pues consideraría que el deber de idoneidad implicaba que los proveedores debían garantizar que sus productos o servicios nunca iban a presentar fallas o desperfectos; siendo que la obligación contenida en dicho articulado consistía en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que sea aplicable al caso en concreto, las fallas que pudieran presentarse.
69. Por las consideraciones expuestas en la presente resolución, esta Sala considera que la Comisión no ha realizado una interpretación errónea del artículo 19° del Código, en tanto la venta de un producto defectuoso en el mercado constituye por sí misma una infracción al deber de idoneidad, sin perjuicio de la solución posterior que el proveedor pudiera brindar al consumidor; por lo que corresponde declarar infundado el recurso de revisión planteado por Claro contra la Resolución 3015-2012/CPC.

Publicación de la presente Resolución

70. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, el Consejo Directivo del Indecopi podrá ordenar la publicación de resoluciones en el Diario Oficial "El Peruano" cuando lo

³² Ver Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI del 19 de julio de 2012 (en el procedimiento seguido por la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllón contra Importaciones Hiraoka S.A.C.)
21/25



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

267

000002

considere necesario por ser de importancia para proteger los derechos de los consumidores³³.

- 71. Dada la relevancia jurídica del presente caso por cuanto concierne a los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos en el marco de una relación de consumo, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

delo cuando recurrente y neto

RESUELVE:

PRIMERO: Se declara improcedente el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 3015-2012/CPC respecto a los extremos referidos a:

- (i) La presunta inaplicación del artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 085-96-TDC, en tanto el error alegado por el recurrente no se encuentra contenido en la resolución materia de revisión. Ello, en tanto el pronunciamiento de la Comisión no tuvo como fundamento el desplazamiento de la garantía expresa -causal de exclusión contenida en el Manual del Cliente entregado por la recurrente a sus clientes- por una garantía implícita, sino la inexistencia de medios probatorios que acreditaran una relación causa-efecto entre el golpe del equipo y el defecto materia de denuncia; y,
- (ii) a la presunta inaplicación de los artículos 115.7° y 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como del numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en tanto los referidos alegatos tenían como única finalidad que la Sala efectuara una nueva evaluación de la medida correctiva y la multa ordenadas por la Comisión, así como de los medios probatorios que obraban en el expediente.

³³

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TITULO VII. PUBLICACION DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. 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 Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

268

000203



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

do viento presente y echo

SEGUNDO: Declarar infundado el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 3015-2012/CPC respecto a la presunta interpretación errónea del artículo 19° del Código, en tanto la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 interpretó correctamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, en la medida que el mismo debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que, los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores ofrezcan en el mercado, en caso que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado.

TERCERO: Declarar infundado el recurso de revisión planteado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución 3015-2012/CPC respecto a la presunta vulneración del principio de debido procedimiento contenido en el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en tanto se verificó que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 no sancionó al denunciado por un hecho nuevo, puesto que la conducta consistente en la venta de un producto defectuoso como una infracción al artículo 19° del Código ya había sido imputada a título de cargo mediante Resolución N° 2, así como había sido analizada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3.

CUARTO: Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

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


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

269

000204

dos votos desvirtuados y mudo

El voto singular del señor vocal Hernando Montoya Alberti es el siguiente:

Expido el presente voto singular, porque si bien comparto el sentido de la resolución, considero necesario hacer unas precisiones con relación al criterio de idoneidad contenido en la Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI del 19 de julio de 2012, en mi condición de vocal incluido entre los firmantes de dicho pronunciamiento. En tal sentido, mi voto es el siguiente:

1. La colocación de un bien en el mercado persigue la satisfacción de una necesidad de consumo. Así, el bien debe ser idóneo para los fines previsibles a los que será destinado por el consumidor que lo demanda y que espera atender una necesidad.
2. Es verdad que en la configuración del alcance del bien, es decir, su contenido y características, influirán varios factores, entre los cuales se encuentran su propia naturaleza y las expectativas del consumidor, construidas sobre la información recibida y los usos normales de la plaza; todo ello, valorado a la luz del principio de buena fe, recogido como principio inspirador de la relación de consumo por el vigente Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. En este marco de relación, la idoneidad del bien podrá ser evaluada como satisfecha o no, en la medida que el contenido y características del bien sean compatibles con su propia naturaleza y las expectativas del consumidor. Este es el sentido del fallo principal que comparto.
4. Sin embargo, la resolución cuyo criterio se deja de lado y se supera en este pronunciamiento, entendió que la conducta del proveedor en la corrección de cualquier defecto del bien o servicio, tenía la capacidad de eliminar la falta de idoneidad, en la medida que el consumidor siempre veía satisfecha su expectativa y -al final- no se le trasladaba un daño en su acción de consumo. Este pensamiento, en realidad, incorporó al concepto mismo de la infracción -para destruirla o hacerla decaer- la valoración de la acción correctiva del responsable, sustituyendo o reparando el bien cuantas veces fuera requerido, pese a que dicha conducta también podía ser tomada en cuenta para la atenuación de la sanción que, efectivamente corresponde a la infracción existente por colocar en el mercado un bien que no cumple con satisfacer la idoneidad propia.
5. Este "traslado" del carácter atenuante de la sanción y su conversión en un factor de eximencia de responsabilidad, es el que hoy corrijo participando con el voto de la mayoría, y con estos argumentos adicionales que explican la razón de mi voto anterior. La posición que hoy abrazo, más completa,

270
000205



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

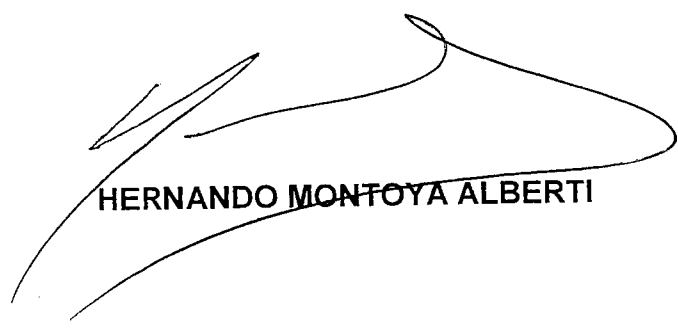
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1343-2011/PS3

asegura al aplicador de la norma, la posibilidad de evaluar la idoneidad de manera intrínseca en un correlato del bien y la finalidad para la cual existe en el mercado, sin perder de vista y poder utilizar el comportamiento leal y de buena fe del proveedor que corrige o sustituye el bien defectuoso, o incluso deja sin efecto la operación de consumo, como un elemento de la graduación de la sanción, que fue la valoración y principal motivación de mi voto en el sentido anterior.

dos cuantos recibidos



HERNANDO MONTOYA ALBERTI