

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 3282-2023/SPC de
INDECOPI

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

Jazmín Daniela Sánchez Santos

ASESOR:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

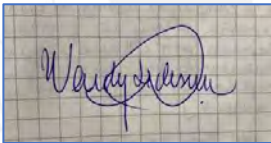
Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución N° 3282-2023/SPC de INDECOPI", del autor(a) SANCHEZ SANTOS, JAZMÍN DANIELA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 32%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 06/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

| | |
|---|--|
| <u>LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO</u> | |
| <u>DNI: 10803344</u> | Firma: |
| <u>ORCID:</u> <u>https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</u> |  |

RESUMEN

El problema principal del caso de la Resolución 3282-2023/SPC-INDECOPI se centra en determinar si Decor Center infringió el deber de idoneidad y deber de información como proveedor, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú. Los consumidores alegaron que no se les informó adecuadamente sobre las características del porcelanato, específicamente su pandeo, ni sobre el modo correcto de empleo de la fragua, según lo indicado en el etiquetado del producto.

Los instrumentos normativos empleados fueron el Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente los artículos relacionados con el deber de información y el deber de idoneidad de los productos. Asimismo, se hace empleo de la doctrina y jurisprudencia de Indecopi. La resolución destacó la obligación de los proveedores de ofrecer información clara y suficiente a los consumidores para que puedan tomar decisiones informadas, así como la necesidad de que los productos sean adecuados para los fines a los que están destinados.

En conclusión, el caso subraya la importancia de la protección al consumidor en el contexto de las relaciones de consumo, donde la correcta aplicación de las normas busca equilibrar la libertad de mercado con la tutela de los derechos fundamentales de los consumidores. El análisis de la resolución considera la relación entre los deberes de información e idoneidad, y como la afectación del primero genera afectación en el segundo.

Palabras clave

Idoneidad, información, pandeo, rotulado, instrucciones de uso.

ABSTRACT

The main issue in Resolution 3282-2023/SPC-INDECOPI revolves around determining whether Decor Center breached its duty of suitability and duty of information as a provider, according to Peru's Consumer Protection and Defense Code. Consumers claimed they were not adequately informed about the characteristics of porcelain tiles, particularly their buckling, nor about the correct use of grout as indicated on the product labeling.

The regulatory frameworks employed included the Consumer Protection and Defense Code, specifically the articles related to the duty of information and product suitability. Additionally, the resolution referenced Indecopi's doctrine and jurisprudence. It emphasized the providers' obligation to provide clear and sufficient information to consumers to enable informed decision-making, alongside ensuring products are fit for their intended purposes.

In conclusion, the case underscores the importance of consumer protection within the framework of consumer relations, where proper application of regulations seeks to balance market freedom with safeguarding fundamental consumer rights. The resolution's analysis considers the interplay between the duties of information and suitability, highlighting how a breach in the former can impact the latter.

Keywords

Suitability, information, buckling, labeling, instructions for use

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| PRINCIPALES DATOS DEL CASO | 4 |
| I. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LA RESOLUCIÓN | 6 |
| II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES | 7 |
| 2.1. ANTECEDENTES..... | 7 |
| 2.2. HECHOS RELEVANTES DEL CASO..... | 8 |
| III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS | 10 |
| 3.1. PROBLEMA PRINCIPAL | 10 |
| 3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS | 10 |
| IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA..... | 11 |
| 4.1. RESPUESTAS PRELIMINARES A LOS PROBLEMAS PRINCIPAL Y SECUNDARIOS | 11 |
| 4.2. POSICIÓN INDIVIDUAL SOBRE EL FALLO DE LA RESOLUCIÓN | 13 |
| V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS | 13 |
| 5.1. ¿LA EMPRESA DECOR CENTER, INFRINGIÓ EL DEBER DE IDONEIDAD Y DEBER DE INFORMACIÓN COMO PROVEEDOR AL NO PROPORCIONAR INFORMACIÓN OPORTUNA CON RELACIÓN AL PANDEO DEL PORCELANATO Y AL CONSIGNAR INDICACIONES ERRÓNEAS EN EL ETIQUETADO DE LA FRAGUA, EN CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?..... | 13 |
| 5.1.1. ¿Cuál es la interpretación de la obligación del proveedor según el Código de Protección y Defensa del Consumidor en cuanto al deber de información y deber de idoneidad?..... | 13 |
| 5.1.2. ¿Cuál es la vinculación entre el deber de idoneidad y el deber de información en la Protección y Defensa del Consumidor?..... | 21 |
| 5.1.3. ¿La información errónea sobre las instrucciones de uso en el etiquetado de la fragua, sugiere que este se trate de un producto no idóneo?..... | 24 |
| 5.1.4. Sobre las infracciones cometidas por la empresa Decor Center..... | 27 |
| VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES | 34 |
| VII. BIBLIOGRAFÍA..... | 36 |

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

| | |
|---|---|
| Nº EXPEDIENTE | Resolución 3282-2023/SPC-INDECOPI |
| ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO | Derecho de protección al consumidor. - Deber de información - Deber de idoneidad |
| IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES | Resolución 0918-2017/SPC-INDECOPI Resolución 2373-2021/SPC-INDECOPI |
| DEMANDANTE/DENUNCIANTE | Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero, en adelante, señores León-Yataco |
| DEMANDADO/DENUNCIADO | Inversiones CYS S.A.1, en adelante, Decor Center |
| INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL | Tribunal de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual Sala Especializada en Protección al Consumidor |
| TERCEROS | No aplica |
| OTROS | No aplica |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen varias alternativas para poder adquirir productos referentes para la construcción y renovación del hogar. Sin embargo, es preferido por los usuarios recurrir a los establecimientos físicos con el objetivo de tener un asesoramiento más personalizado y acercamiento directo con los productos de su interés, contando con la posibilidad de comparar características como la textura, forma, colores, que solo son percibibles de manera presencial.

De ahí que la información que puedan recabar durante su visita, etapa previa a la toma de decisión de compra, es de suma importancia la decisión de compra que sea acorde con sus preferencias y necesidades. De este modo, se espera que ante la adquisición de un producto las expectativas se encuentren satisfechas, ya que esta se construyó a partir de la información obtenida. En casos como los de la adquisición de productos manufacturados, resulta relevante la oportunidad en la que se brinda la información.

En ese sentido, el presente informe jurídico, examina si la empresa Inversiones CYS S.A., en adelante Decor Center, ha incurrido en infracciones a sus deberes, como proveedor, establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, de idoneidad e información, específicamente, al no haber proporcionado información oportuna y adecuada sobre los productos porcelanato y fragua adquiridos por los señores León y Yataco.

Con la finalidad de comprender el alcance de las presuntas infracciones, se requiere realizar un análisis de la interpretación de los deberes en cuestión, en conformidad con la normativa constitucional, el Código, la doctrina nacional y los pronunciamientos de Indecopi. Asimismo, se analizará la vinculación entre ambos deberes a fin de determinar si la vulneración de uno puede derivar en la afectación del otro.

En adición, se considerará cuáles son las implicancias de un etiquetado con información errónea en relación con los usos de un producto y si ello puede configurarse como afectación a la seguridad e idoneidad al considerarse un producto defectuoso.

En conjunto, todos los aspectos antes mencionados permitirán realizar una evaluación exhaustiva de las presuntas vulneraciones a los derechos de idoneidad e información de los consumidores cometidas por Decor Center.

1.1 Justificación de la elección de la resolución

Mi elección por la Resolución 3282-2023/SPC-INDECOPI para la sustentación de mi examen de grado se fundamenta en diversos aspectos que considero relevantes y complejos en el ámbito del derecho de Protección al Consumidor.

De esa manera, el caso de la resolución en mención brinda la oportunidad de explorar en profundidad las disposiciones legales y los principios jurisprudenciales relacionados con la protección a los consumidores en el Perú. La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, define el marco normativo para garantizar los derechos de los consumidores regulando las relaciones entre estos y los proveedores de bienes y servicios.

Las infracciones imputadas a Decor Center, tales como la falta de información oportuna y la idoneidad de los productos, permite analizar cuáles son los alcances del deber de información de los proveedores a los clientes y su vinculación con la idoneidad. Así, la evaluación de los argumentos de las partes del caso permite determinar la validez de las alegaciones y fijar la responsabilidad del proveedor, considerando criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

Además, otro aspecto relevante que justifica mi elección en el caso es la importancia del panorama en el que los consumidores se desenvuelven al adquirir productos manufacturados guiándose de todo lo fácilmente cognoscible

para optar por un producto u otro, ello dará mérito a determinar si nos encontramos frente a consumidor razonable o medio.

Por otro lado, sobre la complejidad del caso antes expresada se tiene que la resolución requiere no sólo un análisis legal, sino también un análisis fáctico y probatorio a fin de que los documentos, testimonios e inspecciones técnicas coadyuven a determinar la veracidad de las alegaciones y la existencia de presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor.

Finalmente, la elección se justifica en la posibilidad que el caso me permite evaluar la vinculación entre el deber de idoneidad y el deber de información a la luz de garantizar una tutela integral de los consumidores y su conexión con el correcto funcionamiento del mercado bajo un régimen de economía social en el que no solo se garantice la libertad de inversión privada, sino que la misma se ejerza bajo los límites de los derechos fundamentales de las personas.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

En el presente caso, los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero se acercaron al establecimiento comercial Decor Center, con el fin de adquirir los productos necesarios para revestir el suelo de su departamento, tales como, porcelanatos y fragua.

En ese contexto, fueron orientados por un asesor comercial de Decor Center, quien no consideró oportuno brindarles información acerca de las características del porcelanato, precisamente sobre las curvaturas que presentaba, ni aquella referida a un modo distinto de empleo de la fragua que el que tenía consignado en su rotulado, sino hasta después de haber adquirido los productos de manera indirecta y en la parte inferior de la boleta de venta que los redirige al Manual de Instalación de los productos de su página web.

Posteriormente, al iniciarse los trabajos de instalación del porcelanato en el departamento de los señores León-Yataco notaron que el producto no se encontraba conforme a sus expectativas, por lo que interponen un reclamo vía *WhatsApp* a la empresa Decor Center.

De esa manera, el 16 de julio del 2020, reciben una visita técnica por parte del personal de la empresa proveedora, por la cual se emite una Constancia en la que se determina que la curvatura del porcelanato se encontraba dentro de los márgenes legales establecidos en la normativa correspondiente. Asimismo, el 30 de septiembre del 2020, informan a Decor Center que la fragua adquirida se retiraba con facilidad. En consecuencia, el 07 de octubre del 2020 reciben una nueva visita por parte de un asesor de la marca Weber -marca de la fragua-, quien extiende un informe de inspección y técnico en los que se precisa que la baja resistencia de la fragua se debe a una incorrecta preparación del producto, ello debido a un exceso de agua en su mezcla.

En ese contexto, los señores León-Yataco el 14 de julio de 2022 interpusieron una denuncia en contra de Decor Center ante la Comisión de Protección del Consumidor – Sede Lima Sur N 2.

2.2. Hechos relevantes del caso

- **14 de julio de 2022:** Los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero presentan una denuncia contra Decor Center ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, alegando infracciones a los artículos 2, 18 y 19 a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referidos a la información, la idoneidad y la obligación de los proveedores, respectivamente.

- **17 de agosto de 2022:** La Secretaría Técnica de la Comisión admite a trámite la denuncia de los señores León - Yataco, imputando a Decor Center presuntas infracciones relacionadas con la venta de fragua y porcelanato. Sostiene la parte demandante que Decor Center no les proporcionó información adecuada y oportuna sobre el modo de preparación y empleo de la fragua, así como sobre la curvatura del porcelanato. Además, considera la comisión de infracciones del

artículo 24 del Código, por la ausencia de atención integral del reclamo presentado por los denunciantes el 3 de octubre de 2020.

- **5 de octubre de 2022:** Decor Center presenta sus descargos ante la Comisión de Protección al Consumidor. Sostiene que la información requerida estaba disponible en el empaque de los productos y que proporcionó asesoramiento adecuado sobre el uso de la fragua.

- **28 de febrero de 2023:** La Secretaría Técnica de la Comisión emite su Informe Final de Instrucción, el cual es observado por los denunciantes el 7 de marzo de 2023.

- **31 de marzo de 2023:** La Comisión emite la Resolución 0573-2023/CC2, en la cual se pronuncia sobre las presuntas infracciones imputadas a Decor Center. En dicha resolución se declara infundada la demanda por las infracciones del artículo 18 y 19 del Código, referente a la venta de fragua de fácil retiro y porcelanato con curvatura pronunciada que ocasiona desniveles en el suelo. También, se declara infundada la demanda por falta de información sobre los productos y se deniegan las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes.

- **2 de mayo de 2023:** Los señores León - Yataco apelan la Resolución 0573-2023/CC2, argumentando la evidencia de discrepancias en la información consignada en el rotulado de la fragua y en la página web de Decor Center y la ausencia de un aviso que indique la prevalencia de una de las indicaciones por sobre la otra. Por otro lado, indican que la información sobre la curvatura del porcelanato fue posterior a la toma de su decisión para adquirir el producto.

- **19 de junio de 2023:** Decor Center presenta un escrito absolviendo el recurso de apelación, reiterando sus argumentos y defendiendo su posición. Señala, el empaque del producto detallaba el modo de preparación y empleo del producto en el cuadro inferior del producto. Además, indicaron que la primera visita técnica efectuada al inmueble de los denunciantes el personal técnico explicó de forma verbal y detallada, la manera en que el producto debía ser instalado.

- **29 noviembre 2023:** La Sala especializada en Protección al Consumidor resuelve la apelación de la Resolución 0573-2023/CC2, confirmándose en el extremo de que se declara infundada la denuncia relacionada con la infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido al deber de idoneidad, ya que no se puso a disposición de los consumidores una fragua de fácil retiro en la medida que se comprobó que el problema se derivaba del modo de preparación y no de la calidad del producto, además, además se comprobó que la curvatura del porcelanato no se encontraba fuera de los límites técnicos establecidos para el producto. Sin embargo, revoca la decisión en el extremo referido al deber de información oportuna sobre la mezcla de fragua y la curvatura del porcelanato. Se ordena a la empresa devolver el dinero, retirar los productos, cesar la venta de ciertos artículos, pagar una multa de 4 UIT y cumplir con medidas correctivas. Además, se requiere el pago de costas del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Se envía una copia al Ministerio de Vivienda.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

¿La empresa Decor Center, infringió el deber de idoneidad y deber de información como proveedor al no proporcionar información oportuna con relación al pandeo del porcelanato y al consignar indicaciones erróneas en el etiquetado de la fragua, en conformidad con lo establecido en el Código de Protección al Consumidor?

3.2. Problemas secundarios

1. ¿Cuál es la interpretación de la obligación del proveedor según el Código de Protección y Defensa del Consumidor en cuanto al deber de información y deber de idoneidad de los productos que ofrece?
2. ¿Cuál es la vinculación entre el deber de idoneidad y el deber de información en la Protección y Defensa del Consumidor?
3. ¿La información errónea sobre las instrucciones de uso en el etiquetado de la fragua, sugiere que este se trate de un producto no idóneo?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En cuanto al problema principal, se considera que las actuaciones de presente caso se enmarcan en el estándar de información e idoneidad, debido a su conexión se determina que a través de la información que les proporcionan los proveedores a los consumidores, estos últimos conocen la calidad y características de los productos o servicios que desean adquirir y, es a partir de tal información por la cual formulan las expectativas. De tal manera que el incumplimiento del deber de información afecta la idoneidad.

Asimismo, la obligación de los proveedores de información presenta alcances y límites que se determinan de una interpretación sistemática del Código, a fin de no desnaturalizar tal deber, el cual no exige poner a disposición de los consumidores información confidencial que afecte la oferta, sino que se obliga únicamente a brindar información suficiente, oportuna y clara que no distorsione la libre elección de los consumidores.

En relación con la existencia de defectos en los productos adquiridos por los denunciantes del caso, se establece que el porcelanato, presentaba características de pandeo o curvaturas, los cuales estaban dentro de los

márgenes legales establecidos para tales productos, por lo que la ausencia de información sobre las mismas antes de realizar su compra no afectó el deber de idoneidad de los señores León-Yataco.

Por otro lado, en relación con la información proporcionada respecto a la fragua, es preciso indicar que esta contaba con un rotulado que señalaba instrucciones de uso que diferían con la información contenida en el Manual de Instrucciones virtual, en lo referente a la cantidad de agua a emplearse para la realizar la mezcla con el producto. En consecuencia, ello derivó en problemas de resistencia con la fragua pues se retiraba con facilidad. En ese sentido, se considera que el producto no fue idóneo para los denunciantes, ya que estos últimos esperaban una fragua que efectivamente se use como relleno de las juntas entre los porcelanatos para evitar la suciedad, humedad y hongos a largo plazo, lo cual no se generaría si el producto se retiraba con facilidad.

En consecuencia, se establece que la omisión de información sobre un modo de instrucción incorrecto en el rotulado incidió negativamente en la funcionalidad de la fragua, por tal motivo, pese a que en los términos y condiciones para la aplicación de garantías ofrecido por Decor Center, señala que tal garantía no cubre en casos de mala instalación. No obstante, bajo el principio de confianza los consumidores esperan que la información consignada en el rotulado de los productos sea correcta, por lo que la idoneidad del producto no puede ser analizada a la luz de la garantía expresa, ya que la mala instalación recae en el error de la información brindada sobre el modo empleo de la fragua.

Por lo que analizar la fragua bajo la garantía implícita, la fragua adquirida no cumple con la idoneidad.

Finalmente, sobre los criterios para establecer medidas correctivas y sanciones frente al incumplimiento del deber de idoneidad e información, se tiene el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del consumidor.

4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

Me encuentro parcialmente a favor del fallo de la apelación de la resolución bajo análisis, en el extremo de confirmarse la infracción del deber de información de los productos fragua y porcelanato. También, me encuentro conforme en el extremo que declaro infundada la demanda con relación a la infracción del deber de idoneidad en el producto de porcelanato.

No obstante, considero que debió declararse fundada la apelación en el extremo de la infracción de idoneidad de la fragua, pues como se mencionó anteriormente debido a su vinculación con el deber de información, la afectación de este acarrea como consecuencia directa la afección al otro deber en mención.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. ¿La empresa Decor Center, infringió el deber de idoneidad y deber de información como proveedor al no proporcionar información oportuna con relación al pandeo del porcelanato y al consignar indicaciones erróneas en el etiquetado de la fragua, en conformidad con lo establecido en el Código de Protección al Consumidor?

Con la intención de dar respuesta al problema principal del caso abordado en el presente informe, es indispensable analizar de manera previa los problemas secundarios, los cuales nos permitirán determinar si en el caso en concreto la empresa Decor Center infringió los deberes de idoneidad e información del Código.

5.1.1. ¿Cuál es la interpretación de la obligación del proveedor según el Código de Protección y Defensa del Consumidor en cuanto al deber de información y deber de idoneidad?

En la actualidad cada vez se presenta una mayor cantidad de transacciones económicas, en las cuales se comercializan una gran cantidad de bienes y

servicios, no obstante, fallas del mercado como la asimetría informativa ocasionan competencia desleal y merman la libertad de elección de los consumidores, en la medida que “se crea una brecha informativa entre quien provee profesionalmente productos y servicios y quien los consume” (Muñoz 2012:5), lo cual ubica a los consumidores en situación de desventaja frente a los proveedores, ya que son estos últimos quienes manejan información detallada y especializada de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado.

En esa misma línea, el legislador peruano establece normas de protección al consumidor con la finalidad de reducir aquellas brechas de información, imponiendo deberes a los proveedores, tales como el de información e idoneidad de los bienes y servicios que ofertan, los mismos que se manifiestan del otro lado como derechos de los consumidores ostentando carácter de garantías constitucionales al tener como fundamento la dignidad de las personas, pues se consagra en el artículo 3 de la Constitución peruana de 1993, lo siguiente:

Artículo 3.- La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.

En esa misma línea, encontramos el artículo 65 de la Constitución:

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.

En ese sentido, de tal normativa se deriva que la protección y defensa de los consumidores es pieza fundamental para el correcto desenvolvimiento del modelo de economía social de mercado que se ejerce en el Estado Peruano, para lo cual se tiene en cuenta el rol trascendental de los consumidores, pues el mercado existe por y para ellos. En consecuencia, el Código de Protección y

Defensa del Consumidor requiere una lectura sistemática con los artículos constitucionales antes citados.

5.1.1.1 Sobre el deber de información

En aras a determinar si Decor Center infringió el deber de información, es menester comprender que es lo que abarca este deber y cuáles son sus parámetros, teniendo en cuenta lo regulado en la legislación peruana sobre el mismo.

Así, el deber de información se encuentra regulado en artículo 2 de la Ley N 29571 Código de Protección al Consumidor, en adelante el Código, en el cual se precisa que se trata de una obligación impuesta a los proveedores, la cual implica que se ofrezca a los consumidores toda información relevante acerca de los productos o servicios que ofertan. Dicho mandato imperativo, no implica que el proveedor brinde cualquier tipo de información, sino que esta debe tener carácter esencial para que el consumidor ejerza libremente la opción de compra y tenga abierta la posibilidad de comparar con otros productos o servicios existentes en el mercado.

En adición, la información en su manifestación como deber y derecho permite la tutela integral de los consumidores y el buen funcionamiento del mercado, de manera que se configura como uno de los pilares en el ámbito de la normativa de Protección al Consumidor. Así, los consumidores obtienen de los proveedores información necesaria para que dirijan su comportamiento a adquirir productos y servicios de su interés, así como para que le den un correcto uso a los mismos (Rojas 2012:66).

En ese sentido, el deber de información se manifiesta del lado de los consumidores como aquel derecho a recibir información oportuna, suficiente, veraz y accesible, relevante que permita a los consumidores elegir de acuerdo con sus intereses, en conformidad con el literal b, artículo 1 del Código de Protección al Consumidor.

Asimismo, en la etapa previa a contratar la información tiene carácter decisivo para la construcción del consentimiento, ya que el consumidor toma una decisión en base a ella (Villalba 2012:98).

Entonces, el deber de información no únicamente se circunscribe al momento de la compra, pues este comprende aquella etapa anterior en la cual se torna más indispensable acarrear todo el conocimiento sobre un bien o servicio que se desea adquirir a fin de que el consumidor pueda verificar la conveniencia de este o no y realizar la transacción económica en función de sus necesidades e intereses que guiaron su participación en el proceso de comercialización de los bienes y servicios.

Siguiendo esa línea, la Comisión de Protección al Consumidor N 2 en la Resolución 142-2024/CC2 establece “la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer claramente sus derechos y obligaciones, pudiendo de este modo prever posibles contingencias y planear determinadas conductas” (2024, Fundamento 33).

De esta forma, el autor Gustavo Rodríguez apunta que los consumidores informados rara vez incurrirán en errores al realizar compras o adquirir servicios, pues se encontrarán mejor equiparados para evitar errores o ser vulnerables a engaños (2008:116).

En adición, “debe ser claro que un consumidor informado no es únicamente al que se le dio acceso de manera previa o concomitante a la contratación, sino el que por su parte ejerció su deber de informarse de manera diligente” (Herrera 2023:9). Y en ese sentido, es que el ordenamiento tutela aquel consumidor que actúa con la diligencia ordinaria.

Es preciso señalar, que desde la doctrina se ha establecido que el deber de información entenderse desde el principio de buena fe, sin embargo, “los proveedores buscan colocar la mayor cantidad de productos y es contrario a ese interés que éstos proporcionen información que pudiera llevar a no realizar una venta” (Mena 2003:218).

De ahí que, como se ha visto en los párrafos anteriores el ordenamiento jurídico solo exige que se brinde información necesaria, para lo cual establece mandatos concretos en relación con la información que se debe ofrecer y la que se prohíbe.

En ese marco, el artículo 3 del Código establece la prohibición de aquella información que se brinda u omite de manera que conlleve a generar errores en el consumidor en relación, con las características de los productos o servicios que se brindan.

También, el artículo 8 del Código precisa que aquella información sobre productos manufacturados que se debe poner a disposición de los consumidores es la relacionada con los ingredientes, componentes, condiciones de las garantías, manuales de uso, advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca daños.

En resumen, el cumplimiento del deber de información es crucial para asegurar decisiones de compra informadas. Por otro lado, el deber de idoneidad también juega un rol trascendental para garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios ofrecidos.

5.1.1.2 Sobre el deber de idoneidad

Con la misma finalidad por la que se realizó la definición del deber de información, es menester destacar la definición en cuanto al deber de idoneidad.

A fin de garantizar la libertad de elección de los consumidores, se debe revestir el mercado de opciones diversas, para lo cual, es indispensable que los bienes y servicios sean idóneos, además de la coincidencia de los mismos con lo ofrecido por los fabricantes, distribuidores o proveedores (Falla 2021:97).

Entonces, en el marco de la Protección y Defensa de los consumidores también se encuentra al deber de idoneidad como otro de los pilares fundamentales que permite la tutela de los derechos y seguridad de los consumidores. En ese

entendimiento, se consagra en el artículo 18 la definición de idoneidad, entendida como aquella conformidad entre lo que se le ofrece al consumidor y lo que efectivamente recibe, teniendo en cuenta la publicidad e información brindada, las circunstancias del caso, la naturaleza del producto o servicio, entre otros factores.

De ello, se entiende que si bien se deben considerar ciertos aspectos para determinar tal correspondencia, es notable que lo esperado es construido principalmente a partir de la información que recibieron.

Además, el artículo 19 establece la responsabilidad de los proveedores respecto de 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

En ese sentido, el autor Salas considera que el deber se justifica en que la existencia de una propuesta atractiva entre las demás ofrecidas por los competidores se deriva de un factor determinante que conlleva a que el consumidor optará por tal oferta, en ese sentido, resulta pertinente que sea llevada a cabo en su totalidad (Salas 2010:189).

Sobre ello, se entiende que si se ofrece algo y no se cumple se obtiene una ventaja injusta, en la medida que el consumidor no ejerció libremente su opción de compra ya que esta fue interferida por una oferta aparente.

Por ello, con el fin de evitar tales escenarios, en los cuales solo la parte oferente obtiene un beneficio en perjuicio de la otra, se encuentra el deber de idoneidad. Justamente, lo que tutela la idoneidad, son las expectativas de los consumidores en relación con los productos o servicios ofrecidos en el mercado.

Cabe resaltar que, las expectativas serán distintas por cada consumidor al basarse en el proceso mental de interpretación que se realice a partir de la

información recibida. Por ello, para comprender el deber de idoneidad y sus límites, se debe tener en cuenta el estándar de consumidor que tutela el ordenamiento jurídico.

5.1.1.2.1 Definición de consumidor

El máximo intérprete de la Constitución ha establecido en la Sentencia 01865-2010-PI/TC, que un consumidor es aquella persona natural o jurídica que ocupa el último lugar en el círculo económico, satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado (Fundamento 9).

Por su parte, el Código señala como definición de consumidor en el artículo IV lo siguiente, “Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”.

Si bien en tales definiciones no se ha establecido cuál es el estándar de consumidor que se pretende tutelar, a nivel doctrinario se discute sobre la protección al consumidor razonable o al ordinario.

De esa manera, el autor Bardales define a consumidor razonable, a aquella persona que comprende el proceso de consumo de manera sencilla, y además, las responsabilidades que ello conlleva, teniendo en cuenta que es capaz de informarse y analizar características, ventajas y desventajas de un producto o una prestación de servicio, encontrándose consciente de su comportamiento en el mercado y las consecuencias que ello acarrea (Bardales 2009).

Sin embargo, el autor Bullard señala que el consumidor razonable no implica aquel que conoce todo acerca de la materia o quién es sumamente precavido o extremadamente meticuloso para analizar todas las alternativas. Más bien, se

trata de una persona que realiza las diligencias básicas que se esperan de cualquier persona prudente al realizar transacciones económicas (2010:9).

En ese sentido, no se puede exigir que un consumidor sea altamente precavido, considerando que el Perú es un país con gran pobreza, en consecuencia, no todos los ciudadanos tienen el mismo grado de educación que conlleve a que al realizar transacciones comerciales conozcan acerca de cada detalle del producto o servicio que pretenden adquirir siendo expertos o especialistas en la materia.

Sin embargo, en aras de encontrar un equilibrio entre la libertad de inversión privada y los derechos de los consumidores, no se puede responsabilizar por cualquier cosa a los proveedores, incluso por descuidos de los propios consumidores, ya que ello conlleva a consecuencias negativas para la viabilidad económica de los negocios.

En consecuencia, en el ámbito de la protección al consumidor se tutela a aquel consumidor ordinario o promedio, entendiéndose como aquel que no es ni extremadamente diligente ni imprudente, sino aquel que es capaz de tomar decisiones basadas en la información que tiene disponible y cuenta con capacidad para evaluar las opciones.

5.1.1.2.2 Garantías

Por otro lado, para realizar la evaluación de idoneidad de los productos y servicios se requiere comparar a los mismos con las garantías que ofrece el proveedor y a las cuales se encuentra obligado, estas son, las legales, explícitas o implícitas, en conformidad con el artículo 20 del Código.

Primero, las garantías legales como su nombre lo indica son aquellas de carácter imperativo impuestas por el ordenamiento jurídico. De esa manera, un proveedor no deberá colocar un producto en el mercado que no cumpla con la garantía legal correspondiente en conformidad con la naturaleza de producto.

Segundo las garantías explícitas son aquellas expresadas en las relaciones de consumo por parte del proveedor a través de un contrato de adquisición de un bien o servicio, para estas es importante considerar los términos y condiciones de su aplicación.

Tercero, las garantías implícitas aparecen cuando el proveedor no ha establecido de manera explícita en el contrato garantía alguna, en ese sentido, implican la presunción de que los bienes o servicios ofertados cumplen con los usos y fines por los que se colocaron en el mercado y son adquiridos por los consumidores (Mezarina De Zela 2010:101).

Sobre el orden de prelación de las garantías, en primer lugar se ubican las garantías legales, frente a la existencia de estas no se puede establecer pacto en contrario, ya que se trata de una exigencia por parte del ordenamiento con carácter imperativo, que pese a no estar expresa en un contrato de consumo debe ser acatada.

En consecuencia, las garantías explícitas e implícitas no pueden desestimar una garantía legal. De igual modo, las garantías explícitas priman ante las implícitas, por ello, estas últimas tienen una actuación subsidiaria en los casos en los que no se observe ni una garantía legal o explícita.

5.1.2. ¿Cuál es la vinculación entre el deber de idoneidad y el deber de información en la Protección y Defensa del Consumidor?

En relación con la vinculación entre el deber de idoneidad y el deber de información de los proveedores, se ha considerado en la doctrina que “del concepto de Asimetría Informativa se desprenden dos aspectos que se encuentran estrechamente vinculados como dos caras de la misma moneda: el deber de Información y el deber de garantizar la idoneidad” (Morales 2008:5).

Así también, la autora Jimena Villegas señala, “El deber de idoneidad y el deber de información se entrelazan y dependen el uno del otro, toda vez que en base

a la información recibida se determinará si el producto fue o no idóneo y si era justificable o no el tutelar la expectativa de un consumidor” (2017:18).

De esa manera, “debe tenerse en cuenta que la idoneidad de un bien o un servicio depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor” (Súmar 2011:65).

Por su parte, Bullard indica, “La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido (2010:10).

En ese sentido, la información se establece como un criterio para evaluar la idoneidad del producto.

Para ejemplificar, una empresa que oferta productos químicos de limpieza para el hogar debe garantizar que tales productos sean idóneos para su uso previsto, esto es, que limpie eficazmente las superficies sin causar daño.

A fin de cumplir con el deber de idoneidad, el proveedor debe proporcionar información sobre el modo de empleo del producto, característica y las advertencias, las cuales pueden ser difundidas a través de su consignación en las etiquetas u otro medio, de lo contrario, un consumidor puede aplicar el producto de manera excesiva sobre una superficie no resistente a los químicos y de manera opuesta a limpiarla ocasionará que se deteriore.

En consecuencia, sus expectativas al adquirir el producto no habrán sido satisfechas como consecuencia de no haber sido informado de la manera adecuada. Por lo que, encontramos que el proveedor afectó el derecho de información relevante, puesto que omitió detalles del modo de uso, característica y advertencias del producto, y de otro lado, el deber de idoneidad puesto que el consumidor esperaba adquirir un producto que limpie eficientemente y no produzca daños, en el ejemplo tal expectativa fue decepcionada. Por lo tanto, en ese contexto, se puede observar la conexión entre la idoneidad e información.

De esa manera es como lo ha entendido INDECOPI, la Sala Especializada en Protección del Consumidor señala en el fundamento 21 de la Resolución 0039-2024, lo siguiente:

Así, esta Sala advierte que, en efecto, el cuestionamiento de que el proveedor habría puesto a disposición de la denunciante un modelo de ascensor distinto al que fue objeto del contrato de fecha 31 de enero de 2018, debió ser considerado como única infracción principal, mientras que la mención sobre la falta de información a la denunciante respecto al cambio del modelo del ascensor que fue instalado en su inmueble, como accesorio, pues se encuentra subsumida en aquella.

Por consiguiente, de tal pronunciamiento de la Sala se puede observar que se ha establecido una relación de adecuación entre la información e idoneidad del producto, pues en el caso en concreto la ausencia de información respecto a un cambio de producto deriva en la afectación de las expectativas del consumidor, con ello en la idoneidad.

Ahora bien, en el caso de la Resolución bajo análisis en el presente informe se puede observar que hay una posición distinta por parte del órgano administrativo, ya que establece que no se configura una infracción al deber de idoneidad por parte del proveedor en alusión a haber puesto a disposición fragua de fácil retiro, ya que considera que el problema no se vincula con la calidad del producto, sino que se derivó de un uso inadecuado.

También, no configuró infracción al deber de idoneidad en relación con las características del porcelanato, en la medida que la curvatura presentada se encontraba dentro de los márgenes legales.

No obstante, no realiza el ejercicio de la subsunción del deber de información en el de idoneidad, sino por el contrario los separa estableciendo que, si se vulnera el deber de información con respecto a la fragua y porcelanato, más no la idoneidad.

5.1.3. ¿La información errónea sobre las instrucciones de uso en el etiquetado de la fragua, sugiere que este se trate de un producto no idóneo?

“Para empezar, es posible definir al rótulo como aquel marbete o etiqueta impreso sobre un producto, en su envase o paquete, y que tiene por objetivo informar sobre las características que trae el producto” (Mac 2016:31).

Además, en la jurisprudencia se ha establecido la distinción entre la información que implica el contenido del rotulado y aquella que se relaciona con la publicidad de un producto. De manera que, el Tribunal en la Resolución 0197-2005/TDC-INDECOPI, señala que lo referente a la información de las características que no tienen como objetivo resaltar componentes del producto para captar la atención del consumidor y promover su adquisición se considera el rotulado, mientras que la que se consigna en el rotulado para fomentar la contratación del producto, se trata de publicidad en envase.

A partir de tal diferenciación, se delimitan las competencias en los casos de rotulado y publicidad en envase, sujetos a fiscalización por parte de la Comisión de Protección al consumidor y Comisión de Represión de la Competencia Desleal, respectivamente.

Con lo antes dicho, en el caso en concreto en lo referente a las instrucciones de uso nos enmarcamos en un caso de rotulado, ya que las instrucciones de uso implican información neutra y descriptiva.

Además, la Sala establece en la Resolución bajo análisis que, “la información consignada en el rotulado de los productos es importante, a razón de que es la primera información que recibe el consumidor de los productos adquiridos o que desea adquirir, por lo cual, la información consignada en el mismo debe contener información exacta y veraz a fin de que los consumidores puedan hacer el uso correcto del producto” (2023,Fundamento 49).

Por ello, se tiene que el rotulado representa el principal contacto de comunicación entre el consumidor y el producto de su interés, en la medida que la información contenida en ella se encuentra disponible al momento de la compra, facilita un uso inmediato del producto y contiene información comprensible para un consumidor promedio.

En esa misma línea, el artículo 10 del Código señala la obligación de los proveedores en cuanto a establecer en el rotulado de los productos la información requerida por las normas sectoriales correspondientes.

Puesto que, “los consumidores tienen derecho a no sufrir daños al consumir productos, es decir, las personas al consumir esperan poder satisfacer necesidades, que el producto les sea útil o adecuado para el uso al que está destinado y que eligieron en base a lo ofrecido por el proveedor” (Mena 2003:222)

Sin embargo, en cuanto a la responsabilidad del proveedor de acuerdo a su lugar en la cadena producción con anterioridad Indecopi en la Resolución 0918-2017/SPC-INDECOPI responsabilizó por la infracción al deber de idoneidad a una comercializadora de un producto denominado “Chifles Naturales”, pues esta no verificó el cumplimiento de las obligaciones referidas al rotulado de los productos industriales manufacturados, en relación a con: (i) el nombre y dirección del fabricante; (ii) el código o clave del lote; y, (iii) las condiciones especiales de conservación, precisando que los comercializadores deben ejercer un comportamiento diligente verificando entre otras cosas, el adecuado rotulado de los productos adquiridos, de lo contrario, será responsable por la infracción al deber de idoneidad contenido en el Código (Fundamento 25).

Tal razonamiento, ha sido expresado por Indecopi, en la Resolución 0511-2023/SPC-INDECOPI, en la cual el Tribunal precisa que quienes pueden incurrir en la infracción del artículo 10 del Código son los fabricantes del producto, de manera que en el caso de comercializadores que ofrezcan productos rotulados inadecuadamente, incurrir en infracción del deber de idoneidad (Fundamento 48).

En esta resolución, Supermercados Peruanos, en su condición de comercializadora, no habría verificado que el vino “Estancia Mendoza: Chardonnay” tenga la frase “Tomar bebidas alcohólicas es dañino”, en un espacio no menor al 10% de su etiquetado, por lo que la Sala estima que corresponde analizar tal conducta como un supuesto de infracción a la idoneidad del producto.

De las resoluciones anteriores, se puede destacar que en el primer caso nos encontramos en un supuesto de rotulado, mientras que, en el segundo, se considera el análisis en función de la publicidad en envase, ya que la normativa correspondiente para la venta y comercialización de bebidas alcohólicas establece como requisito obligatorio publicitar notoriamente la advertencia del consumo excesivo de las bebidas alcohólicas, a fin de salvaguardar la vida y salud de los consumidores.

Cabe precisar que, con la Directiva N° 001-2014-TRI-INDECOPI se establece que los conflictos derivados de la publicidad, no se establecen como infracciones al deber de información, sino infracciones al deber de idoneidad. Sobre ello, en materia de protección al consumidor, será una infracción al deber de idoneidad, cuando concurren los siguientes elementos: (i) exista una relación de consumo preestablecida; (ii) el denunciante alegue que contrató sobre la base de la información difundida mediante la publicidad (sea este o no el único medio informativo); y, (iii) se compruebe que al consumidor se le afecta concretamente, pues recibe algo distinto a lo ofrecido. En ese sentido, en el caso de la publicidad de envases, se ha establecido que los proveedores siempre responderán por infracción del deber de idoneidad y no información.

No obstante, en el caso de conflictos de rotulado no se ha fijado que únicamente el proveedor responda excluyentemente por infracción al deber de información, pues como se puede evidenciar en el caso de la Resolución 0918-2017/SPC-INDECOPI, pese a tratarse de un conflicto de etiquetado, se sancionó al proveedor por infracción al deber de idoneidad.

En ese sentido, pese a recaer la responsabilidad de los fabricantes en alusión a los problemas del rotulado de productos, los comercializadores no se liberan de sanción en cuanto se le exige un comportamiento diligente, revisar que el rotulado de los productos se encuentren correctos antes de su comercialización, caso contrario, vulneraran el deber de idoneidad y/o información.

En ese orden de ideas, se concluye que de los criterios establecidos por Indecopi en el análisis de casos anteriores un producto que presenta problemas en el etiquetado puede ser calificado como un producto no idóneo.

5.1.4. Sobre las infracciones cometidas por la empresa Decor Center

Con atención a todo lo antes detallado, se procederá a verificar en el caso en concreto, si hubo una infracción al deber de información en cuanto a los productos fragua y porcelanato. También, se determinará si hubo una infracción al deber de idoneidad con relación a cada uno de los productos antes señalados.

5.1.4.1. Sobre la infracción del deber de información en el porcelanato

Coincidimos con el pronunciamiento de la Sala en el extremo que consideró fundada la demanda en relación con la infracción del deber de información en cuanto al porcelanato, pues como se analizará en las líneas siguiente no se les proporcionó información oportuna a los consumidores respecto a las características de pandeo o curvatura que presentaba el producto.

De los hechos del caso, se desprende que los consumidores antes de efectivizar la compra del porcelanato optaron por asesorarse por personal de Decor Center, quién no les habría comunicado que el producto presenta curvaturas como características.

Cabe destacar que, de la naturaleza del producto como baldosa su funcionalidad básica es el revestimiento de pisos y paredes. En ese sentido, es importante considerar que un consumidor promedio espera que estos productos respondan a brindar superficies uniformes, planas y libres de abultamientos.

En ese sentido, los señores Yataco y León optaron por comprar las baldosas de porcelanatos para el recubrimiento de sus pisos interiores de su departamento, desconociendo que se trataría de un tipo de baldosa que suele presentar curvaturas, pues tal y como argumentaron, de haber conocido oportunamente tales características del producto hubiesen optado por otro tipo de producto.

Sobre ello, Indecopi considera que la ausencia de información relevante puede determinar que la decisión de consumo no se realice u ocurra en otros términos. Además, indica que la información guarda ciertas particularidades en relación con la actividad económica y el contexto en el que se realiza. (Fundamentos 6 y 7, Resolución 3343-2023/SPC-INDECOPI)

Como se desprende del caso, Decor Center puso a disposición de los consumidores la información referida al pandeo del porcelanato, a través de lo detallado en la boleta de venta que redirigía a los consumidores al Manual de Instalación del producto ubicado en su página Web.

No obstante, como se detalla la Sala, la información no solo implica el poner a disposición del consumidor en cualquier momento, sino que es de suma importancia que se brinde ex ante, durante y ex post a la toma de decisiones de compra. En lo que concierne a la información oportuna, se requiere que el consumidor se encuentre dotado de la información del producto que desea consumir antes de ejercer su opción de compra.

Así, haber consignado la información sobre la curvatura en las boletas de venta, no se considera que Decor Center ha cumplido con la característica de oportunidad que se exige en el deber de información, siendo que tal documento se trata de un comprobante de pago, el cual es emitido de manera posterior a la adquisición del producto.

En adición, la máxima de la experiencia hace que los detalles en relación con el pandeo que presenta el producto porcelanato no sean apreciable o fácilmente conocido hasta su instalación. Incluso, en el caso en concreto pese a haberse

presentado la información en los documentos señalados debido a su tecnicismo y terminología usada, como pandeo, es lógico que un consumidor promedio no comprenda la referencia y pase por alto tal característica, ya que no resultan ser especialistas en lo que respecta a baldosas de porcelanato, y es justamente por el que deciden realizar la compra de manera física y guiados por un asesor de ventas.

Por lo que, se requería que durante su visita y asesoría, el personal encargado del asesoramiento de ventas de Decor Center, considerando que el tipo de consumidores que representan los señores León y Yataco no son especializados, sino que encajan en el tipo promedio, detallen de manera sencilla que el porcelanato tenía como característica las curvaturas.

En alusión, al haber consignado la información en los Manuales de Instalación de la Página Web, se establece que tampoco se ha ofrecido la información oportuna, de manera que un consumidor ordinario revisa el Manual de instalación de los productos de manera posterior a la compra, pues antes de la instalación se requerirá tal información.

Por todo ello, respecto al producto del porcelanato coincidimos con el pronunciamiento de la Sala, ya que efectivamente la información no fue puesta a disposición de los consumidores en el momento apropiado.

5.1.4.2 Sobre el deber de información en la fragua

En relación, con el producto fragua confirmamos la posición de la Sala para establecer que hubo un incumpliendo en el deber de información del proveedor al no indicar que las instrucciones de uso consignadas en el rotulado o etiqueta de la fragua difieren de la información consignada en el Manual de Instrucciones y advertir que debían seguirse instrucciones distintas.

Sobre ello, el autor Alfredo Maraví indica que “los problemas de información propiamente dichos son aquellos en los cuales el

proveedor omite brindar información relevante o brinda información defectuosa” (2013:35).

En el caso en concreto, la información consignada en el rotulado del producto se verifica que no responde al criterio de veracidad, pues de las inspecciones realizadas por personal de la marca del producto, se constató una baja resistencia, consecuentemente, su retiro fácil fue ocasionado por exceso de agua al momento de hacer la mezcla, exigiendo únicamente 290 a 300 ml de agua por cada bolsa de 1 Kg, sin embargo, el empaque solicitaba mezclar con una parte de agua por 3 partes de fragua. De ahí que, 1kg equivale a 1000 mg siendo razonable que se realice la mezcla con 333.3 ml, por ser la tercera parte de 1kg.

Además, la ficha técnica del Manual de Instalación precisa que debe usarse aproximadamente 0,30 lt, lo que significa 300 ml. Sin embargo, como lo advierte la sala la expresión “aproximadamente” indica que pueda usarse menos o más de la cantidad establecida, al no ser un indicador de exactitud.

Por todo ello, y en conformidad con el deber de información de los proveedores, Decor Center brindó información que indujo en error a los consumidores en relación con el uso de la fragua, ocasionando una baja resistencia del producto (Fundamento 53, Resolución N 0222-2022/SPC-INDECOPI).

En ese sentido, la Sala en la Resolución 0977-2022//SPC-INDECOPI señala que es la información la que permite a los consumidores realizar una adecuada elección y efectuar un uso correcto de los bienes (2022, Fundamento 37).

Por todo ello, Decor Center atentó contra el derecho de los consumidores a recibir información veraz para efectuar un correcto uso de la fragua.

5.1.4.3 Sobre el deber de idoneidad en el porcelanato

Asimismo, sobre haberse declarado infundada en el extremo de incumplimiento del deber de idoneidad en el porcelanato, se tiene en cuenta que pese a no

haberse informado de manera oportuna sobre la característica de pandeo o curvatura que presentaba el producto, quedó comprobado que el pandeo se ajustaba al marco legal establecido para el porcelanato.

Por ello, se establece que no se ha excedido los márgenes establecidos en la “Norma Técnica Peruana NTP-ISO 13006: Baldosas CERÁMICAS. Definiciones, clasificación, características y rotulado” (en adelante, la Norma Técnica), en donde se advertía un máximo de 0,5% de pandeo por cada pieza, en el caso se corroboró con el Constancia de Visita técnica que el porcelanato presentaba un pandeo de 0.1%, 0,15% y 0,2%, lo cual supone el cumplimiento de la garantía legal de tales productos.

No obstante, la regulación en el ámbito de protección al consumidor señala que la idoneidad también debe ser evaluada a la luz de la naturaleza del producto y considerando las garantías del producto.

Por ello, en el caso en concreto se verifica que se ha establecido una norma técnica en lo que respecta a los productos baldosas, lo cual obliga a los proveedores a ofrecer productos que respeten el cumplimiento de las exigencias ahí contenidas.

En esa misma línea, pese a que Decor Center no ha brindado la información oportuna, al analizar el producto en función a la garantía legal y su naturaleza como producto que permite el revestimiento de suelos y paredes, se concluye que no existe vulneración al deber de idoneidad.

Teniendo en cuenta, que hay una norma técnica para ella la cual ha sido elaborada por personal especializado en lo que respecta a tales productos, no resulta lógico ni razonable el argumento de la parte demandada en lo referente a que el porcelanato produce tropiezos, pues como se ha detallado de manera previa las curvaturas fueron leves, ya que se ubican por debajo de límite máximo establecido en la normativa correspondiente, configurándose como porcentajes mínimos que no tienen la capacidad de afectar la idoneidad del producto.

En esa misma línea argumentativa, la ausencia de información sobre las curvaturas si bien incidió en la insatisfacción por parte de los consumidores en la adquisición de tal producto, no implicó que estos hayan recibido un producto que no cumplió a cabalidad con la funcionalidad por la que el porcelanato se coloca en el mercado, considerando que respetaba los márgenes legales establecidos.

5.4.1.3 Sobre el deber de idoneidad en la fragua

Por otro lado, se tiene que la Sala no considera vulneración del deber de idoneidad en relación con la fragua, en tanto quedó comprobado que la baja resistencia de la fragua se debe a haber sido mezclada con una cantidad mayor de agua que la requerida, más no a la calidad misma del producto.

Sin embargo, la Sala en la Resolución N° 2439-2007/TDC-INDECOPI, señala que el deber de idoneidad no impone al proveedor brindar una determinada calidad de servicio a los consumidores, sino que se presten en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente (2007, Fundamento 9).

Entonces, de acuerdo con la normativa referente y el criterio de Indecopi el cumplimiento de la idoneidad de un producto se da a partir de la información que el proveedor ofreció a los consumidores, pues es en base a ella que el consumidor realiza su compra y sobre la cual genera las expectativas del producto.

Así, la información incorrecta brindada a consumidor generará que al momento de recibir un producto o servicio no se supere su expectativa, tal como lo entendió Indecopi en la Resolución N° 2057-2010/SC2-INDECOPI, en este caso la señora Lagos denuncia al Banco Continental por negarse a otorgarle la cobertura del seguro de vida de su esposo. La Sala precisa en el fundamento 11 que la información es uno de los factores que permite determinar lo que espera recibir un consumidor al adquirir un bien o servicio.

En ese orden de ideas, en la Resolución presentada la Sala determina la responsabilidad del Banco por la información incorrecta proporcionada al cliente que le produjo una expectativa que no fue cumplida, en consecuencia, confirma la infracción al deber de idoneidad en la medida que el Banco no acreditó que hubiera brindado información correcta respecto del servicio contratado (Fundamento 2010,26).

También, en la Resolución N° 2373-2021/SPC-INDECOPI se establece que los proveedores deben brindar productos en las condiciones acordadas o previsibles. Es necesario que el consumidor acredite un defecto en el producto para que, en un segundo momento, el proveedor pruebe que ello no le es atribuible.

En el caso bajo análisis, se acreditó que el producto estaba mal etiquetado, pues la información no era correcta en relación con lo detallado en el Informe Técnico por parte del personal de la marca de la fragua, que consignó que el producto requería una cantidad menor de agua que la consignada en el rotulado.

De igual modo, la ficha técnica sobre las instrucciones de uso de la fragua no eran claras ni precisas, todo ello ocasionó desperfectos en el producto, relacionados con su resistencia. Sin embargo, Decor Center no logró desvirtuar que el desperfecto no le era atribuible y que se trataba de negligencia por parte de los señores León y Yataco.

De ahí que, se puede desprender la existencia de una relación nexo causal, en la cual la falta de idoneidad es consecuencia directa de incorrecta información al consumidor acerca de las instrucciones de uso de la fragua.

En ese mismo orden de ideas, tal falta de idoneidad resalta cuando se analiza en función de la naturaleza del producto, el cual como se ha precisado pretende cubrir espacios entre los porcelanatos instalados en el interior del departamento de los consumidores a largo plazo, lo que no sucede en el caso en concreto ya que se viene retirando con facilidad.

Además, los términos y condiciones de aplicación de la garantía ofrecida por Decor Center no considera el supuesto de mala instalación por responsabilidad del proveedor. Por lo que, es importante considerar la garantía implícita de que un consumidor razonable espera recibir un producto que no presente fallas de etiquetado que ocasionen un incorrecto uso de este.

Así, la Resolución N° 1688-2007/TDC-INDECOPI, establece que la idoneidad de un servicio se analiza a partir de lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que se pacte o exprese algo distinto (Fundamento 21).

Por todo ello considero que en el caso de la fragua se debió declarar fundada la demanda en el extremo de la vulneración al deber de idoneidad.

VI. **CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

- Con el objetivo de corregir la asimetría informativa en el mercado, el ordenamiento jurídico impone el deber de información e idoneidad a los proveedores, en ese sentido, el primero garantiza a los consumidores a obtener toda la información relevante para tomar decisiones acordes con sus intereses, mientras que el segundo, tutela que el consumidor obtenga el bien o servicio en las condiciones en que le fue ofrecido, para lo cual es relevante considerar principalmente la información ofrecida y las garantías del producto.
- El deber de información e idoneidad se encuentran vinculados, en una relación de nexo causal, en la medida que el segundo es consecuencia directa del primero, teniendo en cuenta que es aquella que construye la expectativa de los consumidores, por lo que evaluar la correspondencia entre lo que se ofrece y recibe, requiere un análisis en dos aspectos, cuál es la información que se brindó y como fue procesada la misma considerando el tipo de consumidor promedio.

- A partir de la jurisprudencia presentada, se establece que en los casos donde hay presunción de infracciones a los deberes de información e idoneidad, Indecopi realiza un análisis secuencial de los deberes, empezando por el deber de información y luego, en función a la información evalúa el deber de idoneidad.
- En relación, con el etiquetado del producto es importante destacar que este debe ser diferenciado de la publicidad de envase, para la cual Indecopi ha precisado que los problemas que de ella se deriven suponen una vulneración al deber de idoneidad, más no de información. No obstante, en el caso de conflictos de etiquetado en conformidad con la jurisprudencia nacional no existe un criterio para establecer que supone afectación al deber de información, en la práctica se ha sancionado por deber de idoneidad.
- De la jurisprudencia de Indecopi se puede concluir que en los casos donde existen presuntas infracciones al deber de información e idoneidad, la autoridad ha venido analizando primero el deber de información y luego, en función a la información brindada evaluó el deber de idoneidad.
- Coincidimos que en el caso bajo análisis hubo vulneración al deber de información, pues quedó comprobado que en el supuesto del porcelanato lo que respecta al detalle de las curvaturas se informó de manera posterior a la toma de decisión de compra, esto es en la boleta de venta.
- Asimismo, en relación a la fragua, no se advirtió a los consumidores que la información referida a las instrucciones de uso consignada en el rotulado del producto era errónea y que difieren de las consignadas en el Manual de Instalación. Además, sobre esta última se establece que no se brindó información clara, pues se utilizó el término aproximadamente para referir a la cantidad de agua a emplearse.
- Sobre el deber de idoneidad, se precisa que en el caso del porcelanato no hubo una infracción, ya que pese a la omisión de información oportuna

de las curvaturas del producto no se afectó la funcionalidad básica del producto y se respetaron las garantías legales establecidas para la comercialización de baldosas.

- En el caso de la fragua, se precisa que hubo una vulneración al deber de idoneidad, considerando que la información que se proporcionó tanto en el etiquetado como en la ficha técnica del producto incidió en un incorrecto uso del producto afectando su resistencia por responsabilidad del proveedor al brindar información incorrecta. También, considerando la garantía implícita de recibir productos con un etiquetado que refleje información veraz no fue cumplida por el proveedor.

VII. BIBLIOGRAFÍA

BARDALES, Enrique

2009 “El concepto de consumidor razonable en el Perú”. En Blog de Enrique Bardales Temas de Propiedad Intelectual y Derecho de la Competencia. Consulta: 18 de junio de 2024.

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/enriquebardales/2009/04/30/el-concepto-de-consumidor-razonable-en-el-peru/>

BULLARD, Alfredo

2010 “¿Es el consumidor un idiota?: El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual. *Análisis psicológico del Derecho*. Lima, número 10, pp 5-58.

[Vista de ¿Es el Consumidor un Idiota? \(indecopi.gob.pe\)](http://www.indecopi.gob.pe/vista-de-¿es-el-consumidor-un-idiota?)

COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N°2

2024 Resolución Final N° 142-2024/CC2. Lima, 25 de enero. Consulta: 29 de mayo de 2024.

<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/3b169006-f59a-4aea-ad9b-53fac3aae31a>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

1993 Constitución Política del Perú. Consulta 01 de mayo de 2024

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2012 Ley N. 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, 02 de setiembre. Consulta: 01 de mayo de 2024.

<https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697>

FALLA, Carmen

2021 *Vinculación del Deber de Idoneidad y el Deber de Información en las Relaciones de Consumo*. Trabajo Académico para optar el grado de bachiller en Derecho. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Facultad de Derecho, Programa Académico de Derecho. Consulta 29 de mayo

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655059/JaraF_C.pdf?sequence=3&isAllowed=y

HERRERA, Jasbleidy

2023 La información en el derecho del consumo y la vulneración al derecho de elección de los consumidores. Mecanismos de protección y control.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
2014 Directiva N.º 001-2014-TRI-INDECOPI. Lima, 03 junio. Consulta 22 de junio de 2024

[DIRECTIVA N° 001-2014-TRI-INDECOPI.pdf.pdf \(www.gob.pe\)](https://www.gob.pe/directiva-n-001-2014-tri-indecopi.pdf)

MAC, Carlos

2016 *El deber de rotulado de productos manufacturados a a la luz de la jurisprudencia de INDECOPI*. Vol.12 . Consulta: 18 de junio de 2024

MARAVÍ, Alfredo

2013 *“Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”*. En Equipo de Derecho Mercantil. Lima, 31-41. Consulta: 31 de mayo de 2024

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>

MENA, Teresa

2003 “Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos”. *En Ius et Veritas*, (26), 210-231. Consulta: 07 de mayo del 2024

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/16244/16660>

MEZARINA DE ZELA, Rómulo

2010 “¿Habemus Código ...de Consumo ... o qué?”. *En Derecho & Sociedad* 34. Lima, pp 96-105. Consulta: 01 de junio del 2024.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13332/13959/>

MORALES, Acosta

2008 “Asimetría informativa” . En Academia edu, pp 1-16. Consulta: 03 de junio del 2024

https://www.academia.edu/download/56949087/tutela_del_consumidor.pdf

MUÑOZ, Silvia

2012 “El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor”. Diálogos de derecho y política”.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/12326>

RODRÍGUEZ, Gustavo

2008 ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. *Foro Jurídico*, (08), 113-119. Consultado el 10 de mayo del 2024

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/download/18500/18740>

ROJAS, Carlos

2012 “El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing”. *Themis 62 Revista de Derecho*. Lima, pp. 65-79. Consulta: 19 mayo del 2024

[file:///C:/Users/a2016/Downloads/DialnetElAlcanceDelDeberDeInformacionEnMateriaDeProteccio-5110730%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/a2016/Downloads/DialnetElAlcanceDelDeberDeInformacionEnMateriaDeProteccio-5110730%20(1).pdf)

SALAS, Rodolfo

2010 “Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado”. *Foro Jurídico*; Núm. 11. Lima, pp182-195. Consulta 13 de mayo del 2024.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18587/1882>

7

SÚMAR, Óscar

2011 Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú. Lima: Universidad del Pacífico. Consultado el 20 de mayo del 2024.

<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/186>

VILLALBA, Juan

2012 “El deber de información en el derecho del consumo”. *Revista IUSTA*. Bogota, 2012, vol.2, número 37, pp. 97-119. Consulta: 25 de mayo del 2024

<https://www.redalyc.org/pdf/5603/560358696005.pdf>

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

2010 Sentencia 01865-2010-PI/TC. Consulta 04 de junio 2024

<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/01865-2010-AA.html>

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2005 Resolución N° 0197-2005/TDC-INDECOPI. Lima, 01 marzo. Consulta: 01 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/8c78a1bf-0774-481f-be2c-5e0d25057e3f](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/8c78a1bf-0774-481f-be2c-5e0d25057e3f)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2007 Resolución N° 2439-2007/TDC-INDECOPI. Lima, 04 diciembre. Consulta 22 de junio 2024

https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/img/pdf_dwld.png

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2007 Resolución N° 1688-2007/TDC-INDECOPI. Lima, 13 setiembre. Consulta 22 de junio 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/44fac1fa-dfb1-493a-b74d-7db87f27873a](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/44fac1fa-dfb1-493a-b74d-7db87f27873a)

16TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2010 Resolución N° 2057-2010/SC2-INDECOPI. Lima, 13 setiembre. Consulta 22 de junio 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/fdd65fd6-d0d7-43d4-bf26-8d33c8ba0e2c](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/fdd65fd6-d0d7-43d4-bf26-8d33c8ba0e2c)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2017 Resolución N° 0918-2017/SPC-INDECOPI. Lima, 27 febrero. Consulta: 19 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/2c5f097a-b06e-461d-8810-6ea3ccda7061](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/2c5f097a-b06e-461d-8810-6ea3ccda7061)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2021 Resolución N° 2373-2021/SPC-INDECOPI. Lima, 03 noviembre. Consulta: 25 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/9e96fc91-afdb-41ea-a34e-3b16ec66bb81](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9e96fc91-afdb-41ea-a34e-3b16ec66bb81)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2022 Resolución N° 0222-2022/SPC-INDECOPI. Lima, 07 febrero. Consulta: 17 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/ab649793-93ec-4d8a-af56-9ef5d7a7d5da](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/ab649793-93ec-4d8a-af56-9ef5d7a7d5da)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2022 Resolución N° 0977-2022//SPC-INDECOPI. Lima, 16 mayo. Consulta: 20 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/79246ae7-3bbd-4723-b720-ec38b65f45b1](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/79246ae7-3bbd-4723-b720-ec38b65f45b1)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2023 Resolución N° 0511-2023/SPC-INDECOPI. Lima, 22 febrero. Consulta: 20 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/180cb173-d0f6-490d-9666-2979bdeccc25](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/180cb173-d0f6-490d-9666-2979bdeccc25)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2023 Resolución N° 3343-2023-INDECOPI. Lima, 05 diciembre. Consulta: 21 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/ecedebd7-1feb-42a4-8e3a-eb8869b39a](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/ecedebd7-1feb-42a4-8e3a-eb8869b39a)

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2024 Resolución N° 0039-2024/SPC. Lima, 10 enero. Consulta: 01 de junio de 2024

[https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=w
orkspace://SpacesStore/c4550fd3-80bf-4e14-800d-438adabc1cf1](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/c4550fd3-80bf-4e14-800d-438adabc1cf1)

VILLEGAS, Jimena

2017 *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor y Competencia desleal. Lima: Pontificia Universidad Católica de Perú, Facultad de Derecho. Consulta: 8 de mayo de 2024.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8676
/VILLEGAS_JIMENA_proteccion%20al%20consumidor.pdf?sequence=1&
isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8676/VILLEGAS_JIMENA_proteccion%20al%20consumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : JILL ISABEL LEON CASTRO
ROLANDO YATACO ROMERO

DENUNCIADO : INVERSIONES CYS S.A. - DECOR CENTER

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y
EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y
CALEFACCIÓN

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Inversiones CYS S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en los extremos referidos a que:*

- a) *El proveedor no informó a los denunciantes que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.*
- b) *El proveedor no informó a los denunciantes, de manera previa a la compra, que el porcelanato adquirido presentaba curvaturas (pandeo) pronunciadas que ocasionaba que las piezas se encontraran desniveladas.*

Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Inversiones CYS S.A., al no haberse probado que dicho proveedor haya puesto a disposición de los denunciantes:

- a) *porcelanato que presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas estén desniveladas; y, ii) fragua de fácil retiro.*

SANCIONES:

- *2 UIT por no informar a los denunciantes que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.*
- *2 UIT por no informar a los denunciantes, de manera previa a la compra, que el porcelanato adquirido presentaba curvaturas (pandeo) pronunciadas que ocasionaba que las piezas se encontraran desniveladas.*

Lima, 29 de noviembre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 14 de julio de 2022, los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero (en adelante, los señores León – Yataco) interpusieron una denuncia

contra Inversiones CYS S.A.¹ (en adelante, Decor Center), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Resolución 1 del 17 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), admitió a trámite la denuncia de los señores León - Yataco imputando a Decor Center las siguientes infracciones:
 - a) Por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, debido a que el proveedor:
 - Habría puesto a disposición de los denunciantes una fragua de fácil retiro.
 - Habría puesto a disposición de los denunciantes piso porcelanato que presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasionaba que las piezas se encuentren desniveladas.
 - b) Por presuntas infracciones al artículo 2° del Código, en tanto el proveedor:
 - No habría informado a los denunciantes que el porcelanato presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasionaba que las piezas se encuentren desniveladas.
 - No habría informado a los denunciantes que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.
 - c) Por presuntas infracciones al artículo 24° del Código, en tanto el proveedor no habría atendido de manera integral el reclamo presentado por los denunciantes el 3 de octubre de 2020.
3. El 5 de octubre de 2022, Decor Center presentó sus descargos; y, el 28 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción, el cual los denunciantes observaron el 7 de marzo de 2023.
4. Mediante Resolución 0573-2023/CC2 del 31 de marzo de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento²:

¹ RUC: 20215528791. Domicilio Fiscal: Avenida La Molina 473 Asc. Lot Industrial. Lima - Lima - Ate. Información de acuerdo con lo obtenido en www.sunat.gob.pe.

² En otro extremo de dicho pronunciamiento final la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción al artículo 24° del Código, en tanto la denunciada se allanó en el extremo de la imputación referida a que no atendió de manera integral el reclamo presentado por los denunciantes el 3 de octubre de 2020; y, en consecuencia, se le impuso una amonestación. Asimismo, condenó a la denunciada al pago de las costas del procedimiento en virtud de dicha infracción.

En este punto, cabe precisar que, debido a que este extremo de la decisión adoptada por la Comisión no fue apelado por la denunciada; en consecuencia, ha quedado consentido.

- a) Declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores León - Yataco contra Decor Center, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos referidos a que la denunciada:
 - Habría puesto a disposición de los denunciados una fragua de fácil retiro.
 - Habría puesto a disposición de los denunciados porcelanato que presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas se encuentren desniveladas.
 - b) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción al artículo 2° del Código, en los extremos referidos a que la denunciada no habría informado a los denunciados que:
 - El porcelanato presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasionaba que las piezas se encuentren desniveladas.
 - La fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.
 - c) Denegó las medidas correctivas solicitados por los señores León – Yataco.
5. El 2 de mayo de 2023, los señores León - Yataco apelaron la Resolución 0573-2023/CC2, señalando lo siguiente:
- a) Que, contrariamente a lo señalado por la Comisión, en el rotulado de la fragua sí se evidenciaba la indicación referida a que, por cada bolsa de fragua se debió utilizar 330 ml de agua, esto debido a que en el rotulado se indicaba “**agregar una parte de agua por cada 3 partes de fragua Weber**”, lo que era equivalente a que por cada 1 kg (cantidad que tenía cada empaque de fragua) se use la tercera parte de agua, que venía a ser 330 ml.
 - b) Que, la indicación en el empaque que se debía mezclar cada bolsa de fragua con la tercera parte de agua, que venía a ser 330 ml, no era la misma que la consignada en la página *web* de la denunciada, ya que en la misma se indicaba que se debía mezclar 0,30 litros aproximadamente de agua por bolsa de 1 kg.
 - c) Que, no existió un aviso o información a los consumidores de que la indicación de la página *web* prevalecía a lo indicado en el rotulado de la bolsa de fragua.
 - d) Que, la denunciada informó a los denunciados que resultaba normal que los porcelanatos presenten una curvatura o pandeo, a través de la boleta de venta electrónica, esto era, con posterioridad a la transacción de la compra, siendo que esto no resultaba amparable pues la característica de la curvatura debió haber sido informada por la asesora comercial de la Decor Center cuando los consumidores se acercaron al local comercial para ser asesorados sobre el producto idóneo a ser colocado en el piso.
 - e) Que, los denunciados solicitaron el uso de la palabra para que, de manera indistinta, puedan exponer los argumentos de defensa correspondientes por un lapso prudente.

6. El 19 de junio de 2023, Decor Center presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación del señor Sánchez mediante el cual reiteró sus argumentos presentados en el marco del presente procedimiento y añadió lo siguiente:
- Que, en el empaque del producto también se detallaba el modo de preparación y empleo del producto en el cuadro inferior del producto.
 - Que, en la primera visita técnica efectuada al inmueble de los denunciados el personal técnico explicó de forma verbal y detallada, la manera en que el producto debía ser instalado.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre Sobre la solicitud de informe oral

7. En su recurso de apelación, los denunciados solicitaron el uso de la palabra.
8. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra³. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.
9. En consecuencia, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obligaba a la autoridad

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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 los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado.

10. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que los denunciantes han podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por los señores León - Yataco a través de su escrito del 2 de mayo de 2023.

Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación⁵. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶.
12. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁷.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18°.- Idoneidad.

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

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

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.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 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.

- I. Sobre la puesta a disposición a los denunciantes de una fragua de fácil retiro
13. En su denuncia, los señores León – Yataco refirieron que el 11 de julio de 2020 se apersonaron al establecimiento comercial de la denunciada, ubicado en el distrito de Magdalena del Mar, en donde adquirieron diversos productos, entre la cuales compraron 101,15 m² en porcelanato esmaltado para pisos de la marca Portobello (en adelante, el Porcelanato) y veinte (20) bolsas de 1 kg cada una de fragua marca Weber, color antílope (en adelante, la fragua), por los cuales cancelaron el total de S/ 17 398,59, a fin de utilizar dichos productos en su departamento situado en el distrito de San Miguel.
 14. Sin embargo -agregaron en su denuncia-, el 30 de setiembre de 2020, informaron a Decor Center que la fragua comprada se retiraba con facilidad, por lo que el 7 de octubre de 2020 recibieron la visita de un asesor de la empresa Weber (marca de la fragua) quien, luego de inspeccionar las áreas fraguadas, diagnosticó baja resistencia por exceso de agua, recomendando utilizarse una dosificación de 290 a 300 ml por bolsa de 1 kg, lo cual difiere de las instrucciones en el modo de empleo señalado en el producto, donde se advierte que la cantidad de agua que se debía emplear a la pasta debía ser de 330 ml.
 15. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, con relación a que dicho proveedor habría puesto a disposición de los denunciantes una fragua de fácil retiro.
 16. En su fundamentación, la Comisión señaló que, de acuerdo con el Informe de Inspección de Fragua y el Informe Técnico de Fragua, se diagnosticó que el referido producto tenía baja resistencia debido al exceso de agua en su mezcla. Sobre el mismo, recomendaban que, para su dosificación, se debía utilizar de 290 a 300 mililitros de agua por bolsa de 1 kilogramo.
 17. Ahora bien, obra en autos el documento denominado “Servicio Post – Venta N° 000115-2019” del 7 de octubre de 2020⁸ (en adelante, Informe de Inspección de Fragua), emitido por el personal de Weber -marca de la fragua- donde se diagnosticó baja resistencia de la fragua en cuestión por exceso de agua y se recomendó utilizar la dosificación de 290 a 300 mililitros por bolsa de 1 Kilo.

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°.

⁸ En la foja 25 del expediente.

18. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado “Informe Atención Técnica” del 7 de octubre de 2020 (Informe Técnico de Fragua) emitido por el personal de Weber -marca de la fragua- donde se reitera los hechos del Informe de Inspección de Fragua.
 19. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, conforme a lo contemplado en su artículo 104⁹, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - a) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - b) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
 20. Al respecto, de los informes antes citados, se puede colegir que la razón por la cual la fragua presentaba características de fácil retiro, se debió al hecho que, al momento de la preparación, fue mezclada con más agua que lo requerido por el producto.
 21. Aunado a lo anterior, se debe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita concluir que la fragua vendida por Decor Center, tenía características de fácil retiro por si sola, debido a que, de los Informes Técnicos ha quedado probado que la razón por la cual presentaba características de baja resistencia se debía a la incorrecta mezcla, mas no hay documento alguno que dé cuenta de su mala calidad.
 22. Por lo cual, la carga de la prueba recaída en el denunciante en un primer momento no fue sustentada de manera idónea, de forma tal, que pudiera demostrar que efectivamente existía un defecto con la fragua adquirida.
 23. Por tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, toda vez que no se probó que el proveedor haya puesto a disposición de los denunciantes una fragua de fácil retiro.
- II. Sobre la puesta a disposición a los denunciantes de porcelanato que presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasionaba que las piezas se encuentren desniveladas

⁹ **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.

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.

24. Los señores León – Yataco denunciaron que el 15 de julio de 2020, cuando se inició el trabajo de instalación de porcelanato en su departamento, advirtieron que el mismo contaba con un pandeo, esto era, una curvatura pronunciada que ocasionaba que las piezas del porcelanato se encontraran desniveladas y que ocasionaran tropiezos y caídas, por lo que decidieron reclamar a la denunciada; siendo que, posteriormente, el 16 de julio de 2020, un técnico de Decor Center efectuó una visita en su domicilio emitiendo una constancia de visita técnica, concluyendo que el nivel de pandeo se encontraba dentro de los límites establecidos en la “Norma Técnica Peruana NTP-ISO 13006: Baldosas CERÁMICAS. Definiciones, clasificación, características y rotulado” (en adelante, la Norma Técnica), en donde se advertía un máximo de 0,5% de pandeo por cada pieza.
25. La Comisión declaró infundada dicho extremo de la denuncia interpuesta contra Decor Center, al considerar que, de acuerdo a la Norma Técnica, se advierte que la curvatura de los porcelanatos mantiene un rango máximo establecido de igual o mayor a 0,5%.
26. Ahora bien, en su denuncia, los señores León – Yataco presentaron como medios de prueba: a) imágenes del porcelanato, el cual presentaba curvaturas (pandeo); y, b) el reclamo de los denunciantes, presentado vía *WhatsApp* a Decor Center, informándoles sobre dicho problema en el porcelanato¹⁰.
27. Aunado a lo anterior, obra en el expediente la Constancia de Visita Técnica Realizada del 16 de julio de 2020¹¹ (en adelante, la Constancia de Visita Técnica), en donde se advierte que el porcelanato tiene una curvatura del 0.1%, 0,15% y 0,2%.
28. Asimismo, obra en el expediente el correo electrónico del 22 de julio de 2020, enviado por Decor Center a los denunciantes, donde se advierte que, de la visita realizada por su personal técnico, se evidenció que el pandeo del Porcelanato se encontraba dentro de los parámetros establecidos en la Norma Técnica.
29. También, se tiene constancia del correo electrónico del 22 de julio de 2020¹², enviado por Decor Center a los denunciantes, donde se observa que, de la visita realizada por su personal técnico, se evidenció que el pandeo del Porcelanato se encontraba dentro de los parámetros establecidos en la Norma Técnica. Asimismo, obra en el expediente el correo electrónico del 8 de octubre

¹⁰ Ver fojas 16 al 18 del expediente.

¹¹ Ver foja 81 del expediente.

¹² Ver foja 23 del expediente.

de 2020¹³, enviado por Decor Center a los señores León - Yataco, mediante el cual les indicó que se aceptaban devoluciones siempre que el producto se encuentre en caja y en buenas condiciones y que, por lo anterior, no procedieron a llevarse el Porcelanato adquirido por los consumidores.

30. Al respecto, en la Norma Técnica se establece que, en baldosas y cerámicas, la desviación máxima de la planitud de la curvatura central, con relación a la diagonal calculada, es del 0,5%; siendo así, se tiene certeza -de la Constancia de Visita Técnica-, que la curvatura (pandeo) en el Porcelanato no excedía lo establecido normativamente, por lo tanto, no existiría una falta de idoneidad en el producto materia de denuncia, en tanto el pandeo cuestionado se encuentra dentro de los parámetros legalmente establecidos.
31. Asimismo, se debe tener en cuenta que no es materia de denuncia analizar si correspondía que Decor Center se lleve el porcelanato restante, en virtud de que en este caso lo que se ha evaluado es la idoneidad del producto en cuestión, y dado que en párrafos anteriores quedó establecido que el producto se encontraba dentro de la garantía legalmente establecida, carecía de objeto que la Sala se pronuncie sobre los correos electrónicos descritos en los numerales 28 y 29 de la presente resolución.
32. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse probado que la curvatura que presentaba el porcelanato adquirido por los señores León - Yataco se encontraba dentro del límite legal establecido.

Sobre el deber de información

33. El artículo 2° del Código¹⁴, establece que los proveedores tienen la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, establece que

¹³ Ver foja 34 del expediente.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 2°.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

34. El artículo 1°.1 inciso, literal b) del Código¹⁵ regula el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, cuya relevancia le permita adoptar una decisión de consumo adecuada y efectuar un uso o consumo óptimo de los productos adquiridos o los servicios contratados. En ese sentido, la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
35. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo demostrar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez probado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable¹⁶.
- I. Sobre la falta de información a los denunciantes que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado a las indicaciones del empaque
36. En este extremo de su denuncia, los señores León – Yataco manifestaron que Decor Center vulneró su derecho a la información en tanto no se les informó que la fragua debía ser mezclada de forma diferente a lo señalado en el empaque; esto en virtud a que el 7 de octubre de 2020, recibieron la visita de un asesor de la empresa Weber (marca de la fragua), quien, luego de inspeccionar las áreas fraguadas, diagnosticó que el producto presentaba una

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Artículo 1º. Derechos de los consumidores

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

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- 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. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

baja resistencia por exceso de agua, recomendando que solo debía utilizarse de 290 a 300 ml de agua por cada bolsa de 1 Kg, lo cual difería de las instrucciones en el modo de empleo señalado en el producto, donde se advertía que la cantidad de agua que se debía emplear a la pasta debía ser de 330 ml.

37. En sus descargos, Decor Center señaló que en la visita técnica efectuada al inmueble de los denunciantes, se habría informado de formal verbal y detallada, la manera en la que el producto debió ser instalado, del mismo modo, en la página web y en el empaque el producto se evidenciaba la cantidad de agua que debió usarse.
38. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción al artículo 2° del Código, respecto a que la denunciada no habría informado a los señores León - Yataco que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.
39. En su fundamentación, la Comisión señaló que, si bien los denunciantes indicaron que en el empaque de la fragua el modo de empleo indicaba que se debía utilizar 330 ml de agua para la dosificación de la fragua; lo cierto era que, de la verificación de dicho producto no se evidenció lo señalado por los señores León – Yataco; aunado al hecho que Derco Center, en la boleta de venta recomendó a los denunciantes que, previamente a la instalación de los productos, verifiquen el manual de instalación ubicada en su página *web* donde se encontraba la Ficha Técnica de la fragua.
40. Ahora bien, obra en el expediente, el documento denominado “Servicio Post – Venta N° 000115-2019” del 7 de octubre de 2020¹⁷ (en adelante, Informe de Inspección de Fragua), en donde se diagnosticó baja resistencia de la fragua por exceso de agua, siendo que el especialista enviado por el fabricante señalaba que recomendaba utilizar la dosificación de 290 a 300 ml por bolsa de 1 kilo.
41. Asimismo, se tiene en el expediente dos imágenes del empaque de la fragua¹⁸ adquirida por los denunciantes y la boleta de venta electrónica N° B060-14086 del 11 de julio de 2020¹⁹, emitida por Decor Center, en cuyas observaciones se recomienda que, antes de instalar el producto, se revise el manual de instalación que se encuentra en su página web: www.decorcenter.pe.
42. También se tiene la Ficha Técnica de la fragua adquirida por los denunciantes, la cual se encuentra en la página *web* de Decor Center donde en el acápite

¹⁷ Ver foja 25 del expediente.

¹⁸ Ver fojas 26 y 27 del expediente.

¹⁹ Ver fojas 10 y 11 del expediente.

referido a la "Preparación de la Pasta" se establece que debe usarse 0,30lts. (aproximadamente) de agua por bolsa de 1 kg²⁰.

43. Al respecto, del rotulado de la fragua Weber (producto materia de denuncia), la Sala advierte que en la misma se consigna la siguiente información:

Modo de empleo:

1. **Agregar una parte de agua por cada 3 partes de fragua Weber color plus, mezclar hasta obtener una pasta homogénea y dejar reposar 5 minutos.**
(...) (resaltado agregado)

44. De lo anterior, se puede advertir que el rotulado indicaba que la cantidad de agua debía ser la tercera parte de la cantidad de fragua. Así, siendo que la bolsa de fragua en cuestión era por la cantidad de 1 kg (1000 mg), resultaba lógico que los denunciantes concluyeran que la tercera parte de agua a usar era 333.3 ml de agua -la tercera parte de 1000-, por lo que resultaba razonable que mezclaran dicha cantidad de agua con la fragua. Esto, conforme a la información contenida en el empaque de la fragua.
45. Por otro lado, como se indicó anteriormente, de los Informes de Inspección de la fragua del 7 de octubre de 2020, el personal de Weber concluyó que la poca resistencia de la mezcla se debió a que se combinó la fragua con excesiva agua, siendo lo ideal -de acuerdo con el diagnóstico del perito que realizó la inspección en el domicilio de los denunciantes- que la dosificación de agua debía encontrarse comprendida entre 290 a 300 mililitros por bolsa de 1 kilo.
46. En virtud de lo anterior, se ha probado una vulneración al deber de información, debido a que la denunciada no informó que la fragua debía ser mezclada con una cantidad menor de agua (entre 290 a 300 mililitros por bolsa de 1 kilo) que la consignada en el rotulado del producto (333.3 ml de agua por bolsa de 1 kilo) para obtener la mezcla compacta requerida para la instalación del porcelanato.
47. Lo anterior, en tanto, la cantidad de 333.3 ml de agua que se desprende del empaque de la fragua superaba a la cantidad indicada por el inspector del fabricante del producto, consignado en los Informes de Inspección de la fragua del 7 de octubre de 2020.
48. Más aun, considerando que inclusive en la información de la ficha técnica - publicada en el portal *web* de Decor Center-, se consignó que por bolsa de fragua debe usarse 0,30 lt aproximadamente de agua, lo que equivale a 300 ml de agua; sin embargo, el término aproximadamente nos lleva a pensar que podría usarse una cantidad mayor o menor a 300ml de agua, lo cual sería

²⁰ Ver foja 84 del expediente.
M-SPC-13/1B

impreciso e inexacto de acuerdo con lo señalado por el personal de Weber, el cual señaló que lo idóneo sería usar de 290 a 300 ml.

49. Es oportuno precisar también que, la información consignada en el rotulado de los productos es importante, a razón de que es la primera información que recibe el consumidor de los productos adquiridos o que desea adquirir, por lo cual, la información consignada en el mismo debe contener información exacta y veraz a fin de que los consumidores puedan hacer el uso correcto del producto.
50. Así también se debe recalcar que el numeral 2.2 del artículo 2° del Código establece que la información debe ser **veraz, suficiente y de fácil comprensión** para los consumidores, por lo que si las proveedoras establecen fórmulas o mediciones diferentes a lo establecido en el rotulado -que es la información directa del producto- esta debe ser comunicada oportunamente a los consumidores con el fin de evitar confusión en la aplicación o consumo de los mismos.
51. En consecuencia, si existiera una información diferente a lo establecido al rotulado que deviene en importante para el uso del producto, se entiende que esta debería ser informada oportunamente a los consumidores, esto es, de manera previa o al momento de la compra, con el fin de que estos puedan tomar las medidas necesarias para poder usar el producto adquirido de manera correcta; situación que no se evidenció en el presente caso.
52. Habiendo dicho lo anterior, respecto del argumento de la denunciada planteado en el inciso a) del numeral 6 de la presente resolución, cabe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que dé cuenta que existió una visita de inspección previa a la realizada el 7 de octubre de 2020; sin embargo, si esta hubiera existido, la información posterior a la instalación de la fragua en el departamento de los denunciados, no resulta oportuna, en tanto ya se realizó la mezcla de la fragua con el agua con una información incorrecta.
53. Finalmente, respecto de lo señalado por la proveedora en el inciso b) del numeral 6 de la presente resolución, la Sala advierte que el cuadro al que se refiere la misma, es un cuadro donde se indica la cantidad de mezcla que debe usarse por m², es decir, se refiere al consumo aproximado de mezcla preparada por el tamaño de la pieza a instalar, lo cual difiere de la conducta analizada en el presente acápite, que es la cantidad de agua a usar por bolsa de fragua.
54. Sin perjuicio de todo lo expuesto, se debe precisar que, en resoluciones anteriores²¹, la Sala ha precisado que, dada su posición en la cadena de

²¹ Ver Resoluciones 0574-2018/SPC-INDECOPI, 0662-2018/SPC-INDECOPI, 0458-2019/SPC INDECOPI.

producción y comercialización, el comerciante -en el presente caso Decor Center- debe mostrar un comportamiento diligente que se traduce en verificar el adecuado rotulado de los productos adquiridos, entre otros; por ese motivo, en la presente resolución se está declarando su responsabilidad.

55. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, en el extremo referido a que Decor Center no habría informado a los denunciados que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones al empaque; debido a que se probó que la cantidad idónea que debía usarse para la mezcla de fragua, era menor a la consignada en el rotulado del producto.
- II. Sobre la falta de información a los denunciados de que el porcelanato presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas estén desniveladas
56. En su denuncia, los señores León – Yataco manifestaron que Decor Center no les informó sobre la característica técnica que presentaba el porcelanato, puesto que, de haber tomado conocimiento de dicha característica, no habrían optado por comprar dicho producto y hubieran optado por un material que no presente pandeo, tal como como el piso laminado, parquet u otro tipo.
57. En sus descargos, Decor Center señaló que en la boleta de venta se le informó a los denunciados que es normal que las piezas de cerámica y porcelanato presenten pandeo; aunado a lo consignado en el Manual de Instalación que es de público conocimiento debido a que se encuentra publicado en su página web.
58. La Comisión declaró infundada este extremo de la denuncia interpuesta contra Decor Center, por presunta infracción del artículo 2° del Código, debido a que consideró que Decor Center les informó a los denunciados en la Boleta de Venta y en su página web que es porcelanato podría presentar curvatura o pandeo, lo que era normal en dichos materiales.
59. Ahora bien, obra en el expediente la Boleta de Venta²², en donde se advierte que resulta normal que los porcelanatos presenten una curvatura o pandeo y el Manual de Instalación de Revestimiento de Cerámicos (en adelante, Manual de Instalación), el cual se encuentra, bajo libre acceso, en el portal *web* de la denunciada, la cual indica que, durante su proceso de fabricación, los porcelanatos, *gress* y cerámicos tienden a curvarse en un fenómeno que se denomina pandeo o alabeo.

²² Ver fojas 10 y 11 del expediente.
M-SPC-13/1B

60. Al respecto, se debe precisar que el deber de información de los proveedores hacia los consumidores, recogido en los artículos 1° y 2° del Código, establece que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses.
61. Adicionalmente, la Sala sostiene que el proceso de compra se encuentra constituido por distintas etapas; y, cada una de estas etapas tienen como finalidad común que el consumidor, de manera oportuna, posea la información suficiente para proceder con la fase posterior de consolidación, fase en la que se consolida la compra.
62. Siendo así, la Sala no puede validar como oportuna, la información brindada a los denunciados en la boleta de venta (es normal que las piezas tengan una curvatura o pandeo), en virtud de que este documento se emite con posterioridad a la toma de decisión de consumo, esto es, cuando ya se efectuó el pago por la adquisición del producto.
63. En este punto, cobra relevancia lo dicho por los señores León – Yataco en su escrito de denuncia, referido a que, de haber tomado conocimiento oportunamente de la característica técnica de que el porcelanato presentaba un pandeo, no habrían optado por comprar dicho producto y hubieran optado por un material que no presente pandeo, tal como como el piso laminado, parquet u otro tipo.
64. Así, se desprende que, desde la posición de los consumidores, estos esperaban adquirir un piso liso, sin pandeo, y siendo dicha característica diferente a lo que tenían como expectativa, resultaba importante que el proveedor, quien se encuentra en mejor posición frente al consumidor en esta relación de asimetría de la información, traslade dicha información relevante a los consumidores con anterioridad a la compra de dicho producto, a fin de reducir esta brecha informativa.
65. Por otro lado, respecto a la información brindada en la página *web* de la proveedora denunciada, se precisa que esta tampoco deviene en oportuna, debido a que, es usual de que los consumidores se remitan al Manual de Instalación después de realizada la compra, con el fin de poder instalar el producto adquirido, mas no antes.
66. Además, en virtud a que la existencia del referido Manual recién fue puesto en conocimiento de los denunciados en las observaciones de la boleta de venta, como fue señalado con anterioridad, no resulta una información oportuna.
67. Por los fundamentos expuestos, debido a que Decor Center no presentó medios probatorios que prueben que la información de la posibilidad del pandeo del porcelanato fue puesta a disposición de los denunciados con

anterioridad a la decisión de consumo, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada este extremo de la denuncia; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, el presente extremo de la denuncia; al haberse evidenciado que el proveedor no brindó a los denunciantes, previamente a la compra, la información relevante de que las piezas de piso de porcelanato adquirido presentaban un pandeo.

Sobre la medida correctiva

68. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias²³. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa²⁴, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁵.
69. En el presente caso, la Sala ha determinado la responsabilidad de Decor Center por: i) no haber informado a los señores León – Yataco que la mezcla de la fragua debería usarse con una cantidad diferente a la establecida en el rotulado; y, ii) por no haber informado de manera oportuna a los denunciantes que el porcelanato podría presentar curvatura o pandeo; por lo que corresponde analizar si corresponde dictar una medida correctiva.
70. En su denuncia los señores León – Yataco solicitaron como medida correctiva la devolución de la contraprestación pagada, más los intereses legales correspondientes hasta la fecha de devolución efectiva; el retiro del producto sobrante que se encontraba en su domicilio; y, el pago de los gastos en los que incurrirían para mitigar las consecuencias por las infracciones consistentes en:

²³ **LEY 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.

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
(...).

²⁵ **LEY 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 (...).

- a) Un monto equivalente a la compra de un nuevo material a ser colocado en el piso, con los demás elementos necesarios para su instalación tales como pegamento, juntas niveladoras, fragua, crucetas, entre otros que sean requeridos.
 - b) Un monto equivalente a la compra, traslado e instalación de un nuevo zócalo y perfiles de piso.
 - c) Un monto equivalente a la mano de obra necesaria para el retiro del porcelanato con pandeo no informado, el zócalo y perfiles del piso, el traslado del desmonte que este retiro ocasione y la colocación del nuevo material del piso.
 - d) Un monto equivalente a la mudanza, ida y vuelta, de la familia de los denunciados y la totalidad de los bienes desde su domicilio hacia el inmueble que deberá alquilar y viceversa, mientras se proceda con el cambio del porcelanato con pandeo no informado y la colocación del nuevo material.
 - e) Un monto equivalente al costo de arrendamiento del inmueble donde la familia de los denunciados y estos vivirán temporalmente mientras se produce el retiro del actual piso y se coloca el nuevo.
71. Sobre el particular, la Sala considera pertinente precisar que, si bien se ha probado la responsabilidad administrativa de Decor Center por las conductas infractoras descritas en los acápite anteriores, lo cierto es que, las medidas correctivas solicitadas por los señores León – Yataco resultan excesivas en consideración a los hechos infractores; siendo que, la medida correctiva congruente con las infracciones sancionadas sería ordenar al proveedor que cumpla con devolver el monto pagado por los productos materia de denuncia y retirar el porcelanato, fragua y materiales resultantes de dicha labor.
72. En consecuencia, corresponde ordenar a Decor Center que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con: i) Devolver el monto pagado por los denunciados consistente en S/ 17 398,59; más los intereses legales devengados hasta la fecha efectiva de su devolución; y, ii) Retirar la fragua, el porcelanato instalado y los restos materiales que resulten de esta labor, en el departamento de los denunciados ubicado en Avenida Juan Bertolotto 180, departamento 1201, distrito de San Miguel, provincia y departamento de Lima.
73. Asimismo, se debe precisar que, si existiera material no instalado en el departamento de los denunciados, corresponderá que los denunciados devuelvan estos materiales a Decor Center.
74. Adicionalmente, a fin de evitar que se produzca nuevamente en el futuro la conducta infractora consistente en que Decor Center no cumplió con informar a los consumidores que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque; corresponde ordenar al referido proveedor, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de

quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cesar la comercialización de las bolsas de fragua, marca Weber, de 1kg, hasta que su rotulado sea adecuado de manera correcta, conforme a lo desarrollado en el presente pronunciamiento.

75. Finalmente, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva)²⁶, se ordena a Decor Center que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁷.
76. Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva²⁸.

²⁶ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁸ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI- DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 40°.- Incumplimiento

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

Sobre la graduación de la sanción

77. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá esperarse con la realización de la infracción, la atenuación al beneficio ilícito, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁹.
78. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad³⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
79. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.
- (...)

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

80. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
81. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que correspondería a la Sala efectuar la graduación de la multa a imponer a la Inmobiliaria, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Empero, esto no resulta posible en el caso concreto ya que ninguno de los supuestos preestablecidos contempla la infracción determinada en el presente caso.
82. En consecuencia, corresponderá graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código.
83. En el presente caso, se revocó la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia y se declaró fundada la misma por la conducta consistente en que Derco Center no informó a los denunciados que la fragua debía ser mezclada con una cantidad de agua diferente a los señalado en las indicaciones del empaque, por ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
 - a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto la conducta del proveedor impidió que la decisión de consumo que tomó no fuera adoptada con toda la información relevante.
 - b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores informaran el correcto uso de un producto si este difiere de lo establecido en el rotulado del mismo.
 - c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
84. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo; y, debido a que no existen factores atenuantes o agravantes, corresponde imponer una multa de dos (2) UIT.

85. Por otro lado, se revocó la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia y se declaró fundada la misma por la conducta consistente en que Decor Center no habría informado a los denunciante que el porcelanato presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas estén desniveladas.
86. Por ello, corresponde graduar la sanción en razón a los siguientes factores contemplados en el artículo 112°:
- Daño resultante:** consistente en la vulneración de las expectativas de los consumidores, quienes esperaban contar con información completa y oportuna previamente a la compra de los bienes.
 - Daño al mercado:** la conducta verificada genera desconfianza en los consumidores hacia los proveedores de materiales de construcción.
 - Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
87. En razón a los criterios descritos en el párrafo anterior de la presente resolución; y, debido a que no existen factores atenuantes o agravantes, corresponde imponer una multa de dos (2) UIT.
88. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³¹, se requiere a Menorca el cumplimiento espontáneo del pago de las multas confirmadas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos y la inscripción en el RIS

89. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi³².

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- 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.

³² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica,

90. El reembolso de las costas³³ y costos³⁴ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
91. Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁵, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi.
92. Entonces, dado que, en esta instancia se ha probado que la Inmobiliaria infringió el Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento.
93. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, los denunciantes podrán 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.
94. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código³⁶, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
95. Por tanto, en la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria por haber infringido el Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Cuestión final

atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

³³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

³⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

³⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

96. Finalmente, tomando en cuenta las infracciones probadas, cometidas por la Inmobiliaria, la Sala considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias¹⁹, la presente resolución.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0573-2023/CC2 del 31 de marzo de 2023, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero contra Inversiones CYS S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los denunciantes una fragua de fácil retiro.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0573-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Inversiones CYS S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los denunciantes porcelanato que presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas estén desniveladas. Esto, al haberse probado que la referida curvatura que presentaba dicho porcelanato se encontraba dentro del límite legal establecido.

TERCERO: Revocar la Resolución 0573-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero contra Inversiones CYS S.A. por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundada la misma en el extremo referido a que el proveedor no informó a los denunciantes que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque.

CUARTO: Revocar la Resolución 0573-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta los señores Jill Isabel León Castro y Rolando Yataco Romero contra Inversiones CYS S.A. por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundada la misma en el extremo referido a que el proveedor no informó a los denunciantes que el porcelanato presentaba una curvatura (pandeo) pronunciada que ocasiona que las piezas estén desniveladas.

QUINTO: Ordenar a Inversiones CYS S.A., en calidad de medidas correctivas que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con:

- a) Devolver el monto pagado por los denunciantes consistente en S/ 17 398,59 más los intereses legales devengados hasta la fecha efectiva de su

- devolución.
- b) Retirar la fragua, el porcelanato instalado y los restos materiales que resulten de esta labor, en el departamento de los denunciados ubicado en Avenida Juan Bertolotto 180, departamento 1201, distrito de San Miguel, provincia y departamento de Lima.
Es importante precisar también que, si existiera material no instalado en el departamento de los denunciados, corresponderá que los mismos devuelvan estos materiales a la proveedora denunciada.
- c) Cesar la comercialización de las bolsas de fragua, marca Weber, de 1kg, hasta que su rotulado sea adecuado de manera correcta, conforme a lo desarrollado en el presente pronunciamiento.

Finalmente, se ordena a Inversiones CYS S.A. que remita a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a los denunciados que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrán comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

SEXTO: Sancionar a Inversiones CYS S.A. con una multa de 4 UIT conforme al siguiente detalle:

| INFRACCIÓN | MULTA |
|--|--------------|
| Por no informar a los denunciados que la fragua debía ser mezclada de manera diferente a lo señalado en las indicaciones del empaque. | 2UIT |
| Por no informar a los denunciados, de manera previa a la compra, que el porcelanato adquirido presentaba curvaturas (pandeo) pronunciadas que ocasionaba que las piezas se encontraran desniveladas. | 2 UIT |
| TOTAL | 4 UIT |

SÉPTIMO: Se requiere a Inversiones CYS S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Condenar a Inversiones CYS S.A. al pago de costas y costas del procedimiento a favor de los denunciados.

Se requiere a la denunciada que deberán presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciados en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a los denunciados que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

NOVENO: Disponer la inscripción de Inversiones CYS S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO: Remitir una copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente