



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : NOUVELLE DÉFENSE

DENUNCIADO : HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART

MATERIA : INFORMACIÓN RELEVANTE

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Homecenters Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en el extremo referido a que, en relación a ciento veinticuatro (124) televisores inteligentes ofertados a través de su página web, no brindó información relevante a los consumidores, consistente en alguna o todas de las características mencionadas a continuación: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto.*

Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Homecenters Peruanos S.A., en el extremo referido a que dicho proveedor no estaría obligado a consignar en su página web, dentro de las características de los televisores inteligentes en cuestión, la información consistente en: núcleos del procesador; y, año de lanzamiento del sistema operativo y procesador.

SANCIÓN: 30 UIT.

Lima, 27 de setiembre de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 6 de abril de 2022, la asociación de consumidores Nouvelle Défense -en adelante, la Asociación- presentó una denuncia contra Homecenters Peruanos S.A.¹ -en adelante, Homecenters- y otros proveedores², por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, bajo los siguientes argumentos:
 - i) Que, los denunciados no brindaban información relevante de los televisores inteligentes, conocidos como Smart TVs, respecto de características como el sistema operativo (versión y año de lanzamiento), memoria RAM, memoria de almacenamiento y procesador -versión, año

¹ R.U.C.: 20536557858, con domicilio fiscal ubicado en Avenida Aviación 2405 (Piso 5), Lima - Lima - San Borja (información extraída de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>).

² Se precisa que, respecto de cada uno de ellos, se abrieron expedientes independientes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

de lanzamiento, núcleos-; en el caso específico de Homecenters, no brindaba dicha información a través de su página web, conforme aparecía en los enlaces a los televisores ofertados que detallaba en su anexo 1.

- ii) Que, la información cuestionada impactaba en los consumidores, pues se encontraban con Smart TV lentos, que no podían cargar *apps* a velocidad y que no soportaban almacenamiento mayor; además, al no indicarse el sistema operativo, no se podrían descargar las aplicaciones que deseaba el usuario, por espacio o compatibilidad, desconociéndose si tenían la versión actual, y cuándo podrían quedar obsoletos.
 - iii) Que, el usuario de un televisor inteligente merecía conocer no solo que su Smart TV tuviera aplicaciones como Netflix, Youtube, Amazon Prime, entre otras, sino también que podrían usarse en mediano y largo plazo sin problemas.
 - iv) Que, al no indicarse la versión del sistema operativo ni el año de lanzamiento, los usuarios no sabían si adquirirían un producto de última tecnología.
2. Mediante Resolución 1 del 19 de mayo 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 interpuesta contra Homecenters por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, en tanto este no habría informado a los consumidores respecto a las características de los televisores ofertados, a través de su página web, de acuerdo con lo siguiente:

	Descripción	Enlace de compra	Información no consignada
Producto 1	Televisor WINIA LED 32" HD Smart Tv L32V750BASW	https://www.promart.pe/televisor-winia-led-32---hd-smart-tv-l32v750basw-99972872/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 2	Televisor AOC LED 32" HD Smart TV 32S5305	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-32---hd-smart-tv-32s5305-1000203821/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 3	Televisor HISENSE LED 32" HD Smart Tv 32A4GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-32---hd-smart-tv-32a4gsv-1000202961/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 4	Televisor HYUNDAI LED 32" HD Smart TV HYLE3244NiM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-led-32--hd-smart-tv-hyled3244nim-99938875/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 5	Televisor NEX Smart Tv 32" LED32G5PSMR Bluetooth	https://www.promart.pe/televisor-nex-smart-tv-32--led32g5psmr-bluetooth-1000194544/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 6	Televisor BLACKLINE LCD 39" FHD Smart TV 39ST40	https://www.promart.pe/televisor-blackline-lcd-39--fhd-smart-tv-39st40-100001533/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 7	Televisor LED 32" HD Smart DAEWOO DW-32A214HD	https://www.promart.pe/televisor-led-32--hd-smart-daewoo-dw-32a214hd-digital-1000194307/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 8	Televisor HAIER LED 32" HD Smart TV LE32F6000DG	https://www.promart.pe/televisor-haier-led-32---hd-smart-tv-le32f6000dg-100023858/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 9	Televisor PHILIPS LED 32" HD Smart Tv 32PHD6825	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-32--hd-smart-tv-32phd6825-99997299/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 10	Televisor Led Smart Tv WebOS de32" JVC LT-32KB116	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-webos-de32%E2%80%9D-jvc-lt-32kb116-1000194262/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 11	Televisor Led HD Smart 32" WINIA L32V750BASW	https://www.promart.pe/televisor-led-hd-smart-32--winia-l32v750basw-1000186378/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 12	Televisor BLACKLINE LCD 42" FHD Smart TV 42ST70	https://www.promart.pe/televisor-blackline-lcd-42--fhd-smart-tv-42st70-100001532/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 13	Televisor XIAOMI LED 32" HD Smart TV ELA4644LM	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-led-32---hd-smart-tv-ela4644lm-1000203684/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 14	Televisor LED Smart Tv HD 32" WINIA L32V750BASW	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-hd-32--winia-l32v750basw-1000194272/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 15	Televisor RECCO 32" HD Android Smart TV RLED-L32D1200A	https://www.promart.pe/televisor-recco-32--hd-android-smart-tv-rled-l32d1200a-100059626/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 16	Televisor Led Smart TV HD 32" JVC LT-32KB208	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-hd-32--jvc-lt-32kb208-1000186368/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 17	Televisor HISENSE 32" Led Smart TV HD 32A4GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-32--led-smart-tv-hd-32a4gsv-1000167783/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 18	Televisor AOC LED SMART HD 32" 32S5195	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-hd-32--32s5195-1000194467/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 19	Televisor 32" HD Smart TV PHILIPS 32PHD6825	https://www.promart.pe/televisor-32--hd-smart-tv-philips-32phd6825-1000194249/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 20	Televisor Philips 32PHD6825 Full HD Smart Tv LED 32"	https://www.promart.pe/televisor-philips-32phd6825-full-hd-smart-tv-led-32--1000194555/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 21	Televisor Xiaomi Mi LED TV 4A 32" Smart HD Android TV L32M5-5ASP	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-mi-led-tv-4a-32--smart-hd-android-tv-1000199858/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 22	Televisor HAIER LED 42" Full HD Smart TV H42D62FN	https://www.promart.pe/televisor-haier-led-42---full-hd-smart-tv-h42d62fn-100023859/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 23	Televisor SMART TV LG HD ThinQ AI 32" 32LM637B	https://www.promart.pe/televisor-lg-hd-thinq-ai-32--32lm637b-100029290/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

			operativo y año de fabricación
Producto 24	Televisor JVC LT-32KB218 LED Smart TV 32" FHD	https://www.promart.pe/televisor-jvc-lt-32kb218-led-smart-tv-32--fhd-1000194485/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 25	Televisor 32" LED Smart TV HD Roku AOC 32S5195	https://www.promart.pe/televisor-32--led-smart-tv-hd-roku-aoc-32s5195-1000194202/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 26	TELEVISOR SAMSUNG LED SMART TV HD 32" UN32T4300AG	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-hd-32--un32t4300ag-samsung--1000194350/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 27	Televisor WINIA LED 43" FHD Smart Tv L43V750BASW	https://www.promart.pe/televisor-winia-led-43---fhd-smart-tv-l43v750basw-99972874/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 28	Televisor LED Smart TV HD 32" Samsung UN32T4300	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-hd-32--samsung-un32t4300-1000186374/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 29	Televisor HISENSE LED 43" FHD Smart Tv 43A4GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-43---fhd-smart-tv-43a4gsv-1000202903/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 30	Televisor AOC LED 43" FHD Smart TV 43S5305	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-43--fhd-smart-tv-43s5305-1000202835/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 31	Televisor HAIER LED 43" Full HD Smart TV LE43K6500DG	https://www.promart.pe/televisor-haier-led-43---full-hd-smart-tv-le43k6500dg-100023856/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 32	Televisor LG LED 32" AI ThinQ Smart HD LG 32LM637B	https://www.promart.pe/televisor-led-32--ai-thinq-smart-hd-lg-32lm637b-100028889/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 33	Televisor HYUNDAI LED 42" FHD Smart TV HYLE425AiM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-led-42--fhd-smart-tv-hyled425aim-100001692/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 34	Televisor PANASONIC LED 43" FHD Smart TV TC-43FS510P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-led--43---fhd-smart-tv-tc-43fs510p-99945984/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 35	Televisor PHILIPS LED 43" FHD Smart Tv 43PFD6825	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-43--fhd-smart-tv-43pfd6825-99997306/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 36	Televisor SAMSUNG LED 43" FHD Smart Tv UN43T5202AGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-led-43---fhd-smart-tv-un43t5202agxpe-1000203318/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 37	Televisor TCL LED 43" Ultra HD / 4K Smart TV 43P615	https://www.promart.pe/televisor-tcl-led-43---ultra-hd---4k-smart-tv-43p615-100001807/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 38	Televisor PANASONIC LED 43" UHD 4K Smart TV TC-43GX510P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-led-43---uhd-4k-smart-tv-tc-43gx510p-99949089/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 39	Televisor LG Smart TV HD 32" ThinQ Ai 32LM637B	https://www.promart.pe/televisor-lg-smart-tv-hd-32-thinq-ai-32lm637b/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 40	Televisor LED Smart Tv FHD 43" WINIA L43V750BASW	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-fhd-43--winia-l43v750basw-1000194273/p	Memoria RAM y año de fabricación
Producto 41	Televisor PANASONIC LCD 40" HD Smart Tv TC-40JS500P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-lcd-40---hd-smart-tv-tc-40js500p-1000202884/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 42	Televisor 32" LG 32LM637BPSB	https://www.promart.pe/televisor-32--lg-32lm637bpsb-smart-hd-control-magic-100029961/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 43	Televisor AOC LED 43" FHD Smart TV 43S5195	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-43---fhd-smart-tv-43s5195-1000203820/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 44	Televisor XIAOMI LED 43" Smart TV ELA4660LM	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-led-43---smart-tv-ela4660lm-1000203681/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 45	Televisor HISENSE LED 50" UHD 4K Smart TV 50A6GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-50---uhd-4k-smart-tv-50a6gsv-1000203313/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 46	Televisor Hisense LED UHD 50" 50A6GSV	https://www.promart.pe/televisor--hisense-led-uhd-50--50a6gsv-1000194478/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 47	Televisor AOC LED SMART FHD 43" 43S5195	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-smart-fhd-43--43s5195-1000194466/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 48	Televisor HISENSE LED 50" UHD 4K Smart TV H5020UH6IP	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-50---uhd-4k-smart-tv-h5020uh6ip-99973158/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 49	Televisor XIAOMI LED 50" Smart TV ELA4684LM	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-led-50---smart-tv-ela4684lm-1000203682/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 50	Televisor AOC LED Smart TV FHD 43" AOC 43S5195	https://www.promart.pe/televisor-led-	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 51	Televisor PHILIPS LED 50" UHD 4K Smart Tv 50PUD7625	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-50---uhd-4k-smart-tv-50pud7625-1000202883/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 52	Televisor AOC LED 50" UHD/4K Smart TV 50U6305	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-50--uhd-4k-smart-tv-50u6305-1000202836/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 53	Televisor Philips Smart Tv 50" UHD 4K50PUD7625 Negro	https://www.promart.pe/televisor-philips-smart-tv-50--uhd-4k50pud7625-negro-1000194547/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 54	Televisor AOC LED UHD Smart 50" 50U6305	https://www.promart.pe/televisor-aoc-led-uhd-smart-50--50u6305-100032717/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 55	Televisor TCL LED 50" Ultra HD / 4K Smart TV 50P615	https://www.promart.pe/televisor-tcl-led-50--ultra-hd--4k-smart-tv-50p615-100001806/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 56	SAMSUNG CRYSTAL 43" UHD Smart TV UN43TU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-43---uhd-smart-tv-un43tu8000gxpe-99938900/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo
Producto 57	PANASONIC LCD 43" UHD 4K Smart Tv TC-43HX550P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-lcd-43---uhd-4k-smart-tv-tc-43hx550p-1000202901/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 58	Televisor HYUNDAI 50" UHD 4K Smart TV Hyled5017W4KM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-50--uhd-4k-smart-tv-hyled5017w4km-100001695/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 59	HYUNDAI 55" UHD 4K Smart TV Hyled5521W4KM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-55--uhd-4k-smart-tv-hyled5521w4km-100001693/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 60	PHILIPS LED 55" UHD 4K Smart Tv 55PUD6794	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-55--uhd-4k-smart-tv-55pud6794-99945039/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 61	LG Smart TV HD 43" ThinQ Ai 43LM637B	https://www.promart.pe/televisor-lg-smart-tv-hd-43-thinq-ai-43lm637b/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 62	HISENSE LED 58" UHD 4K Smart Tv 58A6GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-58---uhd-4k-smart-tv-58a6gsv-1000202904/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 63	Televisor Hisense LED UHD 58" 58A6GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-uhd-58--58a6gsv-1000194481/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 64	Smart UHD 4K 43" Panasonic TC-43GX510P	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-uhd-4k-43--panasonic-tc-43gx510p-1000186376/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 65	TCL LED 55" Ultra HD / 4K Smart TV 55P615	https://www.promart.pe/televisor-tcl-led-55--ultra-hd--4k-smart-tv-55p615-100001808/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 66	HYUNDAI LED 58" UHD 4K Smart Tv Hyled5806A4KM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-led-58--uhd-4k-smart-tv-hyled5806a4km-99959846/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo
Producto 67	LG UHD TV 43" UP77 ThinQ Ai 43UP7700PSB.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-uhd-tv-43-up77-thinq-ai/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 68	Samsung Smart TV 50" UHD 4K UN50AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-uhd-50-un50au7000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo
Producto 69	XIAOMI LED 55" Smart TV ELA4646LM	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-led-55---smart-tv-ela4646lm-1000203683/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 70	PHILIPS LED 55" UHD 4K Smart Tv 55PUD7625	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-55---uhd-4k-smart-tv-55pud7625-1000203665/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 71	Televisor AOC LED Smart Tv 4K UHD 50" 50U6305	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-4k-uhd-50-50u6305-1000194204/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 72	HYUNDAI LED 58" Ultra HD / 4K Smart TV HYLE5808W4KM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-led-58---ultra-hd---4k-smart-tv-hyled5808w4km-100023863/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 73	PANASONIC LED 50" UHD 4K Smart TV TC-50HX550P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-led-50---uhd-4k-smart-tv-tc-50hx550p-99973153/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 74	Samsung Smart TV 50" Crystal UHD 4K UN50AU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-uhd-50-un50au8000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 75	Televisor Samsung Smart TV 58" UHD 4K UN58AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-uhd-58-un58au7000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 76	PHILIPS LED 58" UHD 4K Smart Tv 58PUD7625	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-58---uhd-4k-smart-tv-58pud7625-1000202882/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 77	Philips Smart Tv 58" UHD 4K 58PUD7625	https://www.promart.pe/televisor-philips-smart-tv-58--uhd-4k-58pud7625-negro-1000194553/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 78	Samsung Smart TV 55" UHD 4K UN55AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-uhd-55-un55au7000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 79	HAIER LED 58" Ultra HD / 4K Smart TV LE58K6500DUG	https://www.promart.pe/televisor-haier-led-58---ultra-hd---4k-smart-tv-le58k6500dug-100023860/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 80	PANASONIC LED 55" UHD 4K Smart TV TC-55HX550P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-led-55---uhd-4k-smart-tv-tc-55hx550p-99973151/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 81	BLACKLINE LED 50" UHD Smart TV	https://www.promart.pe/televisor-blackline-lcd-50--uhd-smart-tv-99938870/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 82	Samsung Smart TV 55" Crystal UHD 4K UN55AU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-crystal-uhd-55-un55au8000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, año de fabricación y sistema operativo
Producto 83	Smart Tv 4K UHD 58" PHILIPS 58PUD7625	https://www.promart.pe/televisor-led-smart-tv-4k-uhd-58--philips-58pud7625-1000194250/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 84	HISENSE LED 65" UHD 4K Smart TV 65A6GSV	https://www.promart.pe/televisor-hisense-led-65---uhd-4k-smart-tv-65a6gsv-1000203312/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 85	HYUNDAI 65" UHD 4K Smart TV HYLE6508W4KM	https://www.promart.pe/televisor-hyundai-65--uhd-4k-smart-tv-hyled6508w4km-100001694/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 86	PHILIPS LED 65" UHD 4K Smart Tv 65PUD6794	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-65--uhd-4k-smart-tv-65pud6794-99945040/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 87	Samsung Crystal UHD 60" UN60AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-uhd-60-un60au7000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y año de fabricación
Producto 88	Samsung Smart Tv 50" Q60A QLED 4K 2021 QN50Q60AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-smart-tv-50--q60a-qled-4k-2021-1000193703/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 89	PHILIPS LED 70" Ultra HD 4K 70PUD6774	https://www.promart.pe/televisor-philips-led-70--ultra-hd-4k-70pud6774-99925845/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 90	Televisor Samsung Smart TV 50" QLED 4K QN50Q60AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-gled-50-qn50q60aagxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 91	Televisor SAMSUNG 50" QN50Q60TAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-50-qn50q60tagxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 92	Televisor Samsung 65" AU7000 UHD 4K Smart TV 2021 UN65AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-65-au7000-uhd-4k-smart-tv-2021-un65au7000gxpe-100054449/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y año de fabricación
Producto 93	Televisor Samsung Smart TV 65" UHD 4K UN65AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-uhd-65-un65au7000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 94	Televisor Samsung 55" UN55TU8500GXPE	https://www.promart.pe/televisor-55-un55tu8500gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 95	Televisor LG Nanocell TV 55" Nano75 ThinQ Ai 55NANO75SPA.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-tv-55-nano75-thinq-ai/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 96	Televisor Samsung Crystal UHD 4K Smart Tv 2021 65" AU8000 UN65AU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-uhd-4k-smart-tv-2021-65--au8000-1000194572/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 97	Televisor LG UHD TV 50" UP77 ThinQ Ai 50UP7750PSB.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-uhd-tv-50-up77-thinq-ai/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 98	Televisor Samsung Crystal UHD 4K Smart Tv 2021 55" AU8000 UN55AU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-uhd-4k-smart-tv-2021-55--au8000-1000193712/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, sistema operativo y año de fabricación
Producto 99	Televisor LG UHD TV 65" UP77 ThinQ Ai 65UP7750PSB.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-uhd-tv-65-up77-thinq-ai/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 100	Televisor PANASONIC LED 65" UHD 4K Smart TV TC-65HX550P	https://www.promart.pe/televisor-panasonic-led-65---uhd-4k-smart-tv-tc-65hx550p-99973152/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 101	Televisor SAMSUNG 65" UN65TU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-65-un65tu8000gxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 102	Televisor Samsung Smart TV 60" QLED 4K QN60Q60AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-qled-60-qn60q60aagxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 103	Televisor Samsung 43" Smart TV Serif QLED 4K QN43LS01TAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-43--smart-tv-serif-qled-4k-qn43ls01tagxpe-1000194597/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 104	Televisor Samsung Crystal 4K UHD 60" UN60AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-4k-uhd-60--un60au7000gxpe-1000193709/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 105	Televisor LG NanoCell 4K Procesador Inteligente a5 ThinQ AI 70" 70NANO75 (2021)	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-4k-procesador-inteligente-a5-thinq-ai-70--70nano75--2021--1000194516/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 106	Televisor LG NanoCell 4K ThinQ AI 70" 70NANO75SPA (2021)	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-4k-thinq-ai-70--70nano75--2021--1000194490/p	Memoria RAM y memoria de almacenamiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 107	Televisor Sony 55" 4K UHD GOOGLE TV SMART TV LED BRAVIA KD-55X85J	https://www.promart.pe/televisor-sony-55-4k-uhd-google-tv-smart-tv-led-bravia-kd-55x85j-100054813/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 108	Televisor LG NanoCell 4K ThinQ AI 65" 65NANO80 2021 65NANO80SPA	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-4k-thinq-ai-65-65nano80-2021-100033066/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 109	Televisor Sony 4K HDR Processor X1 65" KD-65X80J LA8	https://www.promart.pe/televisor-sony-4k-hdr-processor-x1-65-kd-65x80j-la8-100032559/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 110	Televisor Samsung UHD 4K Smart TV 75" AU7000 2021 UN75AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-uhd-4k-smart-tv-75-au7000-2021-100033123/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 111	Televisor LG NanoCell 70" UHD 4K ThinQ AI 70NANO75 (2021) 70NANO75SPA	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-70-uhd-4k-thinq-ai-70nano75-2021-1000203677/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 112	Televisor LG NanoCell 75" UHD 4K ThinQ AI 75NANO75 (2021) 75NANO75SPA	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-75-uhd-4k-thinq-ai-75nano75-2021-1000203340/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 113	Televisor Samsung Smart TV The Frame 4K 50" LS03A con modo Arte (2021) F-QN50LS03A-01	https://www.promart.pe/televisor-samsung-smart-tv-the-frame-4k-50-ls03a-con-modo-arte-2021-100054450/p	Memoria RAM y memoria de almacenamiento
Producto 114	Televisor SONY 4K Ultra HD Smart TV 55" XBR-55X955G LA8	https://www.promart.pe/televisor-4k-ultra-hd-smart-tv-55-xbr-55x955g-la8-99915343/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema operativo
Producto 115	Televisor Samsung Crystal UHD 4K Smart TV 75" AU8000 2021 UN75AU8000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-crystal-uhd-4k-smart-tv-75-au8000-2021-100028883/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo
Producto 116	Televisor QLED 4K Samsung Smart TV 55" QN55LS03RAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-qled-4k-samsung-smart-tv-55-qn55ls03ragxpe-99934076/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 117	Televisor SONY LCD 65" Ultra HD / 4K Smart TV KD-65X80J	https://www.promart.pe/televisor-sony-lcd-65-ultra-hd-4k-smart-tv-kd-65x80j-1000202390/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 118	Televisor SONY 4K Ultra HD Smart TV 65" XBR-65X855G LA8	https://www.promart.pe/televisor-4k-ultra-hd-smart-tv-65-xbr-65x855g-la8-99915345/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 119	Televisor Sony 65" 4K UHD GOOGLE TV SMART TV BRAVIA LED KD-65X85J	https://www.promart.pe/televisor-sony-65-4k-uhd-google-tv-smart-tv-bravia-led-kd-65x85j-100054815/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación
Producto 120	Televisor Samsung Smart TV 65" QLED 4K QN65Q70AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-qled-65-qn65q70aagxpe/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 121	Televisor Samsung QLED 55" 4K Smart TV 2020 Q80T QN55Q80TAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-qled-55-4k-smart-tv-2020-q80t-99960429/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador y sistema
Producto 122	Televisor Sony 4K UHD Smart TV 75" XBR-75X805G LA8	https://www.promart.pe/televisor-sony-4k-uhd-smart-tv-75-xbr-75x805g-la8-99934086/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y procesador
Producto 123	Televisor Samsung The Frame 65" F-QN65LS03A-01	https://www.promart.pe/televisor-samsung-the-frame-65-f-qn65ls03a-01-1000177326/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo
Producto 124	Televisor LG NanoCell LED 65" 8K Smart TV AI 65NANO96 (2020) 65NANO96SNA.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-led-65-8k-smart-tv-ai-65nano96-2020-99938881/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Producto 125	Televisor Samsung Smart TV QLED 4K 65" Q80A (2021) QN65Q80AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-smart-tv-qled-4k-65--q80a-2021--100054778/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 126	Televisor Samsung Smart TV QLED 4K 75" Q60A 2021 QN75Q60AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-smart-tv-qled-4k-75--q60a-2021-100033095/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 127	Televisor LG NanoCell 8K UHD Smart TV 65" 65NANO96SNA	https://www.promart.pe/televisor-nanocell-8k-uhd-smart-tv-65--65nano96sna-99960418/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 128	Televisor LG QNED 65" UHD 4K ThinQ AI 65QNED90 (2021)	https://www.promart.pe/televisor-lg-qned-65--uhd-4k-thinq-ai-65qned90--2021--1000203341/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 129	Televisor Samsung AU7000 UHD 4K Smart TV 82" UN82AU7000GXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-au7000-uhd-4k-smart-tv-82--un82au7000gxpe-100054822/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 130	Televisor XIAOMI QLED 75" Smart TV ELA4514GL	https://www.promart.pe/televisor-xiaomi-qled-75--smart-tv-ela4514gl-1000203818/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 131	Televisor Sony 75" 4K UHD GOOGLE TV SMART TV LED BRAVIA KD-75X85J	https://www.promart.pe/televisor-sony-75--4k-uhd-google-tv-smart-tv-led-bravia-kd-75x85j-100054814/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 132	Televisor LG LED 86" UHD 4K Smart Tv 86UP8050 (2021)	https://www.promart.pe/televisor-lg-led-86--uhd-4k-smart-tv-86up8050--2021--1000202287/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 133	Televisor Sony OLED 4K Ultra HD Smart TV 55" XR-55A80J LA8	https://www.promart.pe/televisor-sony-oled-4k-ultra-hd-smart-tv-55--xr-55a80j-la8-100054816/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 134	Televisor Samsung Neo QLED 4K Smart TV 65" QN85A 2021 QN65QN85AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-neo-qled-4k-smart-tv-65--qn85a-2021-1000193704/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 135	Televisor LG NanoCell LED 75" 8K Smart TV AI 75NANO95 (2020) 75NANO95SNA.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-led-75--8k-smart-tv-ai-75nano95--2020--99938884/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 136	Televisor 4K Ultra HD Smart TV 65" XBR 65A8H LA8	https://www.promart.pe/televisor-4k-ultra-hd-smart-tv-65--xbr-65a8h-la8-99980216/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 137	Televisor Philips Smart Tv 65" 65OLED935	https://www.promart.pe/televisor-philips-smart-tv-65--65oled935-gris-1000194546/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 138	Televisor Samsung Neo QLED 4K Smart TV 65" QN90A 2021 QN65QN90AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-neo-qled-4k-smart-tv-65--qn90a-2021-1000194583/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 139	Televisor LG NanoCell 4K ThinQ AI 75" 75NANO90 (2021) 75NANO90SPA	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-4k-thinq-ai-75--75nano90--2021--1000174889/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 140	Televisor LG NanoCell 75" UHD 4K Smart Tv 75NANO90 (2021) 75NANO90SPA	https://www.promart.pe/televisor-lg-nanocell-75--uhd-4k-smart-tv-75nano90--2021--1000202288/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 141	Televisor SONY 4K Ultra HD Smart TV 75" XBR-75X905H LA8	https://www.promart.pe/televisor-4k-ultra-hd-smart-tv-75--xbr-75x905h-la8-100025335/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 142	Televisor SONY 4k Full HD Smart TV 85" XBR-85X805H	https://www.promart.pe/televisor-4k-full-hd-smart-tv-85--xbr-85x805h-99992689/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 143	Televisor LG OLED 65" 4K ThinQ AI OLED65G1 (2021) OLED65G1PSA	https://www.promart.pe/televisor-lg-oled-65--4k-thinq-ai-oled65g1--2021--1000202389/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 144	Televisor LG OLED 4K ThinQ AI 65" OLED65G1 (2021) OLED65G1PSA	https://www.promart.pe/televisor-lg-oled-4k-thinq-ai-65--oled65g1--2021--100025336/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 145	Televisor Samsung Neo QLED 8K Smart TV 65" QN700A 2021 QN65QN700AGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-neo-qled-8k-smart-tv-65--qn700a-2021-1000193702/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 146	Televisor Sony 65" OLED 4K UHD Google TV Smart TV BRAVIA XR-65A80J	https://www.promart.pe/televisor-sony-65--oled-4k-uhd-google-tv	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

		smart-tv-bravia-xr-65a80j-100054773/p	
Producto 147	Televisor Samsung Smart TV QLED 4K 85" Q70A 2021 QN85Q70AAGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-smart-tv-qled-4k-85-q70a-2021-100033096/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 148	Televisor LG OLED 77" 4K Smart TV AI OLED77GX (2020) OLED77GXPSA.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-oled-77-4k-smart-tv-ai-oled77gx-2020-99938895/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 149	Televisor Samsung The Terrace QLED 4K Outdoor TV 65" F-QN65LST7T-01	https://www.promart.pe/televisor-samsung-the-terrace-qled-4k-outdoor-tv-65-f-qn65lst7t-01-1000194581/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 150	Televisor LG OLED 4K ThinQ AI 77" OLED77C1 (2021) OLED77C1PSA.AWF	https://www.promart.pe/televisor-lg-oled-4k-thinq-ai-77-oled77c1-2021-100054818/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 151	Televisor LG OLED 4K ThinQ AI 77" OLED77G1 (2021) OLED77G1PSA	https://www.promart.pe/televisor-lg-oled-4k-thinq-ai-77-oled77g1-2021-100029311/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento
Producto 152	Televisor SAMSUNG QLED 85" 8K Smart TV QN85QN900AGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-qled-85-8k-smart-tv-qn85qn900agxpe-1000202282/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento y sistema operativo
Producto 153	Televisor Samsung QLED 85" 8K Smart TV 2020 Q950T QN85Q950TSGXPE	https://www.promart.pe/televisor-samsung-qled-85-8k-smart-tv-2020-q950t-99960442/p	Memoria RAM, memoria de almacenamiento

3. El 29 de junio de 2022, Homecenters presentó sus descargos, alegando entre otros lo siguiente:
- Que, sí brindó información relevante para los consumidores, siendo que la cuestionada por la denunciante no era esencial para el proceso de compra, e incluso podría ser excesiva.
 - Que, debía considerarse que, para brindar información adicional a la consignada en su página web, puso a disposición de los consumidores canales de atención virtuales (WhatsApp, teléfonos, call center, chat bot).
 - Que, carecía de legitimidad para obrar pasiva, al no ser proveedor de todos los televisores cuestionados que aparecían en la página web, en tanto algunos de ellos (treinta y dos -32- en total) no estaban a la venta a la fecha de notificación de imputación de cargos, y otros eran vendidos por terceras empresas.
4. El 3 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción (IFI), otorgando a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones; lo cual fue realizado por Homecenters y la Asociación los días 13 y 14 de octubre de 2022, respectivamente.
5. Por Resolución 2452-2022/CC2 del 3 de noviembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Homecenters, por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° del Código,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

respecto de que no habría informado a los consumidores respecto de las características de los ciento cincuenta y tres -153- televisores ofertados -cuyo detalle se ha consignado al describir la imputación de cargos-, a través de su página web.

- ii) Denegó las medidas correctivas ordenadas, así como las costas y costos del procedimiento.
6. El 30 de noviembre de 2022, la Asociación apeló la Resolución 2452-2022/CC2, bajo los siguientes argumentos:
- i) Que, no se estaba hablando de un televisor tradicional, sino de un Smart TV (televisores inteligentes), es decir, un televisor con un procesador y sistema operativo, el mismo que como cualquier dispositivo inteligente se desfasaba en el tiempo para actualizaciones; y que teniendo en cuenta las características que ofrecía cada dispositivo, tendría una vida útil y un uso predeterminado.
 - ii) Que, los televisores ofertados se adquirían para visualizar programas vía *streaming*, lo que conllevaba a que se necesiten características apropiadas para poder conectarse a internet.
 - iii) Que, no era lo mismo adquirir un televisor con la intención de que carguen las aplicaciones -o siquiera que se puedan descargar las aplicaciones que deseaba, lo cual se dificultaba al no informar cuál sistema operativo tenía el Smart TV, ya que no todos los sistemas operativos disponían de la misma capacidad para descargar las aplicaciones de nuestra preferencia- de manera celer, que uno con especificaciones y/o características más limitadas, por lo que no bastaba generalizar a todos los bienes estimando que eran Smart TV, sin expresar datos relevantes.
 - iv) Que, el hecho de poner a disposición de los potenciales compradores una pestaña para poder acceder a información adicional, no suplía la obligación que tenía el proveedor de informar sobre las características de los televisores inteligentes.
 - v) Que, las medidas correctivas solicitadas -además de la pedida en la denuncia-, como ordenar al denunciado lanzar un comunicado en su página web y redes sociales sobre la afectación para que los usuarios perjudicados pidan la devolución del producto y correspondiente reintegro de su dinero o cambio del Smart TV "*por uno que negocie con la información esencial y completa por parte del proveedor*" (Sic), eran razonables y necesarias para que el consumidor promedio pudiera tomar una decisión acorde a sus requerimientos, teniendo en cuenta que los Smart TV ya no solo se empleaban para acceder a canales de señal abierta o cable, sino que eran necesarios para acceder a programas vía *streaming* (aplicaciones).
7. El 12 de abril de 2023, Homecenters absolvió el recurso de apelación, reiterando la postura expuesta en sus descargos previos, referida a que no



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

había cometido alguna infracción pues brindó información relevante sobre los productos.

ANALISIS

Sobre el deber de información

8. La Comisión declaró infundada la denuncia respecto de que Homecenters no habría brindado información relevante acerca de características como memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador, sistema operativo y año de fabricación, de ciento cincuenta y tres -153- televisores ofertados a través de su página web, al estimar que, dichos datos no eran parte de la información mínima que debía ser proporcionada por los proveedores al momento de ofertar televisores inteligentes; siendo que, más bien, datos como el precio, marca, modelo y tamaño de pantalla, constituía información suficiente con la que debía contar el consumidor para entablar una relación de consumo, al ser características esenciales en este tipo de productos. Adicionalmente, refirió que, dicha postura no limitaba el derecho de un consumidor, en tanto este tenía la posibilidad de solicitar información adicional a un proveedor respecto a las características de un producto, lo cual se condecía con las herramientas que Homecenters puso a disposición de sus clientes en su página web.
9. En su recurso de apelación, la denunciante refirió en síntesis que, por la naturaleza de los productos en cuestión -televisores inteligentes-, era necesario que se brinde la información reclamada, puesto que influía en el conocimiento de la vida útil del producto, su celeridad y la posibilidad de instalar aplicaciones.
10. Como puede verse, la discusión en este caso radica en determinar si la información cuya omisión fue denunciada por la Asociación, era relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses.
11. En ese sentido, se estima pertinente realizar una breve reseña de conceptos clave, que nos ayudarán a comprender con mayor claridad el marco bajo el cual un consumidor de productos como los que son materia de controversia - Smart TV o televisores inteligentes-, tiende a valorar cierto tipo de información como relevante y decisiva en su proceso de compra.

I. Sobre la información relevante en el marco del proceso de compra

12. El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que, a través de su ejercicio, los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

más eficientes y orientando las prácticas productivas en función a sus preferencias. No en vano es el primer derecho reconocido constitucionalmente a favor de los consumidores^{3 4}.

13. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, lo cual le permite conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo, sino también a lo largo de esta. Ello permitirá al consumidor contar con toda la información relevante y suficiente para hacer valer sus derechos en caso de que se produjera alguna controversia.
14. Al respecto, el artículo 1°.1 literal b) del Código⁵, señala que los consumidores tienen 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.
15. En esa línea, el artículo 2°.1 de la misma norma establece el deber que tienen los proveedores 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 ofertados. Asimismo, el artículo 2°.2 del Código, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario⁶.
16. Ahora bien, el artículo 2°.3 del Código indica que, para analizar la información relevante, se deberá tener en cuenta toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos sustancialmente diferentes, debiéndose examinar si la información omitida desnaturalizaba las condiciones de la oferta.

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁴ Lo señalado no implica que los derechos a la salud y a la seguridad cedan paso en importancia a la información, pues estos derechos se reconocen a la persona humana en su condición de tal sin importar la función económica que cumplen, como es el caso de los consumidores.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) 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.

⁶ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

17. Cabe precisar que, el marco teórico del deber de información guarda sus propias particularidades de acuerdo con la actividad económica y contexto en la que pretenda ser aplicable. Así, se entiende que dicha obligación responde a aquellas necesidades especiales de distintos sectores económicos, cada uno de los cuales posee sus respectivas exigencias y garantías, las mismas que pueden estar contenidas en un cuerpo normativo, ser de carácter objetivo al momento de ofrecer el bien o servicio, o, tener una naturaleza implícita, según corresponda a la situación analizada.
18. En ese sentido, se entiende que la información relevante, en los términos del Código, es aquella que, entre otros, sirve al consumidor para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, cuya ausencia podría determinar que la decisión de consumo no se realice o, en su defecto, ocurra en términos distintos.

II. Criterios para determinar la información relevante del caso específico

2.1. Estándar de consumidor aplicable al caso

19. Un “*consumidor promedio*”, conforme indica Sosa Sacio -citando a Kresalia y Ochoa (2009)-, ejercita su derecho al consumo “*como lo ejercitaría habitualmente un hombre corriente, un hombre promedio, lo que tradicionalmente se ha venido a denominar un buen padre de familia*”; noción que, en conjunción a la lectura de la Constitución que efectúa dicho autor, desemboca en concluir que, incluso la protección que otorga dicha norma rectora atañe al consumidor que existe, tal cual es, mas no a una construcción ideal -es decir, un consumidor como quisiéramos que fuera-, menos aun con algún afán pedagógico para encaminarlo a lo que debería de ser⁷.
20. Asimismo, se debe considerar que el consumidor, como cualquier persona en sociedad, se encuentra influenciado por el contexto al que pertenece. Esto determina, por ejemplo, que, dependiendo del espacio y tiempo, puede estar familiarizado con el uso de determinados productos y/o conceptos.
21. No se puede soslayar que actualmente el uso de productos altamente tecnológicos, como los celulares inteligentes, así como la Internet, se encuentra ampliamente extendida en la sociedad, por lo que, actualmente, un consumidor promedio en el mercado está habituado al uso de la tecnología, aunque a distintos niveles.
22. En ese sentido, considerando la realidad peruana en sus ámbitos social, cultural, económico y educativo, podemos tomar como referencia para este caso, en lo referido al estándar de consumidor de este tipo de productos, lo que se conoce como “*consumidor promedio*”, quien puede estar normalmente informado conforme al medio en que actúa.

⁷ SOSA SACIO, Juan Manuel. “Una mirada constitucional a la defensa del consumidor, con especial referencia a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”. En: “Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú”. Lima: Universidad del Pacífico, 2011. pp. 150-151.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Naturaleza del producto en controversia (televisor inteligente)

23. Los criterios relevantes utilizados por los consumidores para adquirir televisores, ha ido cambiando a lo largo del tiempo. Así, se estima que, antes de la llegada de los Smart TV, aspectos como la calidad de imagen, sonido, vida útil, tamaño y resolución, por ejemplo, eran considerados como determinantes por los consumidores para su elección de compra. No obstante, a medida que el avance de la tecnología y su asequibilidad permitió el acceso de más personas a los denominados televisores inteligentes, las características más valoradas por los usuarios respecto de estos bienes -a diferencia de los televisores tradicionales- fueron cambiando, por lo que ahora ya no solo se espera que el dispositivo proyecte imágenes -estáticas y en movimiento- con altos estándares de calidad, sino también que cuente con funciones adicionales que la distinguan de sus antecesores, como la conexión a internet, acceso a aplicativos de búsqueda, música digital y video, posibilidad de instalar, ejecutar y desinstalar software, juegos y otras aplicaciones, entre otros⁸.
24. Según indica la Organización de Consumidores y Usuarios de España (OCU)⁹, un Smart TV es un televisor conectado a Internet que ofrece una variedad de funciones online, como el acceso a los servicios de transmisión de vídeo más populares, además de la posibilidad de compartir contenido desde dispositivos móviles. La gran mayoría de los televisores actuales son modelos "inteligentes" -Smart TV-, con lo que lo que hay muchos modelos para elegir. Dentro de las ventajas de un Smart TV, se consideran:
- *Aplicaciones.* Las aplicaciones en los Smart TV vienen preinstaladas o están disponibles para descargar desde una tienda de aplicaciones. La mayoría ofrecen transmisión de video en plataformas como como YouTube, Netflix y Amazon Prime, transmisión de audio, en Spotify o Deezer, redes sociales en Facebook y Twitter (ahora, X), además de varios videojuegos (excepto para los más básicos, se necesita un mando conectado por Bluetooth).
 - *Streaming y casting.* Los Smart TV permiten siempre algún tipo de posibilidad de compartir contenido desde dispositivos móviles, como un Smartphone o tablet. Aquí hay muchas opciones diferentes, desde el conveniente Google Cast y Apple Airplay 2, hasta otras soluciones menos atractivas basadas en la duplicación de pantalla.
 - *Recomendaciones.* Si optas por este servicio en el primer proceso de configuración, muchos televisores ahora recomendarán programas y

⁸ *Diferencia entre Smart TV y televisor Led.* Recuperado de: <https://montech.pe/blogs/news/diferencia-entre-smart-tv-y-televisor-led#:~:text=Un%20Smart%20TV%20es%20un,del%20contenido%20de%20TV%20normal>. (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

⁹ *La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) es una asociación privada independiente y sin ánimo de lucro que nació en 1975 con un objetivo claro: la información y atención de los consumidores y la defensa de sus intereses.* <https://www.ocu.org/info/quienes-somos#Quienes%20somos> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

- películas según lo que has estado viendo y tus géneros favoritos. Una opción interesante pero también bastante intrusiva para tu privacidad.
- *Control inteligente del hogar.* En un hogar conectado, la pantalla del televisor servirá de centro de control, permitiendo acceder y controlar todo en la misma red, como lavadoras, bombillas, termostatos y más.
 - *Control por voz.* Los televisores de gama media y alta ya admiten la búsqueda de contenido a través de la entrada de voz, así como el control de algunas funciones básicas del televisor a través de la voz: integran un micrófono que suele estar en el mando (o en el propio televisor)¹⁰.
25. En su página oficial, la empresa Samsung, por su parte, señala que un televisor Smart TV significa que tiene conexión a Internet, que se ejecuta en un sistema operativo y tiene su propio servicio de aplicaciones. En resumen, TV + Internet + Aplicaciones = Smart TV¹¹.
26. Ahora bien, respecto de este tipo de bienes, la Asociación aludió a conceptos como memoria RAM, memoria de almacenamiento, procesador (versión, año de lanzamiento, núcleos), sistema operativo (versión y año de lanzamiento) y año de fabricación. En ese sentido, citaremos algunos conceptos encontrados en internet sobre tales características presentes en los televisores inteligentes:
- i) Memoria RAM (RAM= Random Access Memory - Memoria de acceso aleatorio): La memoria RAM, para los Smart TV, está diseñada para encargarse de todas las aplicaciones y recursos del televisor, tales como la asistencia de Televisión Digital Terrestre, el navegador del internet, las aplicaciones del televisor, reproducción de videos, entre otros, permitiendo la reserva de memoria suficiente de cada recurso para el procesamiento de este. En otras palabras, entre más capacidad tenga una memoria RAM, más rápido va a andar -mejor rendimiento- el Smart TV, haciendo que lo que se haga en ella se ejecute de manera fluida¹².
 - ii) Memoria de almacenamiento: El almacenamiento integrado del televisor consta de dos partes: almacenamiento interno, que se utiliza para almacenar el sistema operativo y los archivos del sistema; y, el almacenamiento accesible para el usuario, que es el área de almacenamiento a la que pueden acceder y utilizar los usuarios¹³.

¹⁰ ¿Qué es un Smart TV y cómo funciona? Recuperado de: <https://www.ocu.org/tecnologia/television/informe/smart-tv> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹¹ ¿Qué es Smart TV? Recuperado de: <https://www.samsung.com/es/tvs/smart-tv/what-is-smart-tv/> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹² Características a tener en cuenta antes de comprar un Smart Tv. Recuperado de: <https://www.dieselco.co/post/caracter%C3%ADsticas-a-tener-en-cuenta-antes-de-comprar-un-smart-tv> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹³ Información extraída de la página de soporte de Sony España, respecto a televisores del tipo "Android TV". Recuperado de: <https://www.sony.es/electronics/support/articles/00223285> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

- iii) Procesador: el procesador se encarga de ejecutar y procesar todos los datos del Smart TV, y trabaja en conjunto con la memoria RAM¹⁴. Según se refiere en la página web oficial de LG Electronics, el procesador es un elemento clave a la hora de escoger un televisor, ya que de este dependen directamente otros factores como la resolución, la gestión de contenido HDR, la precisión de colores, los movimientos en las escenas, entre otros detalles que acaban por definir la experiencia de ver contenido¹⁵.

Un procesador más potente también permite disfrutar de otras funcionalidades extras en los televisores, como por ejemplo poder dividir la pantalla en varias ventanas, teniendo hasta cuatro diferentes en la misma la pantalla dividida. Esto permite navegar por Internet mientras se mira la televisión, pero también tener la guía de programas abierta en otra o una red social en la cuarta. Esta es una opción cada vez es más interesante, sobre todo si se siguen programas de televisión que tienen aplicaciones interactivas¹⁶.

- iv) Sistema operativo: en la actualidad, cualquier aparato tiene un sistema operativo, es decir, una especie de programa que permite gestionar los recursos del aparato, proporcionar una interfaz gráfica y añadir un sin fin de funciones. Cuando hablamos de sistemas operativos para Smart TV hacemos referencia al software que permite navegar a través de las diferentes opciones de la televisión; es lo que permite instalar ciertas aplicaciones, navegar por internet o configurar el propio televisor. En las últimas décadas, han ido apareciendo distintos sistemas operativos para televisiones inteligentes, cada uno con sus propias características y funciones. Android TV de Google es el más popular, ya que ofrece tantas opciones como cualquier móvil Android, y además, es una opción fácil de implementar para las marcas. Recientemente, se le cambió el nombre a Google TV. Además, hay otros también conocidos como *Tizen* de Samsung o *WebOS* de LG¹⁷.

27. En cuanto al año de fabricación, este dato no necesita mayor explicación; no obstante, es razonable estimar que, conforme los avances tecnológicos ocurran a pasos acelerados, dentro de un mismo año, podrían fabricarse para el mercado diversos modelos de televisores inteligentes, por lo que ambos

¹⁴ Características a tener en cuenta antes de comprar un Smart Tv. Recuperado de: <https://www.diselco.co/post/caracter%C3%ADsticas-a-tener-en-cuenta-antes-de-comprar-un-smart-tv> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹⁵ ¿Cuál es la importancia del procesador a la hora de comprar un televisor? Recuperado de: <https://www.lg.com/pe/acerca-de-lg/prensa-y-medios-de-comunicacion/cual-es-la-importancia-del-procesador-a-la-hora-de-comprar-un-televisor> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

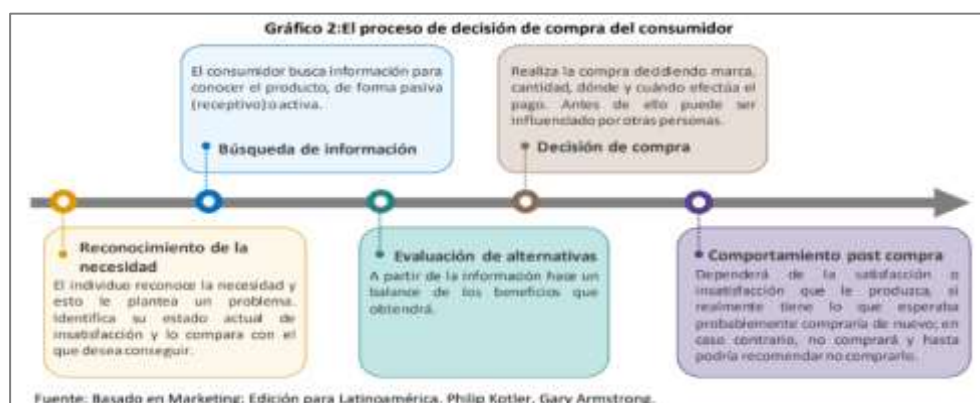
¹⁶ Cómo influye el procesador de tu televisor en la calidad de imagen. Recuperado de: <https://www.xatakahome.com/samsungcurveduhdtv/como-influye-el-procesador-de-tu-televisor-en-la-calidad-de-imagen> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹⁷ Sistemas operativos para Smart TV: ¿Cuál es el mejor? Recuperado de: <https://www.pccomponentes.com/sistemas-operativos-smart-tv> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

tipos de información podrían evaluarse en conjunto para tener un mejor entendimiento del nivel de modernidad del equipo.

2.2. Diferenciación entre información importante y relevante para la elección de consumo

28. Conforme un estudio realizado por la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública S.A.C. – CPI, entre el 2015 al 2017, el crecimiento en la tenencia de Smart TV en hogares ha sido de tipo exponencial en el Perú; pues, de 5,1% de tenencia en el 2015, pasa a 21,4% en el 2017, es decir, un incremento de casi cuatro veces más. Este incremento, aunque pareciera paradójico, se dio con más fuerza en nivel socioeconómico D y E, donde la tenencia creció ocho (8) veces más a nivel nacional, aunque en promedio la tenencia para el 2017 en este sector fue del 9,1% de hogares. Mientras que en los niveles A/B y C, la tenencia aumentó tres y cuatro veces más, respectivamente¹⁸.
29. En este contexto, como puede verse, es importante que el consumidor que adquiere un Smart TV tenga a la mano toda la información relevante sobre el producto, pues de este modo puede conocer con claridad sus alternativas y finalmente elegir la que estime más adecuada, en función a diversos factores.
30. En este punto, es pertinente detenernos un momento en lo que se entiende por proceso de compra; puesto que, en dicho marco, precisamente se hace evidente la necesidad de contar con toda la información relevante que permita efectuar una adecuada elección de consumo, conforme lo previamente expuesto.
31. De acuerdo con Philip Kotler, en general, el proceso de decisión de compra del consumidor puede darse en las siguientes cinco (5) etapas¹⁹; las cuales



¹⁸ Edición 008/2017: *Evolución del mercado de Smartphone y Smart TV en el Perú*. Recuperado de: https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_tenencia_smartphone_smarttv_2017.pdf (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).

¹⁹ Información y gráfico extraídos de: *Documento de trabajo: El perfil del consumidor en el Perú: un enfoque de protección - Abril 2021*, de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC). Recuperado de: https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_PeruUrbano_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8 (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

vienen a ser ilustrativas, pues no todos los consumidores atraviesan la integridad de esas etapas:

32. Por ejemplo, en materia inmobiliaria, la Sala ya ha precisado²⁰ que el proceso de compra está comprendido por aquel periodo desde el cual un consumidor, quien inicialmente pudo tener conocimiento sobre un proyecto inmobiliario a través de distintos medios, realiza diversas conductas con la finalidad de obtener un mayor alcance sobre el bien que va a adquirir (por ejemplo, consultas vía correo electrónico o visitas a casetas de ventas), hasta aquel momento previo a la consolidación de la relación de consumo (suscripción de contrato); toda vez que dentro de este espacio temporal el consumidor debe haber obtenido toda la información necesaria sobre las condiciones ofrecidas por el proveedor. En dicho espacio temporal el consumidor puede reflexionar sobre las ventajas o desventajas de lo ofrecido, de manera que pueda adoptar una decisión de consumo que se adapte a sus necesidades y circunstancias. Así, este momento es tan importante como aquel en el que el consumidor revisa el contrato y se dispone a suscribirlo.
33. Trasladando dicho razonamiento a un campo como es el que sustenta la denuncia, esto es, el mercado de adquisición de equipos electrónicos para el hogar, podemos asumir que, en este también se recurre a una serie de averiguaciones previas a la adquisición del producto -como un Smart TV-, similares a las antes descritas; debido a las novedosas características que trae -a comparación de un televisor ordinario- y la importancia que tiene el mismo para los consumidores -por ejemplo, para efectos de entretenimiento-, así como el precio de dichos bienes, los cuales oscilan en un rango bastante amplio, como podemos ver -para el caso concreto- en los siguientes ejemplos: producto 1: S/ 599,00; producto 17: S/ 1329,00; producto 90: S/ 2 399,00; y, producto 108: S/ 3 419,00 (ver fojas 77, 130, 422 y 600 del expediente, respectivamente).
34. En ese sentido, nos encontramos en un ámbito del mercado donde, de la mano con los avances tecnológicos, conceptos como procesador, sistema operativo o memorias de los dispositivos electrónicos pueden ser conocidos por sus usuarios; quienes, además, tienen acceso cada vez más masivo y frecuente a herramientas de interconexión global como la Internet, espacio en el cual pueden acceder fácilmente a la información que necesitan²¹.

²⁰ Ver Resoluciones 0314-2017/SPC-INDECOPI del 23 de enero de 2017, 1355-2020/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2020 y 0840-2021/SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2021.

²¹ *El mercado de televisores inteligentes está impulsado por la creciente popularidad de las plataformas de transmisión OTT y la gran disponibilidad de contenido a pedido. Además, la penetración de los teléfonos inteligentes junto con la accesibilidad de Internet ha impulsado las ventas de televisores inteligentes en los últimos años. Actualmente, el mundo está presenciando un cambio positivo en las preferencias de compra de los consumidores, es decir, de Android TV a Smart TV. Entonces, esta tendencia también se está siguiendo en América Latina, lo que está elevando las ventas de televisores inteligentes en diferentes países.*
Perspectiva del Mercado Latinoamericano de Televisión Inteligente. Recuperado de: <https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-latinoamericano-de-smart-tv> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

35. De hecho, conforme indica el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI para el trimestre enero a marzo de 2022²²:
- El 56,9 % de los hogares a nivel nacional disponen del servicio de Internet.
 - El 66,7% de la población de 6 años y más de edad que usa Internet, lo hace exclusivamente por teléfono móvil.
 - Del total de la población usuaria de Internet, el 48,9% lo hace a través de un teléfono celular sin plan de datos, el 40,9% mediante un celular con plan de datos, y el 9,1% lo hace a través de otro tipo de dispositivo como un televisor *Smart*.
 - el 86,2% de la población utiliza Internet para realizar actividades de entretenimiento como juegos de videos y obtener películas o música y el 81,0% recurre a Internet para obtener información.
36. En ese sentido, se entiende que, respecto de productos electrónicos que, a la vanguardia de la tecnología actual, cuentan con múltiples funciones -como conexión a internet, aplicativos, interconexión de dispositivos, etc.- y, por tanto, componentes integrados que condicionan esa versatilidad y funcionamiento óptimo, existirá información importante -sobre aspectos técnicos bastante específicos, como la frecuencia del procesador, que se mide en megahercios (MHz), cuya mayor frecuencia de funcionamiento incrementa la potencia para el tratamiento de las imágenes, por ejemplo-, que debería ser conocida por el usuario de este tipo de tecnología, a efectos de que pueda manejarla adecuadamente e incluso sacarle el máximo provecho al producto.
37. Sin embargo, cabe anotar que, justamente, por su nivel de especialización, no toda información importante será relevante para la elección de consumo de una persona promedio en este tipo de mercado; puesto que, si bien este puede tener ciertas nociones básicas de algunas características de los Smart TV, por el uso cada vez más masivo de otros artefactos tecnológicos con funciones similares, tales como los Smartphones, por ejemplo -donde también se pueden usar aplicaciones, tienen un sistema operativo y un procesador integrados-, no necesariamente contará con nociones profundas sobre todos los componentes y funciones de los mismos en el producto, lo cual más bien podría estar reservado a aquellos que sean especialistas en la materia.
38. En ese sentido, a efectos de verificar el cumplimiento del deber de brindar información relevante a los usuarios, en la línea de lo dispuesto en los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, no se considerará aquella información que, si bien es importante, no es necesaria -desde la perspectiva de un consumidor promedio- para poder efectuar una adecuada elección de consumo.

III. Aplicación al caso concreto

²² Informe Técnico 02 – junio 2022: *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*, emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2022.pdf> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

39. En base al desarrollo efectuado en los acápite anteriores, pasaremos a evaluar si la información observada por la Asociación -año de fabricación, memoria RAM, procesador (versión, año de lanzamiento, núcleos), memoria de almacenamiento y sistema operativo (versión y año de lanzamiento)- deviene o no en relevante para la elección de consumo de un usuario promedio de televisores inteligentes.
40. En principio, se aprecia que la información antes mencionada es importante, en la medida que, tal como hemos visto al momento de describir su significado, cada uno de los componentes del Smart TV citados tiene una función específica que influye, en suma, en el correcto funcionamiento y fluidez del equipo electrónico; por lo que su conocimiento por parte de un consumidor sería lo esperable.
41. No obstante, las máximas de la experiencia nos inducen a pensar que, la mayoría de los consumidores -en específico, aquellos calificados como promedio- de este tipo de aparatos, si bien pueden conocer conceptos básicos sobre el funcionamiento de, en general, un dispositivo inteligente, no siempre tendrán un conocimiento más profundo sobre el tema; por lo que detalles técnicos que tienen influencia en ciertas funciones más avanzadas de los equipos, no necesariamente formarían parte de los criterios relevantes para su decisión de compra, salvo que estén buscando un dispositivo con características muy específicas -lo cual daría cuenta de que es un consumidor especializado-.
42. En ese sentido, este Colegiado estima que, en el caso concreto, sí deviene en relevante para la elección de consumo, informar sobre las siguientes características:
- i) Capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, en tanto el consumidor promedio está habituado a este tipo de conceptos, por ejemplo, debido al uso masivo de *smartphones*; por lo que entiende y le interesa conocer el límite de dichos componentes, a fin de efectuar su elección de consumo si, por ejemplo, tiende a preferir el uso de ciertas aplicaciones, para lo cual necesitará conocer el espacio disponible en su televisor inteligente, en caso requiera instalarla. Además, también es importante conocer este dato, si lo que se privilegia es la fluidez del funcionamiento del aparato.
 - ii) El tipo y versión del sistema operativo, ya que el consumidor promedio está habituado a interactuar con aparatos que cuentan con sistemas operativos, por lo que puede comprender y le interesa conocer dichas características específicas del televisor inteligente de su interés, pues influyen en los alcances y limitaciones en la actualización e instalación de aplicaciones; de tal modo que, dicha información puede servirle para decidir entre uno u otro producto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

- iii) Tipo y generación del procesador, en tanto de este dependen directamente otros factores que influyen en la visualización de las imágenes y movimientos en las escenas, poder dividir la pantalla en varias ventanas, además de otros detalles que definen la experiencia de ver contenido. Así, un consumidor promedio, al conocer estos datos del procesador, puede comparar las opciones que el mercado le ofrece, y en función a esto decidir cuál es el que se ajusta con mayor exactitud a sus intereses, más aún si el uso tradicional de un televisor es el de la visualización de contenido, ya sea de la programación en televisión digital terrestre o de las plataformas de contenido cuyas aplicaciones estén instaladas en el dispositivo.
- iv) Año de fabricación, pues por costumbre en el mercado, el consumidor promedio sabe que, como regla general, los modelos de años más actuales suelen ser los que tienen tecnología más novedosa. Este dato le da una idea a un consumidor promedio sobre el nivel de modernidad que podrían tener los Smart TV ofertados.
43. Cabe precisar que, si bien la denunciante aludió a las “versiones” de los procesadores -los cuales forman parte del hardware (parte tangible) en un Smart TV-, este concepto aplicaría más bien al software -parte intangible- de un equipo electrónico, como lo es el sistema operativo. Más bien, a lo que se podría hacer referencia, de manera más común, es a la generación del procesador, tal como ocurre en el caso de este tipo de componente para las computadoras (de escritorio y personales), siendo un ejemplo de ello las diferentes generaciones de los procesadores Intel²³.
44. En este punto, es pertinente precisar que, conforme aparece en el Acta de verificación del 13 al 17 de mayo de 2022 -ver fojas 77 a 985 del expediente-, la misma Secretaría Técnica de la Comisión verificó que en la página web del denunciado, a la fecha de la diligencia, no aparecía información alguna sobre

23

Convenciones de nomenclatura de los procesadores Intel

Para distinguir las diferencias entre las CPU Intel, necesitas conocer las partes que conforman el nombre. Cada nombre de procesador tiene una marca, un modificador de marca, una generación, unidad de mantenimiento de existencias (o SKU en inglés) y una línea de productos. Una vez que sepas lo que significa cada uno de ellos, puedes identificar cada procesador de un vistazo. Vamos a ver:

Las partes del nombre en un procesador Intel:

Marca: la línea general del producto, como Core, Xeon, Pentium o Celeron.

Modificador de marca: en el caso de la marca Core (y solo allí), encontrarás modificadores como i3, i5, i7 o i9 después del nombre "Core". Los números de modificadores más altos significan un mejor rendimiento y más funciones.

Indicador de generación: después de la marca y el modificador, verás un indicador de generación como 9, 10 u 11, seguido de cerca por un código de referencia del SKU. Esto indica cuándo se hizo el chip. (Por ejemplo, los chips de novena generación salieron en 2018-2019, la décima generación en 2019-2020 y la undécima generación en 2020-2021).

SKU: Stock-keeping-unit o unidad de mantenimiento de existencias es un número más específico dentro de cada marca y generación. Generalmente, un número más alto, significa un procesador con más funciones. Pero no puedes comparar los números de una marca a otra, como Core contra Xeon.

Línea de productos: el sufijo de la línea de productos al final de cada nombre te permite saber para qué está destinado cada procesador. Por ejemplo, la "XE" al final del nombre se asigna a un chip de escritorio de máximo rendimiento.

Guía completa sobre los procesadores Intel. Recuperado de: <https://www.hp.com/pe-es/shop/tech-takes/guia-completa-procesadores-intel> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

veintinueve (29) de los ciento cincuenta y tres (153) televisores cuestionados, cuyos links fueron precisados en un anexo de la denuncia; por lo que, considerando además que dicha verificación fue efectuada antes de la notificación de imputación de cargos al denunciado -20 de mayo de 2022-, corresponde acotar la cantidad de productos cuya información relevante se habría omitido, a ciento veinticuatro (124) televisores inteligentes.

45. Por otro lado, de la revisión de los actuados del expediente, se desprende que proveedor no ha negado haber omitido informar a través de su página web sobre todas las características de los Smart TV requeridas por la Asociación y detalladas en la imputación de cargos (ver considerando 2 de esta resolución); pues su defensa ha estado orientada, más bien, a demostrar que dichos datos no eran esenciales para proceso de compra, pues incluso podrían constituir información excesiva.
46. En efecto, de la revisión de la información esquematizada por la Comisión en el cuadro insertado en el numeral 43 de la resolución apelada -ver fojas 157 a 173 del expediente-, se desprende que, al menos²⁴, una de las cinco características cuestionadas -memoria RAM- no se encuentra dentro de la información que brindó Homecenters al ofrecer dichos productos en su página web; por lo que, la sola omisión de ese único dato evidencia que no se brindó toda la información relevante para la elección de consumo.
47. Asimismo, Homecenters tampoco ha desvirtuado que los productos cuestionados califiquen como televisores inteligentes o Smart TV; debiendo resaltarse que, dicha condición fue expresamente precisada en la mayoría de los televisores en cuestión, conforme puede apreciarse de manera esquematizada en el cuadro antes mencionado.
48. Por otra parte, el denunciado tampoco ha demostrado, más allá de su mera alegación e incluso cuestionamiento como información excesiva, que los datos requeridos por la Asociación no estuvieran relacionados con la naturaleza del producto; ni ha probado que, su conocimiento no fuera necesario para orientar al consumidor durante el proceso de compra.
49. Así, para este caso, contrario a lo referido por la Comisión, este Colegiado estima que, la información omitida en la página web del proveedor, medio a través del cual se ofertaban los productos en cuestión, sí tenía la calidad de relevante; y, en tal medida, debía ser consignada en dicho medio virtual para conocimiento de los consumidores, sin necesidad de que estos previamente lo requirieran.
50. Se reitera, esto no implica que deba, necesariamente, brindarse un detalle extenso y pormenorizado con todas las características técnicas sobre el

²⁴ Esto significa que, en algunos productos, se omitió informar sobre más de una de las características cuestionadas, e incluso en algunos casos, no se brindaron todos esos datos. Por ejemplo, en el Producto 1, se omitió consignar las cinco (5) características referidas por la denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

sistema operativo y el procesador, sino más bien que, se precisen mínimamente aquellos datos que permitan trasladar información relevante para la elección del bien, de fácil comprensión para los usuarios de este tipo de productos, tal como lo son el tipo y versión del primero, así como el tipo y generación del segundo.

51. De otro lado, en discordancia de lo referido por la Comisión, este Colegiado aprecia que, incluso si el proveedor contaba con canales de atención virtual y telefónica para absolver consultas sobre los productos ofertados en su página web, eso no justificaba la omisión de brindar información relevante sobre los televisores materia de denuncia; más aún si esta podía impactar en la elección de consumo de los usuarios interesados en contratar con el proveedor.
52. Esto es lo que justamente se aprecia en el caso concreto, en tanto el conocimiento de características como las referidas por la Asociación, era de tal importancia que, podría haber influido en la decisión de compra de los consumidores; en el entendido de que buscaran un tipo de producto ajustado a sus necesidades, como por ejemplo la conexión a Internet, aplicaciones para disfrutar contenido audiovisual vía *streaming*²⁵, uso de pantalla dividida, entre otros.
53. En la misma línea, se aprecia que si bien no existe una norma que prescriba la obligación de los proveedores de brindar la información observada, lo cierto es que, por la naturaleza del producto y las características de los consumidores promedio de dicho tipo de bienes, datos como la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del televisor, devienen en implícitamente relevantes durante el proceso de compra, pues pueden tener incidencia en la elección de consumo que vaya a realizar el consumidor.
54. En efecto, tal como hemos mencionado en párrafos previos, estos datos permiten al usuario conocer ciertas características técnicas que impactarían en las preferencias particulares y el uso que brindará a tal bien; como lo serían,

²⁵

¿Qué es el streaming?

El streaming es la tecnología que permite transmitir de forma continua archivos de audio o video desde un servidor a un cliente.

La principal característica del streaming es que el archivo multimedia que reproduces está almacenado lejos de la ubicación de reproducción, y se transmite unos pocos segundos por vez a través de Internet.

¿Cómo funciona el streaming?

La esencia del streaming es su capacidad de transmitir archivos de audio y video en tiempo real. Como tal, es mucho más eficiente que la descarga de archivos multimedia.

Si recuerdas, hace tiempo la única forma de disfrutar de un archivo multimedia era disponiendo del archivo descargado en su totalidad en el disco duro.

Al usar la tecnología streaming, el navegador o la aplicación reproduce el audio y el video sin copiarlo ni guardarlo; el video carga poco a poco en lugar de todo a la vez, y la información del navegador se almacena de modo virtual, no local.

Al igual que otros tipos de datos que se envían por Internet, los archivos de audio y video se dividen en paquetes de datos. Cada paquete contiene un pequeño fragmento del archivo.

Con la tecnología de streaming, un reproductor de audio o video en el navegador del usuario toma esos paquetes de datos continuos y los interpreta como video o audio por pocos segundos a la vez.

¿Qué es streaming? Conoce cómo funciona la tecnología de las videollamadas y películas online. Recuperado de: <https://blog.movistar.com.pe/tecnologia/que-es-streaming> (fecha de consulta: 22 de setiembre de 2023).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

entre otras, la instalación de ciertas aplicaciones favoritas del usuario, el uso de servicios de *streaming*, uso simultaneo de varias funciones del televisor - redes sociales y programación televisiva, por ejemplo-.

55. Conforme lo descrito, se concluye que Homecenters debía informar a los consumidores sobre las características previamente detalladas de los Smart TV, aun cuando no haya existido una solicitud de por medio, por ser información relevante del proceso de compra de dichos bienes. No obstante, este denunciado omitió probar haber brindado dicha información de manera completa, respecto de los ciento veinticuatro (124) productos cuestionados; por lo que la decisión de la Comisión sobre este punto debe revocarse.
56. De otro lado, en cuanto a la información referida al año de lanzamiento del sistema operativo y procesador, y núcleos del procesador, se aprecia que Homecenters no estaba obligada a informar a través de su página web y por propia iniciativa dichos datos; en tanto constituyen información que, si bien puede ser importante, no es relevante para la elección de consumo de un usuario promedio, al requerir de un conocimiento más avanzado y específico que el estándar explicado inicialmente.
57. Sin perjuicio de lo señalado, es pertinente precisar que, el hecho de que se concluya que la información antes mencionada no sea relevante en los términos precisados, no quiere decir que el proveedor deba negarse a brindarla; por el contrario, si el consumidor pide dichos datos de manera expresa, la empresa deberá entregárselos, por ser información importante sobre el bien. No obstante, debe tenerse presente que, en este caso, la denuncia no estuvo referida a ese tipo de supuestos, sino más bien a un contexto más amplio, conforme al cual el denunciado se encuentra en la obligación de consignar sin requerimiento previo, al ofertar sus productos a través de la página web hacia el público en general, cierta información relevante para la elección de consumo.
58. En ese sentido, la decisión de la Comisión en el extremo precisado -año de lanzamiento del sistema operativo y procesador, y núcleos del procesador- debe confirmarse, modificando sus fundamentos.
59. Cabe destacar que, en el presente pronunciamiento, la Sala se ha limitado a evaluar la relevancia de la información señalada por la Asociación como ausente, en congruencia con la imputación de cargos; por lo que, la emisión de este pronunciamiento no cierra la posibilidad de que, en el futuro, otro tipo de datos o características técnicas de los televisores inteligentes adquieran relevancia, en función a las nuevas preferencias de los consumidores, su nivel de conocimiento sobre tales conceptos, los avances tecnológicos que se incorporen a dicho tipo de bienes y otros factores que puedan influir en su decisión de consumo.
60. En tal sentido, esta Sala estima que corresponde:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

- Revocar la decisión apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Homecenters por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma respecto de que, dicho proveedor no puso en conocimiento de los consumidores, a través de su página web, alguna o todas de las características mencionadas a continuación, respecto de ciento veinticuatro (124) televisores inteligentes ofertados -cuyo detalle se encuentra en la imputación de cargos-: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto; pese a que esta constituía información relevante para la decisión de consumo.
- Confirmar, modificando sus fundamentos, la decisión apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Homecenters por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código; en tanto dicho proveedor no estaba obligado a consignar en su página web, dentro de las características de los televisores inteligentes en cuestión, la información referida a: i) Núcleos del procesador; y, ii) Año de lanzamiento del sistema operativo y procesador, pues para la comprensión de esta data se requiere cierto nivel de especialización que no necesariamente tienen los consumidores promedio de este tipo de productos.

Sobre las medidas correctivas

61. El artículo 114^o 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 complementarias²⁶. Así, las medidas correctivas reparadoras²⁷ tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto

²⁶ **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.

²⁷ **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁸.

62. En su denuncia, la Asociación solicitó como medida correctiva que se ordene al denunciado, incluir dentro de sus ofertas de Smart TV la información relacionada al sistema operativo -versión y año de lanzamiento-, memoria RAM, memoria de almacenamiento y procesador -gigahertz, versión, año de lanzamiento, cantidad de núcleos-.
63. Al respecto, cabe recordar que, respecto de la información sobre los núcleos del procesador y el año de lanzamiento del sistema operativo y procesador, el proveedor no fue hallado responsable. Asimismo, se aprecia que no fue materia de observación al fundamentar la denuncia, el dato de los gigahertz del procesador. Por tanto, no corresponde emitir medida correctiva alguna al respecto.
64. De otro lado, en su recurso de apelación, la Asociación agregó a su solicitud de medidas correctivas, que se ordene al denunciado lanzar un comunicado en su página web y redes sociales sobre la afectación para que los usuarios perjudicados pidan la devolución del producto y correspondiente reintegro de su dinero o cambio del Smart TV *“por uno que negocie con la información esencial y completa por parte del proveedor”* (Sic).
65. Sobre el particular, cabe anotar que, según el artículo 115°.3 del Código, el consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia; por lo que, en principio, el pedido de la denunciante sería extemporáneo.
66. Incluso evaluando de oficio la pertinencia y congruencia de la medida solicitada, se aprecia que, inicialmente, esta puede parecer coherente, en tanto el proveedor no cumplió con brindar, a través de su página web, toda la información relevante respecto de la cual se le halló responsable. No obstante, al evaluar con mayor detenimiento el pedido, se concluye que no es razonable, pues desde la fecha de la denuncia, momento en el cual se había brindado la información incompleta y se adquirieron hipotéticamente los productos, hasta la actualidad, ha transcurrido un tiempo considerable, durante el cual los consumidores ya utilizaron dichos bienes, sin que haya evidencia en este

²⁸

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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

expediente de que se haya efectuado algún reclamo sobre el particular, exigiéndose la devolución de lo pagado. Cabe precisar que, esta apreciación no enerva que, si algún consumidor durante ese tiempo hubiera visto vulnerado su derecho a la información, podría haberlo reclamado.

67. Ahora bien, dado que esta Sala ha determinado la responsabilidad de Homecenters por las infracciones de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, corresponde acoger en parte la medida correctiva solicitada en la denuncia, y ordenar a Homecenters, en calidad de medida correctiva complementaria, lo siguiente: en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, el proveedor cumpla con incluir dentro de las ofertas de todos sus televisores inteligentes - Smart TV- que efectúa a través de su página web, la información relacionada a: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto.
68. 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 (Directiva 001-2021-COD-INDECOPI), se ordena a Homecenters que presente a la Comisión, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, 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 Código.
69. Asimismo, se informa a la 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 Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de las sanciones

70. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, 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 adoptar la Administración²⁹.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

71. 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); siendo que, dicha norma es aplicable al caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada (20 de mayo de 2022, ver foja 1007 del expediente).
72. En el presente caso, la Sala revocó en parte la decisión de la Comisión, y declaró fundada la denuncia interpuesta contra Homecenters por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del mismo cuerpo normativo, referida a que no puso en conocimiento de los consumidores, a través de su página web, alguna o todas de las características mencionadas a continuación, respecto de ciento veinticuatro (124) televisores ofertados: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto; pese a que esta constituía información relevante para la decisión de consumo.
73. De los actuados, se verifica que, aun cuando la conducta mencionada en el párrafo previo se habría suscitado por un periodo menor a dos (2) años y no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, lo cierto es que habría tenido un alcance geográfico nacional, considerando que se materializó por medio de una página web de alcance nacional; consecuentemente, sería pertinente graduar la sanción respectiva conforme al “Método Ad-hoc”.
74. Por consiguiente, en principio se debería dilucidar el valor de la multa base (m), lo cual resulta de dividir el factor β entre p (probabilidad de detección); sin embargo, se aprecia que no es posible determinar el factor β correspondiente, en tanto no contamos con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso.
75. En ese sentido, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que, corresponderá aplicar el artículo 112° del Código, atendiendo a los siguientes criterios:
- i) **Daño resultante:** consistente en el perjuicio ocasionado a los consumidores, pues estos no pudieron acceder a información relevante para su elección de consumo, de manera previa a la compra, a través de medios virtuales como la página web del denunciado; daño que no es cuantificable en dinero por su naturaleza extrapatrimonial.

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. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

- ii) **Daño generado al mercado:** dicho comportamiento genera desconfianza en los consumidores, quienes podrían considerar, de forma errada, que los proveedores de este sector no tienen la obligación de cumplir con brindar información relevante -a través de su página web- sobre ciertas características importantes de artefactos electrónicos con mayor tecnología y funciones, como los televisores inteligentes.
 - iii) **Probabilidad de detección:** esta resulta alta, pues cualquier consumidor -y no sólo la Asociación- que advierta la ausencia de la información en la oferta de los Smart TV en la web, no sólo presentaría un reclamo ante el proveedor, sino que pondría en conocimiento de la autoridad administrativa dicho hecho.
 - iv) **Principio de Razonabilidad:** conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, se debe considerar que, en el caso particular, la falta de información -respecto de, al menos, una de las características observadas- estaba presente en la oferta de ciento veinticuatro (124) televisores inteligentes; lo cual evidencia que, lo detectado no era una situación aislada en la oferta de sus productos mediante la página web, por lo que los efectos de la infracción cometida podrían tener un alcance considerable, más aún si este tipo de productos pudieron estar al alcance de una gran cantidad de consumidores que efectuaban sus operaciones de compra de manera virtual, a nivel nacional.
 - v) **Circunstancia agravante especial:** afectación de los intereses colectivos de los consumidores.
76. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, la multa base sería 23,1 UIT; a la cual habría que añadir el factor agravante antes mencionado, al cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base³⁰, resultando como multa final para Homecenters, 30 UIT³¹ por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código verificada en esta instancia.
77. Finalmente, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, 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, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS³²; precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de

³⁰ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM; norma sobre la cual, si bien precisamos que no resultaba aplicable al caso por carecer de elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño, no quita la pertinencia del aludido dato -porcentaje correspondiente a la circunstancia agravante especial- como referencia objetiva para la graduación de la sanción.

³¹ Cantidad redondeada. El resultado original fue de 30,03 UIT.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

78. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores³³ – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
79. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva³⁴ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:
- i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la Asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
 - ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
 - iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.
80. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción³⁵.

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.

³³ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁴ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.- Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

³⁵ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°.- Calificación de Criterios.** El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

81. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p>Baja</p> <ul style="list-style-type: none">- La Asociación detectó dicha conducta revisando la página web de Homecenters, bastando verificar la ausencia de la información cuestionada en la oferta de los productos materia de imputación; sin necesitar alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción.- Como asociación de consumidores, la denunciante posee cierto nivel de experiencia y conocimiento en la evaluación y detección de este tipo de hecho infractor, siendo por ello razonable colegir que esta entidad cuenta con información necesaria para poder observar y detectar con mayor exactitud conductas como la evaluada en este procedimiento. <p>(Calificación 12)</p>	<p>Media</p> <ul style="list-style-type: none">- Los medios probatorios que obran en el expediente, necesarios para detectar la infracción, no solo fueron recolectados y aportados por la Asociación; sino que también fue pertinente que la Secretaría Técnica de la Comisión efectúe actuaciones complementarias, como la revisión de los links citados en el anexo de la denuncia -ver Acta de verificación de fojas 77 a 985 del expediente-, y sistematice dicha data de manera que sea fácilmente comprensible. De este modo, se pudo apreciar cuál era la información que sí se brindó por parte del proveedor, en contraste con lo cuestionado (ver cuadro con datos de la información brindada en la página web, insertado en el considerando 43 de la resolución apelada).- Si bien a lo largo del procedimiento, la Asociación presentó otros escritos además de la denuncia, en estos sólo reiteró su postura inicial, sin agregar nuevos elementos relevantes para la resolución del caso; como lo serían, por ejemplo, artículos de investigación o documentos emitidos por fuentes confiables, que permitieran respaldar su postura de que la información cuestionada era relevante para una decisión de consumo adecuada. <p>(Calificación 18)</p>	<p>Alta</p> <p>La conducta infractora del proveedor afectó el derecho de los consumidores a contar con información relevante sobre los productos con anterioridad a su adquisición; lo cual podría haber sesgado su elección de consumo final, al solo conocer la información -limitada- que estaba publicada en la página web.</p> <p>(Calificación 35)</p>

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

82. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en la multa impuesta a Homecenters:

Fórmula para determinar el porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 12

Calificación de criterio 2 = 18

Calificación de criterio 3 = 35

$$(12 \times 0,25) + (18 \times 0,25) + (35 \times 0,50) = 3 + 4,5 + 17,5 = 25$$

83. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 25 % de la multa impuesta a Homecenters por la infracción verificada en esta instancia.

Sobre las costas y costos del procedimiento

84. 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 denunciante³⁶.
85. En el presente caso, esta Sala ha revocado la resolución venida en grado y declarado fundada en parte la denuncia interpuesta contra Homecenters por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código; por lo que, corresponde condenar a dicho denunciado al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la parte denunciante. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Homecenters cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento; las cuales, en este caso, se encuentran integradas por la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).
86. Por otro lado, se comunica a la parte denunciante que podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la

³⁶

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. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente³⁷.

87. Asimismo, se ordena a Homecenters que presente ante la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, 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 118° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción de Homecenters en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

88. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁸, 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.
89. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Homecenters por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, corresponde ordenar la inscripción de dicho proveedor en el RIS, respecto de la conducta aludida.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2452-2022/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por Nouvelle Défense contra Homecenters Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en el extremo referido a que, en relación a ciento veinticuatro (124) televisores inteligentes ofertados a través de su página web, no brindó información relevante a los consumidores, consistente en alguna o todas de las características mencionadas a continuación: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto.

³⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.** - Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. (...).

³⁸ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2452-2022/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por Nouvelle Défense contra Homecenters Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo referido a que dicho proveedor no estaría obligado a consignar en su página web, dentro de las características de los televisores inteligentes en cuestión, la información consistente en: núcleos del procesador; y, año de lanzamiento del sistema operativo y procesador.

TERCERO: Ordenar a Homecenters Peruanos S.A. en calidad de medida correctiva complementaria que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, cumpla con incluir dentro de las ofertas de todos sus televisores inteligentes -Smart TV- que efectúa a través de su página web, la información relacionada a: la capacidad de la memoria RAM y de almacenamiento, el tipo y versión del sistema operativo, el tipo y generación del procesador y el año de fabricación del producto.

Se ordena a Homecenters Peruanos S.A. que presente ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada 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 la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá 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.

CUARTO: Denegar la medida correctiva solicitada por Nouvelle Défense en su recurso de apelación, referida a que el denunciado lance un comunicado en su página web para que los usuarios pidan la devolución del dinero o cambio del producto.

QUINTO: Sancionar a Homecenters Peruanos S.A. con una multa de 30 UIT, por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia.

SEXTO: Requerir a Homecenters Peruanos S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, 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, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Otorgar a Nouvelle Défense el 25 % de la multa impuesta al denunciado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2672-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0544-2022/CC2

OCTAVO: Condenar a Homecenters Peruanos S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de Nouvelle Défense, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Se ordena a Homecenters Peruanos S.A. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante 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 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato podrá 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 pago de costas del procedimiento.

NOVENO: Disponer la inscripción de Homecenters Peruanos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia.

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