



RESOLUCIÓN FINAL N.° 0075-2024/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

DENUNCIANTE : OSCAR RUFINO ALANOCA NAVARRO

DENUNCIADOS : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
SAMSUNG ELECTRONICS PERÚ S.A.C.
VISION ELECTRONICS E.I.R.L.

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS DE ELECTRODOMÉSTICOS
VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS
REPARACIÓN DE EFECTOS PERSONALES

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, resolvió confirmar la Resolución Final N.° 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos S.A. y Samsung Electronics Perú S.A.C., con una multa solidaria ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Sanción:

- **Tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias: Supermercados Peruanos S.A. y Samsung Electronics Perú S.A.C., multa solidaria, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Tacna, 3 de mayo de 2024

I. Antecedentes

1. El 14 de agosto de 2023, el señor Oscar Rufino Alanoca Navarro (en adelante, el señor Alanoca), denunció a Supermercados Peruanos S.A.¹ (en adelante, Supermercados), Samsung Electronics Perú S.A.C.² (en adelante, Samsung), y Visión Electronics E.I.R.L.³ (en adelante, Visión), ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante el ORPS), por presunta infracción a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).

¹ Razón social del administrado: Supermercados Peruanos S.A., identificado con R.U.C. N.° 20100070970.

² Razón social del administrado: Samsung Electronics Perú S.A.C., identificado con R.U.C. N.° 20300263578.

³ Razón social del administrado: Visión Electronics, identificado con R.U.C. N.° 20519971071.



2. Mediante resolución n.º 1 del 25 de agosto de 2023 el ORPS inició procedimiento sancionador en contra de Supermercados, Samsung, y Visión, por presunta infracción al artículo 19 del Código; en tal sentido, a través de la resolución n.º 2 del 11 de octubre de 2023, se tuvo por apersonados a Samsung y Visión, y por señalada la dirección de correo electrónico y domicilio fiscal de los citados proveedores en el presente procedimiento, en el caso de Supermercados no presentó descargos.
3. El 2 de noviembre de 2023 el ORPS emitió la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC, la cual fue impugnada por Samsung.
4. Posteriormente, mediante resolución n.º 1 del 19 de marzo de 2024, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en lo posterior, la Secretaría Técnica) admitió a trámite el expediente en apelación, así como también se informó que el expediente sería puesto en conocimiento y evaluación de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión), vencido el plazo concedido para la formulación de sus observaciones.
5. A través de la resolución n.º 2 del 20 de marzo de 2024 la Secretaría Técnica dispuso se notifique nuevamente la resolución n.º 1 dirigida a Supermercados; asimismo, se informó a las partes que el expediente sería puesto en conocimiento y evaluación de la Comisión.

II. Análisis

2.1 Sobre el deber de idoneidad

6. La Constitución Política en su artículo 65 ha establecido un derrotero jurídico binario que obliga al Estado a desplegar determinadas conductas en protección de los derechos de los consumidores⁴, todo ello en concordancia con el modelo de economía social de mercado adoptado⁵, por tanto, es posible afirmar que la protección a los consumidores no es algo nimio para el Estado, sino se constituye como una obligación para defender sus legítimos intereses.
7. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses⁶.

⁴ **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

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.

⁵ **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁶ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.



8. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁷. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁸. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

2.2 Respetto del recurso de apelación de Samsung

10. A través de su recurso impugnativo, Samsung señaló que en la resolución final materia de grado no se habría cumplido con acreditar cuales fueron las pruebas o exámenes realizados al televisor que sustenten la relación entre el ingreso del líquido y las fallas reportadas; sin embargo, su soporte técnico habría realizado un análisis de las posibles causas del fallo, concluyendo que el desperfecto del producto habría sido causado por un factor externo ajeno a este, conforme a lo establecido en el certificado de Garantía, los productos que presenten daños causados por fuentes externas como golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayados, fisuras, evidencia de humedad en el interior o externos, residuos de comida al interior, agua, arena, insectos se encuentran excluidos de la garantía de nuestros productos.
11. Agregó que, el ORPS no habría valorado que si cumplieron con el deber de idoneidad desde que procedieron a revisar el televisor, y lo que debió ser materia de investigación no fue si el ingreso de líquido generó daños, sino si cumplieron o no con el certificado de garantía ofrecido, así como tampoco se habría considerado que actuaron en cumplimiento de la garantía pactada contractualmente, en ese sentido el producto materia de controversia no cumpliría con las Condiciones de Garantía ofrecida, no pudiendo atribuírsele la aplicación de la garantía cuando el producto presentó ingreso de líquido.
12. Refirió que, no sería posible alegar una falta de correspondencia entre lo ofrecido por Samsung y lo recibido por el denunciante, ello en tanto conocería la

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

Artículo 18.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...).

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



garantía ofrecida y su cobertura; y, que el hecho en controversia se encontraría en que el televisor no cumple con los Términos y Condiciones de Garantía de la Marca, puesto que presentó ingreso de líquido.

13. En relación al argumento impugnatorio del citado proveedor, se debe tener en cuenta que el mismo va referido al segundo punto resolutivo de la resolución final materia de grado, el cual es el siguiente:

«(...)

SEGUNDO: Sancionar a Supermercados Peruanos S.A. y Samsung Electronics Perú S.A.C. con una multa solidaria de Tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

(...)

14. En primer lugar, este Colegiado estima pertinente precisar a Samsung que en el presente proceso no es materia controvertida el cumplimiento del certificado de garantía ofrecido; asimismo, este órgano resolutivo superior advierte que comparte la posición asumida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI, así se debe considerar que un consumidor que establece una relación de consumo a fin de adquirir un producto no posee un conocimiento técnico equiparable al proveedor que le permita advertir la existencia de posibles defectos de funcionamiento (fábrica o diseño) en el bien adquirido, siendo que tal circunstancia lo coloca en una posición de desigualdad frente al vendedor, el mismo que posee un conocimiento especializado respecto a las condiciones de fabricación, funcionamiento y mantenimiento de los productos que ofrece en el mercado.
15. En tal sentido, si un consumidor adquiere como en el presente caso un televisor, no espera que éste presente defectos de fábrica; por lo cual el hecho de que el referido proveedor adopte los mecanismos para remediar el o los defectos presentados en el producto no deberían constituir un eximente de responsabilidad. Ello, en tanto el referido consumidor ya habría sufrido un perjuicio al haber recibido un producto cuyas características no correspondieron a las esperadas u ofrecidas inicialmente por el vendedor, sin perjuicio de las actuaciones posteriores que realice el proveedor.
16. Así, el proveedor es el responsable frente a los consumidores por la puesta a disposición de productos que presenten defectos de funcionamiento; ello considerando que: (i) es el consumidor quien se encuentra en una situación de vulnerabilidad técnica frente al proveedor en una relación de consumo; (ii) la venta de un producto defectuoso ocasiona una defraudación de las expectativas del consumidor; y, (iii) es el proveedor quien se encuentra en la mejor posición de prevenir los efectos ocasionados por la puesta en circulación de productos no idóneos en el mercado, o quien puede reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible⁹.

⁹ Ver Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI del 25 de abril de 2013, en los seguidos por el señor Daniel Torrealba Reyes contra América Móvil S.A.C.



17. Por otro lado, es necesario precisar que el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos¹⁰ -reparación, reposición y devolución del dinero -exigibles por el comprador de un determinado bien frente al vendedor- en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido- no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.
18. Ahora bien, en relación a los hechos materia de procedimiento se advierte de forma objetiva la Orden de Servicio Técnico del 15 de abril de 2023¹¹ a través de la cual se verifica que el producto materia de controversia presentaba las siguientes fallas: (i) encendido y apagado intermitente; y, (ii) líneas horizontales, dejándose constancia de la siguiente observación: “...se encontró del producto evidencia de material ajeno al producto. El material encontrado líquido - humedad, el cual ha dañado los circuitos de energía electrónicos del producto (...)”; asimismo, del Informe Técnico del 3 de mayo de 2023¹² se advertiría que los desperfectos del televisor materia de denuncia habrían sido ocasionados por factores externos no atribuibles a la fabricación del producto, encontrándose este fuera de la garantía, adjuntándose incluso imágenes del citado producto.
19. No obstante, del contenido del referido Informe Técnico del 3 de mayo de 2023 no se verifica y/o advierte que se hubiere detallado de forma objetiva cuales fueron las pruebas en específico que se ejecutaron en el televisor, ello a efectos de acreditar debidamente la correspondencia y/o relación entre el ingreso del líquido y las fallas y/o defectos reportados; en tal sentido, del citado instrumento tan sólo se aprecia que se consignó de forma resumida que, “(...) los líquidos provocarían cortocircuitos y son altamente corrosivos sobre materiales electrónicos (...)”; sin embargo, no se detalla y/o precisa de que forma el ingreso de líquido afectó los componentes electrónicos que integran el televisor, y de que manera guardan relación con cada una de las fallas reportadas, las cuales eran el encendido intermitente y las líneas horizontales de la pantalla del televisor.
20. Ello guarda relación con la Orden de Servicio Técnico del 15 de abril de 2023¹³, en tanto se dejó constancia en el rubro de “descripción del producto”: encendido y apagado intermitente y líneas horizontales; no obstante, tales desperfectos no se encuentran consignados en el citado Informe Técnico puesto que sólo se consignó como falla reportada “Línea horizontal en imagen”, lo cual permite evidenciar una inconsistencia entre la información consignada en la Orden de Servicio y el Informe Técnico elaborado por el servicio técnico autorizado del citado proveedor; por lo tanto, tal informe técnico no genera en este Colegiado el

¹⁰ “En un sentido amplio, los remedios no constituyen otra cosa que la manifestación práctica y perceptible de los derechos, a los cuales atribuyen fuerza y, en última instancia, significado. Un derecho que no esté protegido y tutelado por el ordenamiento jurídico no sería, entonces, un derecho, sino solo un simulacro suyo porque se agotaría en un interés subjetivo o en una aspiración ideal carente de cualquier fuerza jurídica.

En un sentido específico, los remedios pueden ser definidos como las pretensiones que el titular de un interés jurídicamente protegido puede ejercer frente a quienes lo hayan lesionado o estén por lesionarlo, con la finalidad de que tal lesión sea prevenida ex ante o sea reparada ex post”.

SIRENA, Pietro. *La prospettiva dei rimedi nel diritto privato europeo*. En: *Rivista di diritto civile*. Año LVIII. N° 3. Padua, 2012; p. 368.

¹¹ Ver folios 7 del expediente.

¹² Ver folios 51 a 60 del expediente.

¹³ Ver folios 7 del expediente.



suficiente soporte y/o certeza respecto a las conclusiones plasmadas en tal documento.

21. En tal contexto, este órgano resolutivo superior ve conveniente precisar que las conclusiones arribadas por el servicio técnico del referido proveedor, deben ser sustentadas de forma técnica y especializada debidamente, identificándose las pruebas específicas realizadas, sobre los componentes del televisor correspondientes a cada uno de los defectos reportados por el señor Alanoca; y de esta manera, el proveedor debe tener la capacidad de verificar y emitir un informe técnico debidamente sustentado que permita apreciar sus afirmaciones y/o conclusiones, a efectos de desvirtuar su responsabilidad, más aún si ha tenido a su disposición el producto materia de denuncia; por consiguiente, del presente procedimiento se encuentra acreditado que Samsung incurrió en infracción al artículo 19 del Código.
22. En consecuencia, este Colegiado no comparte la posición de América Móvil en su recurso impugnativo; por consiguiente, en virtud del análisis efectuado en los considerandos que preceden, estima pertinente confirmar la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a Supermercados y Samsung, con una multa solidaria ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 Código, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

2.3 Respecto del primero, cuarto, quinto, y octavo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC

23. En el presente procedimiento, la Comisión advierte que, del recurso impugnatorio presentado por Samsung, no se ha fundamentado ni motivado el mismo, en los extremos referidos al primero, cuarto, quinto, y octavo punto resolutivo, de la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC emitida por el A quo.
24. En consecuencia, no resulta válido el análisis que no pueda realizar este Colegiado respecto a los referidos extremos no impugnados por el apelante, ello en virtud del principio de congruencia procesal, en esta instancia.

III. Decisión de la Comisión

Primero: Confirmar la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos S.A. y Samsung Electronics Perú S.A.C., con una multa solidaria ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias¹⁴, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

¹⁴ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 2023000009884
Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.



Segundo: En tanto que los extremos referidos al primero, cuarto, quinto, y octavo punto resolutivo, de la Resolución Final N.º 0218-2023/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no han sido materia de cuestionamiento, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no emitirá un pronunciamiento respecto de tales extremos.

Tercero: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25¹⁵, y literal a) y e) del artículo 228 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, respectivamente¹⁶.

Cuarto: Informar a las partes que de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁷, debe requerirse a Supermercados Peruanos S.A. y Samsung Electronics Perú S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la prestación detallada en el primer punto resolutivo que precede de la presente resolución, ello bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

Con la intervención de los señores comisionados: Juan Enrique Sologuren Álvarez, Marleni Lea Monroy, y Ever Glicerio Hernandez Cervera.

Juan Enrique Sologuren Álvarez
Presidente

¹⁵ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.

(...)

¹⁶ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.

228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o

(...)

e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

(...)

¹⁷ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.