



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

## RESOLUCIÓN FINAL N°0067-2025/CC2

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

**DENUNCIANTE** : OSCAR PAOLO AGRAMONTE ESENNARRO (EL SEÑOR AGRAMONTE)

**DENUNCIADO** : LENOVO (ASIA PACIFIC) LIMITED SUCURSAL DEL PERU<sup>1</sup> (LENOVO) RASH PERÚ S.A.C.<sup>2</sup> (COOLBOX)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MEDIDA CORRECTIVA

**ACTIVIDADES** : VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA VENTA AL POR MENOR DE EQUIPO DE SONIDO Y DE VIDEO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

Lima, 23 de enero de 2025

### ANTECEDENTES

1. El 9 de marzo de 2024, el señor Oscar Paolo Agramonte Esenarro (en adelante, el señor Agramonte) interpuso una denuncia en contra de Rash Perú S.A.C. (en adelante, Coolbox) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 del 6 de junio de 2024, el OPS incluyó de oficio a Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú (en adelante, Lenovo) y dispuso admitir a trámite la denuncia contra dicho proveedor y Coolbox en los siguientes términos:

**“PRIMERO:** Incluir de oficio en el presente procedimiento a Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú, según los términos expuestos en el apartado II de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 9 de marzo de 2024, presentada por el señor Oscar Paolo Agramonte Esenarro contra Rash Perú S.A.C. y Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habrían puesto a su disposición una Laptop Lenovo Modelo Legion 15IAH715 no idónea, toda vez que, al poco tiempo de ser entregada, presentó fallas en su funcionamiento – congelamiento, errores y fallas en la placa madre-; y, pese a ingresar al servicio técnico los defectos persistieron debiendo ingresar en una segunda oportunidad, negándose a efectuar el cambio del equipo pretendiendo entregar el mismo reparado o reacondicionado, por lo cual reclamó; sin embargo, no se le brindó solución.  
(...)”.

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20511063184.

<sup>2</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20378890161.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

3. E 25 de junio y 5 de julio de 2024, Coolbox y Lenovo se apersonaron al procedimiento y formularon su allanamiento a la imputación atribuida en su contra.
4. Mediante Resolución Final N° 599-2024/PS3 de fecha 9 de agosto de 2024, el OPS resolvió lo siguiente:
  - (i) Sancionar a Coolbox con una (1) amonestación por infracción del artículo 19 del Código, referida a que puso a disposición del denunciante una Laptop Lenovo, Modelo Legión [REDACTED] no idónea, toda vez que, al poco tiempo de ser entregada, presentó fallas en su funcionamiento – congelamiento, errores y fallas en la placa madre – y, pese a ingresar al servicio técnico los defectos persistieron, debiendo ingresar en una segunda oportunidad, negándose a efectuar el cambio del equipo, pretendiendo entregar el mismo reparado o reacondicionado. Ello, en virtud al allanamiento formulado.
  - (ii) Sancionar a Lenovo con una (1) amonestación por infracción del artículo 19 del Código, referida a que puso a disposición del denunciante una Laptop Lenovo Modelo Legión [REDACTED] no idónea, toda vez que, al poco tiempo de ser entregada, presentó fallas en su funcionamiento – congelamiento, errores y fallas en la placa madre – y, pese a ingresar al servicio técnico los defectos persistieron, debiendo ingresar en una segunda oportunidad, negándose a efectuar el cambio del equipo, pretendiendo entregar el mismo reparado o reacondicionado. Ello, en virtud al allanamiento formulado.
  - (iii) Ordenar a Lenovo y a Coolbox que, en calidad de medida correctiva solidaria, cumplan con devolver a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 3 610,90, más los intereses legales, generados desde el 3 de octubre de 2023 (día siguiente de la compra) hasta la fecha de efectivo cumplimiento.
  - (iv) Condenar a Lenovo y a Coolbox al pago de las costas del procedimiento de manera solidaria.
  - (v) Exonerar a Lenovo y a Coolbox al pago de los costos del procedimiento, en virtud del allanamiento formulado.
  - (vi) Disponer la inscripción de Lenovo y Coolbox en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 26 de abril de 2024, Lenovo interpuso un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.
6. El 20 de diciembre de 2024, el señor Agramonte absolvió el recurso de apelación presentado por Lenovo.

## MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

7. En atención a lo expuesto en el recurso de apelación de Lenovo, será materia de pronunciamiento en la presente resolución los siguientes extremos:
  - (i) La medida correctiva ordenada.
  - (ii) La condena al pago de costas del procedimiento.
8. Por consiguiente, considerando que los extremos en los cuales el OPS declaró: (i) la responsabilidad de Coolbox y Lenovo por infracción al artículo 19 del Código; (ii) sancionar a Coolbox y Lenovo con una (1) amonestación a cada uno por infracción al artículo 19 del Código; (iii) exonerar a Coolbox y Lenovo del pago de costos del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

procedimiento; y, (iv) disponer la inscripción de Coolbox y Lenovo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; no han sido recurridos por las partes, estos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre la medida correctiva

9. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>4</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
10. El literal c), numeral 115.1 del artículo 115 del Código<sup>5</sup> faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora la entrega de un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características.
11. De igual manera, el literal f), numeral 115.1 del artículo 115 del Código<sup>6</sup> faculta a la Autoridad Administrativa a ordenar como medida correctiva reparadora, la devolución

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

**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.

**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.

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

(...)

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

(...)

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.

(...)

de la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales, 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.

12. Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta<sup>7</sup>.

### Aplicación al caso

13. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS declaró la responsabilidad de Lenovo y Coolbox por infracción al artículo 19 del Código, referida a que pusieron a disposición del denunciante una Laptop Lenovo Modelo Legion 15IAH715 no idónea, toda vez que, al poco tiempo de ser entregada, presentó fallas en su funcionamiento – congelamiento, errores y fallas en la placa madre – y, pese a ingresar al servicio técnico, los defectos persistieron, debiendo ingresar en una segunda oportunidad, negándose a efectuar el cambio del equipo, pretendiendo entregar el mismo reparado o reacondicionado. Ello, en virtud del **allanamiento formulado**.
14. A fin de reparar el daño ocasionado por las conductas infractoras, el OPS ordenó a Lenovo y a Coolbox que, en calidad medida correctiva reparadora, cumplan de forma solidaria con lo siguiente:

**TERCERO:** Ordenar a Rash Peru S.R.L. y Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal Del Perú como medida correctiva reparadora solidaria -considerando el literal f. del artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor- que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 3 610,90, más los intereses legales generados desde 3 de octubre de 2023 (día siguiente de la compra) hasta la fecha de efectivo cumplimiento, debiendo este otorgar las facilidades necesarias, como por ejemplo, brindar directamente a los proveedores un número de cuenta bancaria o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando estos se lo requieran. Cabe precisar que, en caso dicha devolución se produjera a través de un mecanismo que no evidencie coordinación directa con el denunciante, como sería un telegiro en una entidad bancaria, deberán informarle directamente.

15. En su recurso de apelación, Lenovo cuestionó lo siguiente:
- La medida correctiva es imprecisa, dado que no se indicó un plazo para que el denunciante presente la información bancaria para efectuar el pago y tampoco se ha indicado el medio o canal a través del cual el consumidor debe informar ello;
  - no se señaló que el denunciante debía presentar documentos para establecer un valor del reembolso acorde a derecho, ya que también se ha otorgado los intereses legales;

<sup>7</sup> **LEY Nº 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

- (iii) al ser una medida correctiva contra Lenovo y Coolbox, no se ha contemplado como se realizará la devolución de dinero; y,
- (iv) no se ha precisado que el denunciante debía devolver el producto materia de denuncia a Lenovo a fin de proceder con el reembolso del valor del mismo;

16. Respecto al primer cuestionamiento, consistente en que el OPS no contempló un plazo para que el denunciante brinde un número de cuenta bancaria o fije la vía para la devolución del valor de la laptop en cuestión, se debe indicar que en la medida correctiva dictada por la primera instancia se determinó de manera clara que el señor Agramonte debía proporcionar a Coolbox y Lenovo las facilidades necesarias, como, por ejemplo, indicarle un número de cuenta bancaria (entre otros) y autorizar la vía para el reembolso de valor del producto, **precisando que ello se efectuaría cuando los proveedores denunciados se lo requieran.**
17. De esta manera, se evidencia que la información bancaria debía ser proporcionada por el denunciante cuando Lenovo y Coolbox lo requieran, por lo que en este extremo no se desprende algún agravio que deba ser amparado, máxime cuando por escrito del 20 de diciembre de 2024 el señor Agramonte ya ha comunicado su información y vía bancaria para la ejecución de la medida correctiva, siendo el mismo trasladado a las partes.
18. Por otra parte, Lenovo cuestionó el hecho que el OPS debió agregar en la medida correctiva la presentación de documentos para así establecer un valor de reembolso acorde a derecho, considerando que también se ha otorgado los intereses legales.
19. Al respecto, es relevante mencionar que, a través de su escrito de denuncia, el señor Agramonte solicitó como medida correctiva la devolución del importe ascendente a S/ 3 610,90 que fue el valor que pagó por la laptop defectuosa, conforme consta a continuación:

**"POR LO EXPUESTO:**

*Solicito (...) como medida correctiva la devolución del dinero abonado que es de S/ 3,610.90 nuevos soles."*

20. Por tanto, teniendo en cuenta que Lenovo y Coolbox formularon su allanamiento a la imputación efectuada en su contra, referida a que habrían puesto a disposición del denunciante una laptop que presentó fallas, y que obra en el expediente la Boleta de Venta Electrónica BE01-298582<sup>6</sup> que acreditó que su valor ascendió al monto de S/ 3 610,90, en virtud a lo establecido en el literal f) del artículo 115 del Código, correspondía reparar el daño patrimonial ocasionado al consumidor, ordenando el reembolso del gasto incurrido por el bien defectuoso, más los intereses legales correspondientes, por lo que no se justifica que el mandato correctivo hubiera exigido al denunciante algún documento adicional, como lo pretende Lenovo.
21. Asimismo, Lenovo cuestionó que el OPS no precisó cómo los proveedores cumplirían con el reembolso de dinero; sin embargo, del análisis de la medida correctiva resulta factible identificar que la misma estableció que su ejecución sería de **forma solidaria**, por lo cual, correspondía a Lenovo y Coolbox adoptar las gestiones necesarias para

<sup>6</sup> Obra en la foja 6 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

ello, según los estimen conveniente, por lo que dicha alegación también debe ser desestimada.

22. Finalmente, respecto a lo cuestionado por Lenovo, relacionado a que el OPS no fijó en la medida correctiva la obligación del señor Agramonte de devolverles la laptop de manera previa a fin de que pudieran ejecutar el reembolso de dinero ascendente a S/ 3 610,90 y los intereses legales, es pertinente señalar que esta Comisión verifica que dicha obligación, en efecto, no fue contemplada por la primera instancia a pesar de que resultaba necesario para los proveedores denunciados, colocando a Lenovo en un estado de incertidumbre sobre la entrega del bien controvertido.
23. A partir de allí, este Colegiado advierte que se ha desnaturalizado el objeto de la medida correctiva, la cual es resarcir el daño originado por la infracción del proveedor, toda vez que lo ordenado por el OPS le permitiría al denunciante acrecentar su patrimonio al conservar el producto cuyo valor le sería reembolsado. Aunado a ello, se constata que la medida correctiva cuestionada tampoco ha establecido el plazo en el cual el consumidor debía entregar el producto que tenía bajo su custodia.
24. En ese orden de ideas, la Autoridad Administrativa al dictar una medida correctiva no solo debe velar por que se cumpla con su finalidad de reparación, sino también debe propiciar su ejecución estableciendo pautas que deben seguir los administrados a fin de que se concrete el mandato válidamente, lo cual no ha ocurrido en este caso, al no fijar la entrega del bien pese a que su valor le sería reembolsado al denunciante.
25. En consecuencia, con la finalidad de reparar adecuadamente el daño ocasionado al consumidor, corresponde variar la medida correctiva solidaria ordenada a Lenovo y Coolbox, conforme a los siguientes términos:
  - a. En el plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Lenovo y/o Coolbox deberán de recoger el producto defectuoso materia de denuncia (Laptop Lenovo Modelo Legion 15IAH7I5) del domicilio del denunciante, debiendo asumir los gastos que ello conlleve.
  - b. En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contabilizado desde el día siguiente de realizado del recojo del producto defectuoso, Lenovo y/o Coolbox – de manera solidaria – deberán cumplir con devolver a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 3 610,90, más los intereses legales, generados desde 3 de octubre de 2023 (día siguiente de la compra) hasta la fecha de su efectivo cumplimiento, debiendo este otorgar las facilidades necesarias, como por ejemplo, brindar directamente a los proveedores un número de cuenta bancaria o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando estos se lo requieran. Cabe precisar que, en caso dicha devolución se produjera a través de un mecanismo que no evidencie coordinación directa con la parte denunciante, como sería un telegiro en una entidad bancaria, los proveedores deberán informarlo directamente al consumidor.

Para el cumplimiento de la medida correctiva, Lenovo y Coolbox deben efectuar las coordinaciones y gestiones internas pertinentes, asumiendo cualquier gasto que conlleve la ejecución de la misma.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

26. En este punto, conviene precisar que, los plazos otorgados para el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada a Lenovo y Coolbox se otorgaron en atención a que el mandato involucra únicamente la devolución del valor del producto pagado por el denunciante, por lo que esta Comisión estima que el plazo dispuesto resulta razonable, proporcional y suficiente para la ejecución de sus obligaciones a favor del consumidor.
27. Por las razones expuestas, corresponde declarar **fundado en parte** el recurso de apelación interpuesto por Lenovo; y, por ende, **revocar** la resolución venida en grado en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, **reformándola, ordenarle** a Lenovo y Coolbox la medida correctiva en los términos que se han descrito en la presente Resolución.
28. Lenovo deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado como medida correctiva reparadora ante la primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de ley.

### **Sobre el plazo para el pago de las costas**

29. El numeral 28.2 del artículo 28 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimiento de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que, en los casos que el procedimiento sancionador concluya con la emisión de un pronunciamiento de fondo del asunto, el órgano resolutorio deberá dictar, entre otros, el reembolso de las costas a favor de la parte denunciante<sup>8</sup>.
30. En concordancia con ello, el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807<sup>9</sup> establece que es potestad de la Autoridad Administrativa ordenar el pago de las costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.

<sup>8</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 28.- Conclusión del Procedimiento Sancionador**

(...)

28.2. En caso la resolución contenga un pronunciamiento de fondo del asunto, el órgano resolutorio debe determinar la existencia de responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción, disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones, dictar las medidas correctivas pertinentes, ordenar el reembolso de las costas y/o costos a favor del denunciante; o disponer el archivo de los actuados en caso no se halle responsabilidad administrativa en el denunciado.

(...)

<sup>9</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7.- Pago de costas y costos**

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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

### Aplicación al caso

31. En el presente caso, el OPS determinó la responsabilidad de Lenovo y Coolbox por infracción al artículo 19 del Código, referida a que pusieron a disposición del denunciante una Laptop Lenovo Modelo Legion [REDACTED] no idónea, toda vez que, al poco tiempo de ser entregada, presentó fallas en su funcionamiento – congelamiento, errores y fallas en la placa madre – y, pese a ingresar al servicio técnico, los defectos persistieron, debiendo ingresar en una segunda oportunidad, negándose a efectuar el cambio del equipo, pretendiendo entregar el mismo reparado o reacondicionado. Ello, en virtud del **allanamiento formulado**.
32. En tal sentido, el OPS ordenó que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la resolución de primera instancia, Lenovo y Coolbox cumplan con el pago solidario de las costas, de acuerdo con lo siguiente:

**CUARTO:** Ordenar a Rash Peru S.R.L. y Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal Del Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con el pago de las costas de esta instancia directa y solidariamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolos del pago de los costos del procedimiento. En caso el pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), los denunciados deberán comunicar indubitablemente ello al consumidor.

33. En su recurso de apelación, Lenovo cuestionó que el OPS haya dispuesto el pago de costas de manera solidaria con Coolbox, indicando que lo razonable sería el pago de S/ 18,00 cada uno.
34. De la revisión del mandato legal del OPS, es posible advertir que este se encontraba destinado -en estricto- a que Coolbox y Lenovo, de manera solidaria, cumplieran con reembolsar a favor del denunciante el pago de las costas del procedimiento, el cual asciende a S/ 36,00.
35. Por tanto, habiendo el OPS dictado el pago solidario de las costas a favor del señor Agramonte, corresponde a Coolbox y Lenovo efectuar las coordinaciones necesarias para su ejecución, pues dicha obligación es de cargo exclusivo de los proveedores denunciados, sin necesidad que la primera instancia fije algún pago proporcional y/o independiente a cada uno de ellos.
36. Adicionalmente, se debe de destacar que el importe ordenado en calidad de costas del procedimiento asciende a S/ 36,00, aspecto que tampoco justifica la necesidad de que el OPS deba determinar valores individuales para los proveedores y menos aún implicaría algún agravio para la ejecución de pago, por lo cual no resulta factible amparar lo solicitado por Lenovo.
37. Por lo antes expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Lenovo; y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado en el extremo del pago de las costas del procedimiento ordenado.

### SE RESUELVE:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú**; y, por ende, **REVOCAR** la Resolución Final N° 599-2024/PS3 del 9 de agosto de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, **REFORMÁNDOLA**, se dispone **ORDENAR** a **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y a **Rash Perú S.A.C.** como medida correctiva lo siguiente:

- a. En el plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y/o **Rash Perú S.A.C.** deberán de recoger el producto defectuoso materia de denuncia (Laptop Lenovo Modelo Legion 15IAH715) del domicilio del denunciante.
- b. En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contabilizado desde el día siguiente de realizado del recojo del producto defectuoso, **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y/o **Rash Perú S.A.C.** – de manera solidaria – deberán cumplir con devolver a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 3 610,90, más los intereses legales, generados desde el 3 de octubre de 2023 (día siguiente de la compra) hasta la fecha de su efectivo cumplimiento, debiendo este otorgar las facilidades necesarias, como por ejemplo, brindar directamente a los proveedores un número de cuenta bancaria o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando estos se lo requieran. Cabe precisar que, en caso dicha devolución se produjera a través de un mecanismo que no evidencie coordinación directa con la parte denunciante, como sería un telegiro en una entidad bancaria, los proveedores deberán informarlo directamente al consumidor.

Para el cumplimiento de la medida correctiva, **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y **Rash Perú S.A.C.** deben efectuar las coordinaciones y gestiones internas pertinentes, asumiendo cualquier gasto que conlleve la ejecución de la misma.

**Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y **Rash Perú S.A.C** deberán acreditar el cumplimiento de lo ordenado como medida correctiva reparadora ante la primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de ley.

**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 599-2024/PS3 del 9 de agosto de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que ordenó a **Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y **Rash Perú S.A.C.** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas del procedimiento de manera directa y solidaria a la parte denunciante, ascendente a S/ 36,00.

**Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal del Perú** y **Rash Perú S.A.C** deberán acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 662-2024/PS3  
Expediente N° 640-2024/CC2-APELACIÓN

**TERCERO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>10</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>11</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>12</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**



Firma Digital

Firmado digitalmente por CESPEDES  
CORREA Eva Jesus FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 29.01.2025 00:32:56 -05:00

### EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>11</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>12</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>13</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.