



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2416-2024/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0036-2025/PS3

DENUNCIANTE : XXXX
(EL SEÑOR XXXX)

DENUNCIADO : TIENDAS ISHOP DEL PERÚ S.A.C. ¹
(ISHOP)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDADES : VENTA AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y
EQUIPO

SANCIÓN :

- **3.49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, consignó como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía.
- **3.49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 23.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no entregó una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de septiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.

Lima, 10 de enero de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 8 de noviembre de 2024, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Ishop por presunta infracción lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 28 de octubre de 2024, presentada por el señor XXXX en contra de Tiendas IShop Del Perú Sociedad Anónima Cerrada - Tiendas IShop Perú S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:
 - (i.1) Habría entregado unos audífonos inalámbricos "Airpods" usados y con fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico "Charging case".
 - (i.2) No habría cumplido con ejecutar la garantía de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
 - (i.3) Habría consignado como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía.

¹ R.U.C. N° 20600739477.

- (ii) El artículo 23. 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría entregado una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de septiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
- (iii) El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habría brindado una respuesta no idónea al reclamo N° 20240922-Salaverry-955, toda vez que, presentó una fotografía que no correspondía a los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
- (iv) El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habría informado que los audífonos inalámbricos materia de denuncia presentaban polvo y humedad, pese a que ello no era cierto.

- 2. El 26 de noviembre de 2024, Ishop se apersonó al presente procedimiento y presentó sus descargos.
- 3. Por escrito del 5 de enero de 2025, el señor XXXX presentó un escrito manifestando sus argumentos de defensa.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

- 4. Este OPS considera que se debe determinar si:
 - (i) Ishop infringió lo dispuesto en el artículo 19°, 23°, 24° y 3° del Código.
 - (ii) Corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por la parte denunciante.
 - (iii) Corresponde imponer una sanción.
 - (iv) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

III.1.1 Marco Legal

- 5. El artículo 18° del Código² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
- 6. Por su parte, el artículo 19° del Código³ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. 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 estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 18.- Idoneidad

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

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

III.1.2. Presunta infracción por analizar: Ishop habría entregado unos audífonos inalámbricos “Airpods” usados y con fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico “Charging case”

7. El señor XXXX manifestó que Ishop habría entregado unos audífonos inalámbricos “Airpods” usados y con fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico “Charging case”.
8. En sus descargos, Ishop señaló lo siguiente:
 - (i) Su representada le entregó un producto sellado en su caja original, el cual fue abierto en presencia del denunciante para que este valide que el dispositivo era nuevo, encendía, contaba con sus accesorios completos y estaba en perfecto estado.
 - (ii) La validación se dio, siendo que el denunciante confirmó, entre otros aspectos, que el producto vendido era nuevo y estaba en buen estado, lo cual lo hizo constar con su firma.
9. El literal b) del artículo 126° del Código, establece que se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda.
10. El literal f) del numeral 11.2 del artículo 11° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), establece que la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
11. Por otro lado, el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁴. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁵, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:
 - (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL** aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

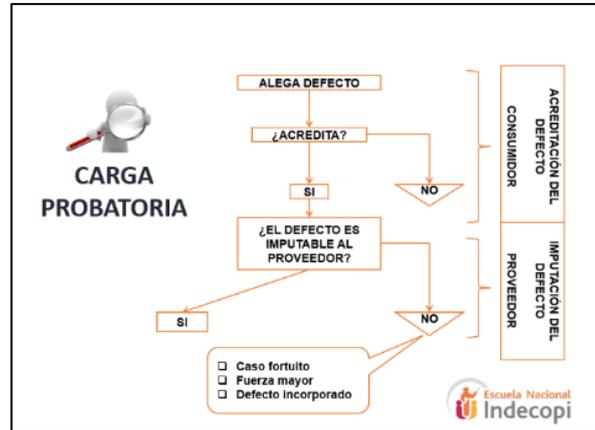
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

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

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o la negligencia del propio consumidor.



12. Al respecto, obra en el expediente la copia de los siguientes medios probatorios:

- (i) Documento denominado Certificado para productos Apple y Beats ⁶.
- (ii) Boleta de Venta Electrónica B 005-91909 de fecha 07 de julio de 2024⁷.
- (iii) Reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de Ishop⁸.
- (iv) Respuesta al reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de Ishop⁹.
- (v) Foto del producto¹⁰.
- (vi) Contenido del detalle de la fecha de vencimiento de la garantía del producto¹¹.

13. Cabe precisar que, en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual, las entidades deben presumir que los documentos y las declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman¹², salvo que exista prueba en contrario. En ese sentido, los documentos presentados por las partes se presumen válidos, considerando, adicionalmente, que no han sido observados por las contrapartes.

⁶ Ver foja 6 -vuelta- del expediente.

⁷ Ver foja 7 del expediente.

⁸ Ver foja 8 del expediente.

⁹ Ver foja 9 y 10 del expediente.

¹⁰ Ver foja 11 del expediente.

¹¹ Ver foja 14 -vuelta- del expediente.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

14. De la revisión de los medios probatorios aportados a la denuncia, se verifica que el 7 de julio de 2024 se efectuó una compra de unos AirPods por el importe ascendente a S/ 549,00, tal como se aprecia a continuación:

iShop
Tiendas ishop Peru SAC
R.U.C 20600739477
San Isidro - Lima - Perú

Tienda ishop Salaverry
Av. Gral. Felipe Salaverry 2370
Tienda LC-354A
Centro Comercial Real Plaza

**BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA
8005-91909**

Fecha Emisión: 07.07.2024 Hora Emisión: 03:00 pm
Serie N°: 8005-91909
Cajero: Emelynn Sofia Vargas Abad
Cliente: Cesar Alvilto Daza

Tipo de documento: DNI 71337978
Dirección: Calle Manco Segundo 2396 - Lima -
Lima - Lince col. LINCE
LIMA, Peru.
cesaralvildodaza@gmail.com

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UND.	CANT.	PRECIO	IMPORTE
MV7N2BE/A	CU	1		549.00	549.00
AirPods with Charging Case					
SH3RLK5RLX2Y					
TOTAL DESCUENTOS					S/ 0.00
SUBTOTAL					S/ 549.00
TOTAL DE UNIDADES					1
OP. GRAVADAS					S/ 465.25
OP. INAFECTAS					S/ 0.00
OP. EXONERADAS					S/ 0.00
OP. GRATUITAS					S/ 0.00
I.G.V. 18%					S/ 83.75
IMPORTE TOTAL					S/ 549.00

SON: QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE SOLES 00/100 M.N.

Forma de Pago:
Pago Online 549.00

15. Ahora bien, el señor XXXX señaló dos (2) situaciones en particular, siendo la primera que "habría entregado unos audífonos inalámbricos AirPods usados"; y, la segunda que "tendría fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico "Charging case".
16. Por lo que, este Despacho estima conveniente analizar cada una de las situaciones señaladas, con la finalidad de realizar un análisis más ordenado.

Situación 1: Habría entregado unos audífonos inalámbricos "Airpods" usados

17. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado "Certificado para productos Apple y Beats" de fecha 7 de julio de 2024, en el cual se evidencia lo siguiente:

VALIDACIÓN DEL CLIENTE

A solicitud mía, **recibo el producto sellado** en su caja original y **es abierto en mi presencia** para validar que el dispositivo es nuevo, enciende, cuenta con sus accesorios completos y están en perfecto estado.

A solicitud mía, **recibo el producto sellado** en su caja original **sín previa validación** del estado y sus accesorios. Por lo tanto, exoneró a Tiendas iShop del Perú SAC sobre cualquier reclamo posterior referente al modelo, color, estado físico, falta de algún componente o accesorios.

Al brindar mis datos personales al asesor de ventas y firmar el presente documento, otorgo mi consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco a favor de TIENDAS ISHOP PERÚ SAC a efectos de almacenar y utilizar mis datos personales con la única finalidad de crear una comunicación directa y efectiva que conduzca a establecer un vínculo más cercano pudiéndome enviar información de los productos, promociones y servicios ofrecidos por iShop. Para más información del uso de datos personales puede ingresar a este enlace: https://tiendasishop.com.pe/terminos-y-condiciones#terminos_de_uso_y_condiciones

Fecha	Nombres y Apellidos	Documento de Identidad	Teléfono	Correo
	César Alvarado Díaz	71327478		
Firma			N° de Boleto/Factura:	
				B005-91909

18. De la verificación del contenido del referido documento, es posible advertir el apartado “Validación del Cliente”, en el cual se indica expresamente que “(...) **recibo el producto sellado en su caja original y es abierto en mi presencia para validar que el dispositivo es nuevo, enciende, cuenta con sus accesorios completos y están en perfecto estado**”.
19. Del mismo modo, tras la verificación de la validación efectuada por el señor XXXX es posible advertir que este suscribió dicho documento en señal de conformidad.
20. Por lo que, este Despacho considera que no corresponde atribuir responsabilidad a Ishop sobre este extremo de la imputación, ello en tanto el denunciante manifestó su conformidad en la recepción de producto el mismo día de su compra.
- Situación 2: Tendría fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico “Charging case”**
21. De la revisión de los medios probatorios proporcionados por el consumidor no se verifica la existencia de algún medio probatorio en el que sea posible visualizar los defectos en los audífonos, ni siquiera de manera indiciaria.
22. En ese sentido, si bien el señor XXXX señaló que los audífonos tendrían defectos en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico “Charging Case”, no ha sido posible visualizar medio probatorio alguno.
23. Por lo que, este Despacho considera que no corresponde atribuir responsabilidad a Ishop sobre este extremo de la imputación, ello en tanto no resulta posible verificar este aspecto del producto, considerando que los elementos de prueba aportados al procedimiento corresponden solo a medios documentales.
24. En conclusión, considerando lo expuesto, este OPS estima pertinente archivar el procedimiento sancionador, en el presente extremo, por la presunta infracción al artículo 19° del Código.

III.1.3. Presunta infracción por analizar: Ishop no habría cumplido con ejecutar la garantía de los audífonos inalámbricos materia de denuncia

25. El señor XXXX señaló que Ishop no habría cumplido con ejecutar la garantía de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
26. En sus descargos, Ishop señaló lo siguiente:
- El servicio técnico de su representada evaluó el equipo y encontró en él presencia de sulfato, generado por contacto de este con líquidos, sudor; es decir, los daños en los AirPods fueron provocados por líquidos.
 - Al efectuar la inspección visual, el Servicio Técnico advirtió que el dispositivo tenía sulfato.
27. Al respecto, cabe precisar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 20º del Código¹³, la responsabilidad del proveedor en el marco del deber de idoneidad se traduce en 3 tipos de garantías establecidas a favor de los consumidores: (i) la garantía implícita: que impone a los proveedores la obligación de responder cuando los bienes o servicios no son idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan; (ii) la garantía explícita: por la que los proveedores deben cumplir con los términos y condiciones expresamente ofrecidos a los consumidores; y, (iii) la garantía legal: aquella que el consumidor puede esperar por estar expresamente establecido en la ley.
28. Asimismo, según lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, la garantía expresa o explícita se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.
29. En el presente caso, corresponde tener presente que, la compra de los audífonos materia de controversia se realizó el 7 de julio de 2024; por lo cual, estos se encontraban con cobertura hasta el 7 de julio de 2025; toda vez que, lo ofrecido fue el plazo de un (1) año.
30. En esa línea, obra en el expediente el Certificado de Garantía del producto en cuestión, en el cual se establece que el periodo de garantía es de un (1) año desde la compra del producto, tal como se visualiza a continuación:

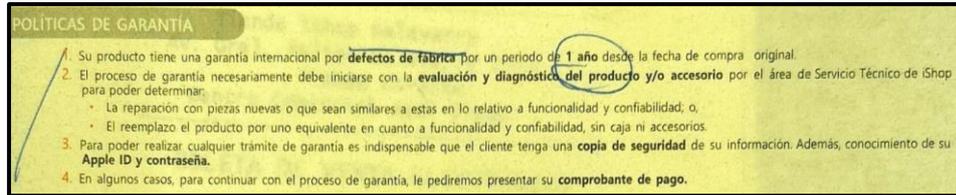
¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 20º.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

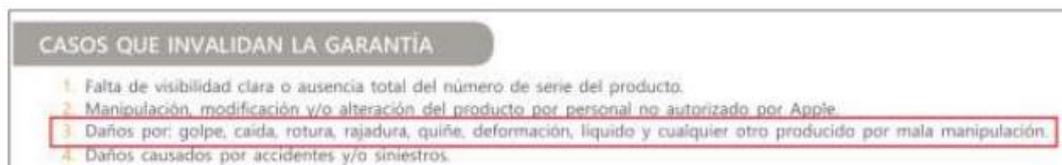
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



31. Ahora bien, el denunciante afirmó que comenzó a tener inconvenientes con el producto desde el 5 de setiembre de 2023, motivo por el cual el 21 de septiembre de 2024, su madre, actuando en su representación, acudió a Ishop con la finalidad de que el producto sea evaluado. Por lo que, el personal técnico de la tienda procedió a realizar una visualización, no exhaustiva del producto, limitándose a una evaluación ocular, determinando lo siguiente:
- Afirmaron que la garantía no aplicaba debido a la supuesta presencia de humedad y polvo que habrían causado oxidación en sus AirPods.
 - Alegaron que este desperfecto se debe a que no sabe cómo utilizar Airpods.
 - Ofrecieron como única solución la reparación del AirPods por un monto de S/ 500,00; o, alternativamente, la compra de un nuevo producto en su tienda por el mismo monto.
32. Ahora, si bien no obra medio probatorio que permita verificar el sustento de la evaluación técnica realizada el 21 de septiembre de 2024, obra el correo electrónico remitido el 7 de octubre de 2024, en atención al reclamo efectuado por el consumidor en el Libro de Reclamaciones el 22 de setiembre de 2024, en el cual se indicó que existen casos que invalidan la garantía, precisando entre estos, “daños por: golpe, caída, rotura, rajadura, quiñe, deformación, líquido y cualquier otro producido por mala manipulación”. Además, señaló que los audífonos no cuentan con resistencia al sudor y al agua (IPX4) y/o resistencia al polvo, al agua y al sudor (IP54) tal como si lo cuentan las versiones Pro del mismo producto, indicando además que, el dispositivo mostraba sulfato en el interior del producto, debido al contacto del mismo con líquidos, sudor y/o polvo.
33. Sobre ello, de la verificación del documento denominado “Garantía para productos Apple y Beats” de Ishop, se advierte que una de las causales que invalidan la garantía del producto son los **daños por líquido**, conforme se advierte a continuación:

Garantía para productos Apple y Beats



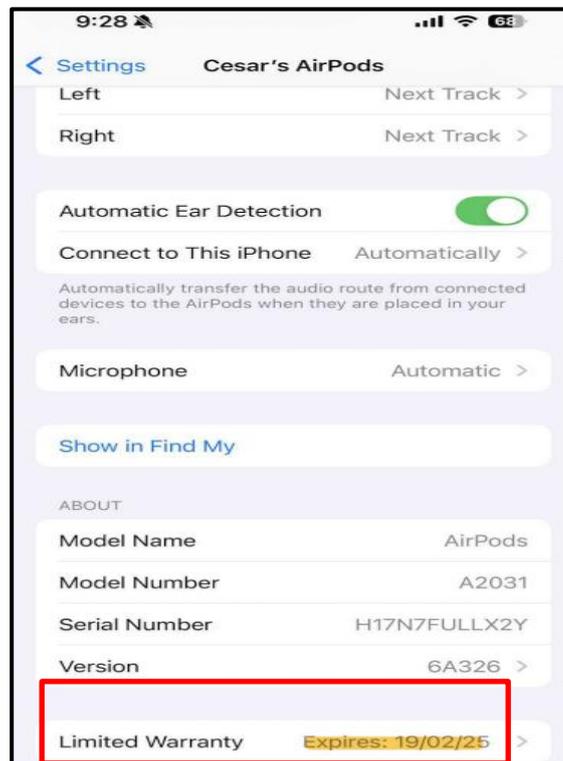
34. Esta información fue puesta en conocimiento del denunciante oportunamente, quien, como ya se señaló firmó en señal de conformidad dicho documento.
35. En base a ello, es posible afirmar que los defectos presentados en el equipo fueron causados por una de las situaciones excluidas de la garantía otorgada por el proveedor (daños por líquidos).

36. Ahora, de acuerdo al tipo de mercados, los fabricantes de artefactos electrodomésticos utilizan procesos productivos de fabricación masiva para atender la demanda actual de dichos bienes (práctica comercial en la cual no es factible asegurar la perfección en la elaboración y funcionamiento de todos y cada uno de los equipos que ingresan al mercado), siendo que, pese a contar con mecanismos de control de calidad antes, durante y después de la fabricación, se prevé que este tipo de sistema tenga márgenes de error regulados.
37. De acuerdo con ello, en este tipo de casos, corresponderá al proveedor informar de manera detallada y sustentada los motivos referidos a: (i) la negativa de hacer efectiva la garantía del producto; y/o, (ii) cuando se evidencie un problema que puede ser atribuible al uso del consumidor, a través de la orden de servicio de la atención técnica efectuada al producto, la que será puesta en conocimiento del consumidor.
38. En ese sentido, este Despacho considera que el sustento brindado por Ishop el 7 de octubre de 2024 mediante correo electrónico es suficiente y genera convicción –en tanto no obra ningún medio probatorio objetivo que desvirtúe lo concluido– de que el origen de los desperfectos reportados por el denunciante fue ocasionado por causas ajenas al fabricante, constituyendo un eximente de responsabilidad para Ishop.
39. Siendo ello así, la negativa a aplicar la garantía resulta justificada y no constituye una infracción al deber de idoneidad, pues se sustenta en lo evidenciado a través de la evaluación técnica realizada al producto, que demuestra que no se trata de una falla de fábrica, sino de un daño ocasionado por factores externos (líquido).
40. Considerando que los AirPods fueron entregados en óptimas condiciones y que el producto salió de la esfera de custodia de Ishop, este Despacho no tiene certeza sobre las condiciones de uso, conservación y cuidado que el denunciante le proporcionó al producto, dado que permaneció en poder del consumidor desde su adquisición (7 de julio de 2024) hasta la fecha en que se notificó los defectos (21 de septiembre de 2024).
41. Por lo expuesto, al haberse determinado que los defectos alegados no eran de fábrica, no corresponde exigir al proveedor que responda por la idoneidad del bien puesto a disposición del denunciante y, en consecuencia, atribuirle responsabilidad alguna por este hecho, por lo que corresponde declarar el archivo de la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código, en este extremo.

III.1.4. Presunta infracción por analizar: Ishop habría consignado como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía

42. El señor XXXX señaló que Ishop habría consignado como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía.
43. En sus descargos, Ishop señaló lo siguiente:
 - Su representada reconoce que el producto fue adquirido el 7 de julio de 2024, siendo que si la garantía sobre el referido producto no habría sido invalidada por los daños por líquidos, la garantía estaría vigente hasta el 7 de julio de 2025.

- Por ningún medio, Ishop ha pretendido desconocer la fecha real de la compra y, en consecuencia, afectar la garantía del producto. De hecho, junto a su respuesta al reclamo del denunciante se adjuntó la garantía, en la que expresamente se indica "Su producto tiene una garantía internacional por defectos de fábrica por un periodo de 1 año desde la fecha de la compra original", así como la fecha de la compra.
 - El servicio técnico de su representada evaluó el equipo y encontró en él presencia de sulfato, generado por contacto del mismo con líquidos, sudor; es decir, los daños en los AirPods fueron provocados por líquidos.
44. De la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que el día de la compra del equipo, el denunciante suscribió el documento denominado "Garantía para productos Apple y Beats", en el cual se precisaba que el periodo de garantía del equipo era de un (1) año desde la compra del producto.
45. Ahora bien, es importante recalcar que la compra del producto se efectuó el 7 de julio de 2024, motivo por el cual el periodo de garantía de un año se contabilizaría desde el 7 de julio de 2024 hasta el 7 de julio de 2025; sin embargo, del documento ofrecido por el denunciante correspondiente a la captura de pantalla del contenido del detalle de la configuración de los AirPods, es posible visualizar que la fecha de vencimiento de la garantía del producto se encontraría vigente hasta el 19 de febrero de 2025. Se adjunta imagen:



46. Al respecto, si bien Ishop se ha pronunciado indicando que reconoce que el producto fue adquirido el 7 de julio de 2024, siendo que, si la garantía sobre el referido producto no habría sido invalidada por los daños por líquidos, la garantía estaría vigente hasta el 7 de julio de 2025, no ha presentado medio probatorio alguno que desvirtúe la fecha de vencimiento de la garantía establecida en el registro de

configuración de los AirPods, siendo que en esta figura un periodo menor al año desde la compra del producto.

47. Cabe señalar que, Ishop no ha presentado medio probatorio alguno que permita a este Despacho determinar el motivo por el cual la fecha de vencimiento de la garantía del producto sería menor al periodo otorgado al momento de la compra; esto es, el 7 de julio de 2024 al 7 de julio de 2025, en tanto contaría con un año (1) de garantía.
48. En ese sentido, para eximirse de la responsabilidad administrativa por falta de idoneidad, el proveedor debe acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, tal como lo establece en el artículo 104 del Código¹⁴; y, de lo contrario, si el proveedor no presenta los documentos que acrediten la ocurrencia de algún hecho que lo exima de responsabilidad, será declarado responsable.
49. En el presente caso, corresponde declarar responsable a Ishop por infracción al artículo 19° del Código, en el presente extremo.

III.2. Supuesto por analizar: Servicio de reparación

III.2.1 Marco Legal aplicable

50. El artículo 23° del Código¹⁵ establece expresamente un conjunto de obligaciones a cargo de los proveedores como aquella referida a brindar servicio de reparación de manera diligente o a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados, así como a dejar constancia del estado del producto cuando lo reciba para su reparación y de su estado cuando se lo devuelva al consumidor, entre otros.

¹⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 23°.- Servicios de reparación

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

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

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

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

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



III.1.2. Presunta infracción por analizar: sobre que no habría entregado una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de septiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia

51. El señor XXXX señaló que Ishop no habría entregado una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de septiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
52. En sus descargos, Ishop indicó lo siguiente:
- El 21 de septiembre de 2024, día en que se efectuó la inspección visual del producto, el servicio técnico informó al denunciante que el mismo presentaba sulfato (evidencia de exposición a líquidos, sudor) y que ello invalidaba la garantía del producto. El diagnóstico fue reiterado en la respuesta al reclamo del denunciante, con fecha 7 de octubre de 2024.
 - Cabe mencionar que el producto no ingresó a reparación, siendo que solo recibió una inspección visual en tanto la causa de los defectos en el producto (sulfato por contacto con líquidos) era notoria conforme consta de la fotografía adjunta.
53. De la revisión de los medios probatorios aportados a la denuncia y del reconocimiento efectuado por Ishop, se verifica que el 21 de septiembre de 2024, el señor XXXX llevó el producto al servicio técnico de Ishop, ello en tanto el producto se encontraba presentando fallas (el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico "Charging case"), siendo evaluado por un técnico especializado.
54. Al respecto, es posible advertir de las afirmaciones realizadas por Ishop que realizó una inspección visual de manera inmediata el 21 de septiembre de 2024, indicándole verbalmente que no estaría cubierto por la garantía, sin emitir algún documento o informe técnico que sustente las afirmaciones realizadas.
55. Sobre este aspecto, conforme lo establece el artículo 23.1 del Código, el proveedor del servicio se encuentra obligado a dejar constancia del estado del producto al momento de su devolución al consumidor.
56. En esa línea, Ishop debía dejar constancia del estado del producto materia de denuncia al momento de la inspección visual realizado a los AirPods, ya sea a través de un documento físico o virtual; sin embargo, de la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, no se advierte que el proveedor haya emitido y entregado un informe o diagnóstico del producto al señor XXXX, siendo recién a raíz del reclamo efectuado en el libro de reclamaciones que dejó constancia del estado de los audífonos. En tal sentido, este OPS considera que corresponde amparar lo alegado por el denunciante.
57. Por tal motivo, corresponde declarar responsable a Ishop por infracción al artículo 23° del Código, con relación a este extremo de la denuncia.

III.3. Supuesto por analizar: Atención de reclamos

III.3.1 Marco Legal aplicable

58. El artículo 24° del Código¹⁶ establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.
59. Por su parte, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y darles respuesta en el plazo máximo de quince (15) días hábiles:

DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 101-2022-PCM

Artículo 6.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)

III.3.2. Presunta infracción por analizar: sobre la atención del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones

60. El señor XXXX señaló que Ishop habría brindado una respuesta no idónea al reclamo N° 20240922-Salaverry-955, toda vez que, presentó una fotografía que no correspondía a los audífonos inalámbricos materia de denuncia.
61. En sus descargos, Ishop indicó lo siguiente:
- Su representada señaló que brindó una respuesta idónea a su reclamo el 7 de octubre de 2024, siendo que el reclamo fue atendido cumpliendo los requisitos de forma y de fondo.
62. De la verificación de los medios probatorios, se advierte que el señor XXXX registró el reclamo N° 20240922-Salaverry-955 el 22 de septiembre de 2024, a través del cual manifestó su disconformidad con el servicio técnico por la información brindada al evaluar el producto. Se adjunta imagen:



¹⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24°. - Servicio de atención de reclamos. -

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables

2) IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO:

Bien contratado: Producto

Descripción del Producto: AirPods (2da Generación) Artículo: MV7N2BE/A Comprado: 7 de julio del 2024

3) DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:

Tipo: Reclamo

Detalle de Reclamo: Estimados: El 7 de julio adquirí unos AirPods de 2da generación en su web. El 5 de septiembre, el auricular derecho dejó de funcionar. Ayer, mi madre acudió al servicio técnico del iShop de Salaverry para hacer uso de la garantía de un año, pues yo estaba trabajando. El técnico indicó que no aplicaba la garantía porque el producto estaba oxidado y sugirió que yo no sabía manejar los AirPods sin pruebas. Es importante señalar que no nos entregó ningún documento formal, solo realizó una evaluación visual en la que observó un polvo azul en los AirPods y el case. Posteriormente, acudí personalmente a la tienda y fui atendido por el señor Marcelo, líder de la tienda. Sobre esto, señalé lo siguiente: 1. Que el técnico afirmara que yo no sé manejar los AirPods, sin pruebas más allá de su inspección ocular, y que sugiriera a mi madre repararlos a un costo de 500 soles por auricular o comprar un nuevo par en su tienda, representa una falta de profesionalismo y un trato indebido hacia mi madre. Esta respuesta no es lógica ni adecuada. 2. Utilizo AirPods desde el 2020 y nunca se han malogrado. Incluso he llevado otros AirPods a la tienda, mostrando que tienen el mismo polvo azul en mayor cantidad, pero funcionan perfectamente, como pudo corroborar el señor Marcelo. Además, el argumento de que el polvo es causado por correr con los AirPods no tiene fundamento, ya que no corro con ellos. Que una inspección ocular determine esto resulta poco creíble. Inclusive muchos usuarios los usan para correr en el Malecón sin problemas. 3. El señor Marcelo mencionó que algunos AirPods sellados son menos propensos a la humedad, lo cual es un reconocimiento implícito de que el producto vino defectuoso de fábrica. Esto refuerza mi sospecha de que intentan eludir la garantía y quisieron presionar a mi madre a comprar un nuevo producto en su tienda. 4. Es absurdo culpar de este fallo a la humedad corporal causada por caminar. Todos mis productos Apple los he comprado en USA y nunca he tenido ningún problema. Sus AirPods no duraron ni dos meses. Muchos productos de menor marca o falsificados tienen mejor garantía que los suyos. 5. El señor Marcelo sugirió que en un Apple Store me reemplazarían los AirPods bajo la garantía internacional porque ellos tienen un concepto más amplio, lo cual deja en evidencia una falta de coherencia en sus políticas de garantía. Esto sería un incumplimiento del acuerdo de garantía y lo considero publicidad engañosa. En virtud del derecho a la idoneidad (Art. 18), los productos deben cumplir con las condiciones ofrecidas y funcionar correctamente durante su vida útil, por lo que el defecto de mis AirPods tras solo dos meses de uso es responsabilidad del proveedor, quien debe corregirlo o proceder con un reemplazo o reembolso. Además, según el derecho a la garantía legal (Art. 21), los productos deben contar con una garantía mínima equivalente a la internacional, lo cual no se ha respetado en este caso. Las afirmaciones del técnico sobre un mal uso, sin pruebas formales, y la sugerencia de que en otros

63. Al respecto, se observa que el denunciado remitió el correo electrónico de fecha 7 de octubre de 2024 al denunciante en respuesta al reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones, indicando que no procedía la aplicación de la garantía, sustentando ello con una fotografía tomada el día en que efectuó la inspección visual al producto materia de controversia.

[LIBRO DE RECLAMACIONES - 20240922-Salaverry-955 - RESPUESTA]

atencionalclientepe <atencionalclientepe@ishopgroup.com>

7 de octubre de 2024, 15:34

Para: "cesaralvildodaza@gmail.com" <cesaralvildodaza@gmail.com>

Cc: Emelynn Vargas <e.vargas@ishopgroup.com>, Robert Castro-Guerra <r.castro-guerra@ishopgroup.com>

Buenas tardes, estimado Sr. Alvildo:

Esperamos que te encuentres bien. En esta oportunidad, te escribimos desde el Área de Calidad y Atención al Cliente de iShop en atención al Reclamo N°955 registrado en nuestra tienda ubicada en Salaverry.

En primer lugar, informarle que, con respecto a la garantía, la cual se le comunicó oportunamente, esta tiene duración de un 1 año y cubre cualquier desperfecto del producto con respecto a detalles de fábrica; por otro lado, también existen casos que invalidan la garantía, tal como se especifica a continuación:

1. Falta de visibilidad clara o ausencia total del número de serie del producto.
2. Manipulación, modificación y/o alteración del producto por personal no autorizado por Apple.
3. **Daños por: golpe, caída, rotura, rajadura, quíe, deformación, líquido y cualquier otro producido por mala manipulación.**
4. Daños causados por accidentes y/o siniestros.

Aunado a ello, es menester comentarle que los AirPods with Charging Case (2da generación), **no cuentan con resistencia al sudor y al agua (IPX4) y/o resistencia al polvo, al agua y al sudor (IP54) tal como si lo cuentan las versiones Pro del mismo producto**; dichas certificaciones son ofrecidas por el propio fabricante tal como se puede evidenciar en las especificaciones técnicas de los productos, motivo por el cual sus AirPods no se encuentran calificados para ser sumergidos y/o sometidos al uso del producto frente a líquidos.

Asimismo, tal como se le indicó en nuestro piso de ventas, el dispositivo mostraba sulfato en el interior del producto, debido al contacto del mismo con líquidos, sudor y/o polvo, se adjunta evidencia de lo mencionado. Por ende, según las Políticas de Garantía y Devoluciones, las cuales fueron debidamente firmadas por su persona, documento que será adjuntado vía este medio, no se podría acceder a realizar el cambio y/o devolución del producto. Es por ello que, en nuestro piso de ventas se le informó una cotización aproximada del producto como un servicio fuera de garantía.

Por lo tanto, ante lo expuesto, lamentamos no poder acceder a su requerimiento.

Desde ya, queremos agradecer su tiempo para comentarnos acerca de su situación y del mismo modo, reiterarle nuestro compromiso por mejorar y brindarle siempre el mejor servicio.

Atentamente,

64. Sobre el particular, pese a lo indicado por el denunciante, este Despacho considera que el proveedor se pronunció sobre el tenor de su requerimiento, basando su respuesta en el diagnóstico arribado durante la revisión del producto; por lo que, resulta razonable que dicha respuesta se fundamentara en lo determinado por su servicio técnico autorizado, no siendo necesaria una nueva revisión del producto, considerando que el reclamo del consumidor versó sobre la presencia de una fotografía que no correspondía a los audífonos materia de denuncia, sin que adjunta algún documento que sustente la afirmación efectuada.
65. En tal sentido, considerando lo antes expuesto, este OPS considera que no corresponde atribuir responsabilidad al denunciado sobre este extremo de la denuncia, toda vez que, se advierte que brindó una respuesta adecuada al reclamo del denunciante.
66. Por lo expuesto, corresponde declarar el archivo del procedimiento contra Ishop por presunta infracción del artículo 24° del Código.

III.4. Supuesto por analizar: Información falsa o que induce a error

III.4.1 Marco Legal aplicable

67. El artículo 3° del Código¹⁷ establece que se encuentra prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

¹⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

III.4.2. Presunta infracción por analizar: sobre que Ishop habría informado que los audífonos inalámbricos materia de denuncia presentaban polvo y humedad, pese a que ello no era cierto

68. El señor XXXX señaló que Ishop habría informado que los audífonos inalámbricos materia de denuncia presentaban polvo y humedad, pese a que ello no era cierto.
69. En sus descargos, Ishop indicó lo siguiente:
- La información brindada corresponde a la hallada durante la inspección visual del producto, siendo que este tenía sulfato, la cual se debía a la exposición con líquidos, sudor y/o polvo. Así lo evidencia la fotografía tomada al producto el día de su inspección.
70. Al respecto, mediante correo electrónico remitido el 7 de octubre de 2024, se indicó que existen casos que invalidan la garantía, precisando entre estos, *“daños por: golpe, caída, rotura, rajadura, quiñe, deformación, líquido y cualquier otro producido por mala manipulación”*. Además, señaló que los audífonos no cuentan con resistencia al sudor y al agua (IPX4) y/o resistencia al polvo, al agua y al sudor (IP54) tal como si lo cuentan las versiones Pro del mismo producto, indicando además que, el dispositivo mostraba sulfato en el interior del producto, debido al contacto del mismo con líquidos, sudor y/o polvo.
71. En ese sentido, es posible advertir que el proveedor señaló el detalle de la revisión técnica realizada el 21 de septiembre de 2024, sin que el señor XXXX hubiese presentado algún medio probatorio que permita visualizar que la afirmación efectuada en el correo electrónico respecto del estado del producto no fuese cierta.
72. Por lo expuesto, no obra evidencia alguna que acredite que lo informado sobre el estado del producto (presentaban polvo y humedad) no fuese cierto, por lo que no es posible responsabilizar a Ishop sobre dicho extremo.
73. En consecuencia, teniendo en cuenta el Principio de Presunción de Licitud¹⁸ recogido en el TUO de la LPAG, el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados actúan apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, no es posible atribuir responsabilidad a Ishop por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3° del Código, en el presente extremo.
74. Por lo tanto, este Despacho considera que corresponde archivar el procedimiento por presunta infracción al artículo 3° del Código.

IV.1. Medidas correctivas

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

75. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias²⁰ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
76. El señor XXXX solicitó como medida correctiva lo siguiente:
- (i) La extensión de la garantía de los audífonos materia de denuncia hasta el 7 de julio de 2025.
 - (ii) El reembolso de los gastos incurridos por la presentación de su reclamo.
 - (iii) El reembolso por los gastos de transporte, hospedaje y viáticos en el extranjero por el monto ascendente a US\$ 2 000,00; y,
 - (iv) La imposición de una sanción al proveedor denunciado.
 - (v) El pago de las costas y los costos del procedimiento.
77. No corresponde otorgar como medidas correctivas lo siguiente:
- Respecto a los puntos (ii) y (iii), este OPS considera que dicho pedido es de carácter indemnizatorio, por lo que conforme a lo establecido en el artículo 251° del TUO de la LPAG y el artículo 100° del Código, corresponde al OPS dictar las sanciones administrativas correspondientes y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro; sin embargo, las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son de competencia exclusiva del Poder Judicial, por lo que este OPS considera que no corresponde amparar la solicitud de indemnización formulada por la denunciante.

¹⁹ 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 el órgano resolutivo 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:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²⁰ LEY N° 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.

(...)

- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

- Respecto al punto (iv), correspondiente a la petición de imponer una sanción administrativa a los proveedores denunciados, corresponde informar que la imposición de sanción al denunciado es una facultad de la Administración, y no de los administrados.
 - Respecto al numeral (iv), en tanto, no es una medida correctiva y ello será evaluado en los posteriores considerandos de la presente Resolución.
78. En atención a lo solicitado, luego de verificarse que Ishop incurrió en infracción al artículo 19 del Código; y, considerando lo señalado en el literal e) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, corresponde ordenarle como medida correctiva reparadora que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con consignar la fecha correcta de la garantía de los AirPods materia de denuncia, la cual empezará a contabilizarse desde la fecha de la compra del producto, esto es, desde el 7 de julio de 2024.
79. Del mismo modo, en tanto que se verificó la comisión de infracciones al artículo 23° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con emitir el informe técnico correspondiente a la evaluación realizada el 21 de septiembre de 2024 al producto materia de denuncia.
80. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que deben desplegar los proveedores a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo con el que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²¹; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
81. Ishop tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV.2. Graduación de la sanción

82. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.

²¹

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

83. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.
84. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutivos del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías²⁸: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.
85. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
86. En ese sentido, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

➤ **Sobre que consignó como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía**

- **Etapas I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se considera que la infracción denunciada se encuentra vinculada a “Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía)” - dado que la cuantía del producto ascendió a S/ 549,00, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es “**baja**”, de acuerdo a lo establecido en el Cuadro 16:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

Ahora bien, el referido Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, establece que los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

En atención a ello, el proveedor cumplió con presentar su Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta correspondiente al año 2023, donde se advierte que sus ventas netas son mayores a 150 UIT, por lo que, tiene la condición de **gran empresa**.

En consecuencia, al tener la condición de **gran empresa**, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT²⁸.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Tomando en consideración que factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 3,49 UIT.

- **Etapas II: multa preliminar (M):** El OPS considera que no corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 3,49 UIT.
- **Etapas III: multa final (M*):** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 3,49 UIT.

➤ **Sobre que no entregó una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de setiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia**

- **Etapas I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se considera que la infracción denunciada se encuentra vinculada a "*Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados*" - dado que la cuantía del servicio ascendió a S/ 549,00, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es "baja".

Asimismo, se advierte que el tamaño del proveedor denunciado es de "**gran empresa**", en base a su facturación anual máxima del año 2023 y que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 3,49 UIT.

- **Etapas II: multa preliminar (M):** El OPS considera que no corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 3,49 UIT.
- **Etapas III: multa final (M*):** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 3,49 UIT.

IV.3. Costas y costos del procedimiento

87. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²² dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.

²⁸ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.

²² DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

88. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²³. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello a la consumidora.
89. Ishop tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código²⁴.
90. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

IV.4. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

91. El artículo 119° del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución²⁵.

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 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. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

²³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²⁵ **LEY N° 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

92. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Ishop, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Tiendas Ishop Perú S.A.C. con **6,98 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución, conforme el siguiente detalle:

N°	INFRACCIONES	SANCIONES
1	Por infracción al artículo 19°, en tanto consignó como fecha de compra de los audífonos inalámbricos materia de denuncia el 20 de febrero de 2024, pese a que la compra se efectuó el 7 de julio del mismo año, afectando la fecha de vigencia de la garantía.	3,49 UIT
2	Por infracción al artículo 19°, en tanto no entregó una constancia de revisión y/o ingreso al servicio técnico el 21 de septiembre de 2024 respecto de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.	3,49 UIT

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor XXXX contra Tiendas Ishop Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los extremos referidos que:

- Habría entregado unos audífonos inalámbricos "Airpods" usados y con fallas de funcionamiento, en tanto el audífono derecho no se conectaba a los dispositivos ni al cargador inalámbrico "Charging case"
- No habría cumplido con ejecutar la garantía de los audífonos inalámbricos materia de denuncia.

TERCERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor XXXX contra Tiendas Ishop Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el extremo referido que hubiese brindado una respuesta no idónea al reclamo N° 20240922-Salaverry-955, toda vez que, presentó una fotografía que no correspondía a los audífonos inalámbricos materia de denuncia.

CUARTO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor XXXX contra Tiendas Ishop Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el extremo referido que hubiese informado que los audífonos inalámbricos materia de denuncia presentaban polvo y humedad, pese a que ello no era cierto.

QUINTO: Ordenar a Tiendas Ishop Perú S.A.C. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con consignar la fecha correcta de la garantía de los AirPods materia de denuncia, la cual empezará a contabilizarse desde la fecha de la compra del producto, esto es, desde el 7 de julio de 2024.

Del mismo modo, en tanto que se verificó la comisión de infracciones al artículo 23° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con emitir el informe técnico correspondiente a la evaluación realizada el 21 de septiembre de 2024 al producto materia de denuncia.



Tiendas Ishop Perú S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Tiendas Ishop 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 de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará indubitablemente ello a la denunciante. La evaluación de las solicitudes de liquidación de costos estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

Tiendas Ishop Perú S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo señalado en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Requerir a Tiendas Ishop Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas²⁶, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁷, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁸. El sancionado solo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁹.

²⁶ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)	A través de Págalo.pe del Banco de la Nación
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.	* Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM). 4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim).

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁷ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁸ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³⁰, caso contrario la resolución quedará consentida³¹.

NOVENO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor³², las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Tiendas Ishop Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³³ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

(...)

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222. Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³² **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

(...)

³³ **LEY N° 29751, 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 2416-2024/PS3

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar que, la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello 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, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁴.

³⁴ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

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. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.