



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025/AP-INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

RESOLUCIÓN 0079-2026/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : ██████████ ██████████ ██████████ ██████████
DENUNCIADOS : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
MAHADI S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO
ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALÁMBRICAS
OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

Se declara infundados los recursos de apelación presentados por América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C.; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el OPS el 4 de setiembre de 2025, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, no lograron acreditar que la filtración de agua que provocó las fallas de funcionamiento del celular Redmi Note 14 Pro Plus 5G que comercializaron al señor ██████████ ██████████ ██████████ ██████████, se hayan originado por un uso negligente, que afectó la resistencia al agua (Certificación IP68).

SANCIÓN: 3.49 UIT (solidaria)

Cajamarca, 6 de marzo de 2026

I. ANTECEDENTES

1. A través de la Resolución 01 del 15 de julio de 2025, en atención a la denuncia presentada por el señor ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ (en adelante, señor ██████████), el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, **OPS**) inició un procedimiento administrativo sancionador contra América Móvil S.A.C.¹ (en adelante, **Claro**) y Mahadi S.A.C.² (en adelante, **Mahadi**) por una presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el **Código**), según se pasa a transcribir:

“PRIMERO: iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C. por una presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto, habrían cometido la siguiente conducta infractora:

- *El 30 de junio de 2025 comercializaron al señor ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ un celular marca Xiaomi, modelo Redmi Note 14 Pro Plus 5G, el cual habría presentado fallas de funcionamiento después que fue sumergido de 15 a 20 segundos a no más de 1 metro de profundidad, pese a que le indicaron que “era sumergible en el agua hasta 1.5 metros por 30 minutos, porque contaba con protección IP 68”. (...)*

2. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴, mediante Resolución 01 el OPS otorgó a

¹ RUC: 20467534026 y con Partida Registral N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, Sede Lima, Oficina Registral de Lima.

² RUC: 20602348157 y con Partida Registral N° 11169164 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° II, Sede Chiclayo, Oficina Registral de Cajamarca.

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

los denunciados un plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus descargos; sin embargo, Mahadi omitió pronunciarse al respecto, mientras que el 24 de julio de 2025 Claro se apersonó al procedimiento, y esbozó los siguientes argumentos de defensa:

- (i) El 6 de marzo de 2025 el señor [REDACTED] adquirió el equipo celular materia de controversia y lo internó en su servicio técnico el 21 de abril de 2025, generándose la Orden de Servicio Técnico (en adelante, **OST**) N° 03317331, en donde se reportó que el dispositivo móvil no encendía;
 - (ii) al revisar su estado, verificaron que había ingresado líquido a los componentes electrónicos del interior del producto, supuesto que, de acuerdo con la garantía —de la cual el señor [REDACTED] se encontraba plenamente consciente— no era cubierto, y;
 - (iii) aunado a ello, el señor [REDACTED] no presentó ningún medio de prueba que desvirtúe el diagnóstico de su servicio técnico; además, el denunciante también actuó de manera negligente, pues no brindó los cuidados debidos al equipo telefónico.
3. El 13 de agosto de 2025, Claro señaló que Mahadi es uno de sus distribuidores autorizados para la venta de equipos telefónicos.
4. El 21 de agosto de 2025, Mahadi se apersonó al procedimiento y señaló lo siguiente:
- (i) En la página web de Claro no se publicita al producto adquirido por el señor [REDACTED] como capaz de ser sumergido en el agua, ni tampoco se reportó al poco tiempo de su venta fallas de funcionamiento de origen, y;
 - (ii) por el contrario, los defectos alegados por el señor [REDACTED] surgieron a causa de su propia actuación, al sumergir el celular de manera negligente, incurriendo así en un supuesto de ruptura de nexos causal por imprudencia del consumidor.
5. Mediante Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ del 4 de setiembre de 2025, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Declarar fundada la imputación planteada contra Claro y Mahadi por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, consideró que estos no lograron acreditar que las fallas de funcionamiento que presentó el equipo celular Redmi Note 14 Pro Plus 5G hayan sido ocasionados por la negligencia del señor [REDACTED], al no haberlo utilizado “bajo las condiciones establecidas”, y los sancionó solidariamente con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias**;
 - (ii) ordenar a Claro y Mahadi como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumplan solidariamente con aplicar la garantía y reparar el celular Xiaomi Redmi Note 14 Pro Plus 5G, comercializado al señor [REDACTED] el 6 de marzo de 2025;
 - (iii) ordenar a Claro y Mahadi el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la

Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603
E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

Resolución, cumplan de manera solidaria con reembolsar las costas de esa instancia a la señora Quiñones, ascendentes a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa, y;

- (iv) disponer la inscripción de Claro y Mahadi 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 119 del Código.
6. El 7 de octubre de 2025, Claro apeló la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ, sustentando su impugnación en lo siguiente:
- (i) No había infracción de por medio, puesto que cumplieron con excluir válidamente de la cobertura de garantía al equipo del señor ██████, al haberse encontrado residuos líquidos en el interior de los componentes del producto, tal como lo corroboró su servicio técnico, cuyo informe resulta ser suficiente y concluyente;
 - (ii) el OPS basó su decisión en virtud de la “supuesta expectativa” que habrían generado al ██████, respecto a que el equipo telefónico resistiría sumergido en el agua; empero, ello era equívoco porque nunca hicieron tal afirmación hacia el consumidor, sino que tal cualidad del producto era ofrecida en la página del fabricante, mas no en la suya;
 - (iii) asimismo, el fabricante informa que el equipo no es “hermético”, pues si bien cuenta con un “certificado IP68”, este solo garantiza una resistencia limitada al agua en condiciones específicas “de laboratorio” (profundidad, tiempo de inmersión y temperatura), mas cualquier uso que exceda tales parámetros era una situación no atribuible a su entidad;
 - (iv) la información revisada por el OPS en la Resolución Final (página web) no correspondía al del equipo comercializado al señor ██████, lo que tergiversó el análisis del caso. Además, la primera instancia también interpretó incorrectamente la “Norma IEC 60529”, pues en ninguna parte ésta refiere que el agua que ingrese al producto no generará daños;
 - (v) por el contrario, la “Norma IEC 60529” no garantiza la resistencia en cualquier escenario, como por ejemplo de entornos no controlados, como ríos, mar, cloro, movimiento de agua, presión dinámica, entre otros factores excluidos por el fabricante. Asimismo, era irrazonable que se les traslade la carga de la prueba a su entidad;
 - (vi) y es que su servicio técnico no cuenta con las “herramientas, medios ni facultades para reconstruir o verificar con exactitud” las condiciones en las que el consumidor utilizó el equipo telefónico antes de la ocurrencia del daño. Así, no pueden verificar la naturaleza del líquido, temperatura o presión, profundidad o el tiempo de la inmersión, y;
 - (vii) dichas situaciones incluso estaban dentro de la esfera de control del señor ██████, siendo imposible que sean verificadas por el proveedor de manera retrospectiva, pues de lo contrario se vulneraría su derecho al debido procedimiento. Finalmente, en la medida que no infringieron el Código, consideraban que la medida correctiva debía dejarse sin efecto.
7. El 10 de octubre de 2025, Mahadi también apeló la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ; así, señaló lo siguiente:

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

- (i) El OPS no valoró que en la página web del fabricante, se establecen las condiciones de uso del equipo, siendo que ello era relevante porque no obra en el Expediente ningún medio de prueba que acredite que el señor ██████ respetó tales parámetros al momento de sumergir el dispositivo celular;
 - (ii) era desproporcional de se traslade la carga de la prueba a Claro, puesto que a quien le correspondía demostrar sus afirmaciones era al señor ██████, quien debía de aportar algún registro filmico o fotográfico que evidencie la profundidad, tipo de agua, en “qué escenario”, tiempo de inmersión, entre otras situaciones de la exposición del producto, y;
 - (iii) ello era importante porque más allá de que el producto tenga una “certificación IP68”, aquello no garantizaba una impermeabilidad absoluta del producto, pues ello dependía de las condiciones y recomendaciones dadas por el fabricante. De ahí que, en su opinión, los daños del equipo no eran de origen, sino que se produjeron por un mal uso del señor ██████, con lo cual su exclusión de la garantía era válido.
8. Cabe precisar que, en su recurso de apelación, Mahadi solicitó la programación de un informe oral, a fin de que pueda oralizar los fundamentos señalados en su impugnación.

II. ANÁLISIS

Cuestión previa

Sobre el pedido de uso de la palabra

9. El numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444⁵, desarrolla el principio del debido procedimiento, el cual garantiza, entre otros, el derecho de los administrados a exponer sus argumentos y a solicitar el uso de la palabra. Ahora, si bien se trata de un derecho del debido procedimiento, el mismo es analizado en concordancia con la normativa especial existente, como lo es el artículo 16 del Decreto Legislativo 1033, el cual dispone que las Comisiones **podrán convocar o denegar** la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución motivada.
10. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Comisión citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.

⁵ Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la Ley 27444**).

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

12. En la línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima⁶ se indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Decreto Legislativo 807, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
13. En ese sentido, el órgano jurisdiccional ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de las Comisiones o del Tribunal de Indecopi, era una potestad otorgada a dichos órganos administrativos, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar una audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver las cuestiones controvertidas planteadas en el procedimiento.
14. En el presente caso, Mahadi solicitó se le conceda el uso de la palabra para oralizar los fundamentos de su apelación; no obstante, esta Colegiado considera que ello no sería trascendente para el caso, pues su impugnación es clara en cuanto a los argumentos que sostiene para contradecir la resolución recurrida. Además, de la revisión de los actuados, también se verifica la existencia de elementos suficientes para emitir una valoración sobre el caso, los cuales tampoco ameritan ser oralizados.
15. Siendo así, la Comisión estima denegar el pedido de informe oral formulado por Mahadi, al no ser relevante o trascendental para la resolución del presente caso.

Sobre el deber de idoneidad

16. El artículo 19 del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. Por su parte, de la lectura del artículo 104 del mismo cuerpo legal, se entiende que la carga de la prueba recae primero en el consumidor, quien debe acreditar la existencia del defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no le es imputable⁷.
17. En el presente caso, el órgano resolutorio de primera instancia decidió declarar fundada la denuncia contra Claro y Mahadi por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que consideró que, a pesar de que el equipo telefónico comercializado al señor ██████ contaba con protección [certificación] "IP 68", que lo hacía resistente el agua a 1.5 metros de profundidad por 30

⁶ Recaída en el Expediente 7017-2013, tramitada ante la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima.

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

minutos, el dispositivo móvil sufrió fallas de funcionamiento luego de que lo sumergiera a menos de 1 metro y por tan solo entre 15 a 20 segundos como máximo.

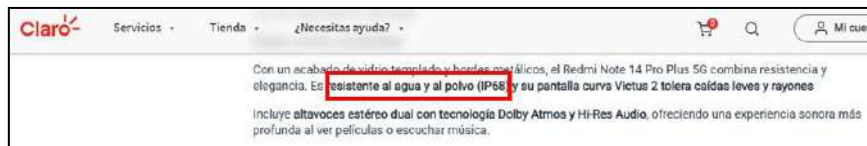
18. En contraposición, ambos denunciados han sostenido en sus respectivos recursos de apelación que, no ofrecieron al señor ██████ un equipo resistente al agua, pues en la página de Claro nunca se especifica tal característica, sino que la misma es señalada en el sitio web del fabricante. Agregaron que, si bien es cierto que el producto contaba con el “certificado IP68”, aquello no significaba que fuera invulnerable al agua, sino que su resistencia dependía de la observancia de ciertas condiciones controladas.
19. Por ello, tanto Mahadi como Claro han indicado que, en todo caso, le correspondía al señor ██████ demostrar que, la presencia de agua en el interior del dispositivo celular habría ocurrido a pesar de que observó las condiciones de uso regulares señaladas por el fabricante. Los denunciados señalaron que sería totalmente errado pretender que sea Claro quien demuestre tal situación, puesto que aquello se encontraba fuera de su esfera de control, aunado a que carecen de los medios para “reconstruir o verificar con exactitud” las condiciones en que se utilizó el producto.
20. Finalmente, Claro señaló en su impugnación que, no vulnerar el deber de idoneidad porque la negativa a aplicar la garantía se encontraba justificada, pues se corroboró que el interior del celular presentaba residuos líquidos que afectaron sus componentes. Mahadi por su parte aseveró que los defectos que el señor ██████ reportó no eran de origen o fabricación, sino que se produjeron debido al mal uso que el consumidor habría dado al dispositivo.
21. En cuanto a esto último, se debe precisar a los denunciados que, para el caso en concreto, el hecho denunciado no versa sobre la negativa injustificada a aplicar la garantía del equipo ni que éste haya presentado fallas de fábrica, sino que el hecho cuestionado por el consumidor en la etapa postulatoria del procedimiento, y recogido por el OPS en la Resolución de imputación de cargos, es sobre el presunto incumplimiento de una característica ofrecida (resistencia al agua).
22. Aclarado ello, no son hechos controvertidos que el señor ██████ adquirió un equipo celular Redmi Note 14 Pro Plus 5G, valorizado en S/ 1749.00; así como tampoco que, al poco tiempo de su adquisición el consumidor decidió sumergir el dispositivo móvil en agua, lo cual generó que presente fallas de funcionamiento. Empero, las cuestiones a dilucidar son si se el consumidor adquirió un producto resistente al agua, y de ser así, si tal resistencia estaba condicionada a ciertas condiciones de uso, para finalmente determinar si estas fueron cumplidas o no.
23. En cuanto al primer punto controvertido, tanto Mahadi como Claro manifiestan que, en la página web de este último no se hace ninguna indicación de que el celular comercializado al señor ██████ sea resistente al agua. Si bien alegaron que la primera instancia habría revisado una página de internet que correspondía a un equipo distinto al vendido al denunciante, lo cierto es que este despacho no ha podido corroborar que ello sea así, pues el enlace citado⁸ en la resolución venida en grado ya no se encuentra disponible a la fecha, conforme se pasa a mostrar a continuación:

⁸ Consultado en la fecha en el siguiente enlace: <https://www.tiendaclaro.pe/xiaomi-redmi-note-14-pro-plus-256gb-negro-portabilidad-postpago-plan-max-ilimitado79-90-p/p?cuota=0&skuld=396713>.

M-CPC-06/02



24. Sin perjuicio de lo mencionado, este Colegiado ha podido ubicar en la página web⁹ de Claro al equipo comercializado al señor [REDACTED] (Xiaomi Redmi Note 14 Pro Plus 5G). Ahora, de la verificación de las características con las que es **ofertado dicho producto**, se aprecia claramente la **resistencia al agua y al polvo**, en base a la [Certificación] "IP68", conforme consta en las impresiones de pantalla copiadas a continuación:



Características principales del Redmi Note 14 Pro Plus 5G

Estos son las principales especificaciones o características del Note 14 Pro Plus:

- Sistema operativo: Android 14 (MIUI 15)
- Tecnología de pantalla: AMOLED curva 1.5K de 6.67" (2712 x 1220 px) 120 Hz HDR10+
- Tamaño de pantalla: 6.67 pulgadas
- Resolución de pantalla: 1440 x 3200 píxeles
- Cámara principal: 200MP + 8MP + 2 MP
- Cámara frontal: 20MP
- Batería: Li-Poly 5110 mAh
- Carga rápida: 120 watts
- Memoria interna: 256 GB
- Memoria RAM: 8GB RAM + 8GB RAM Plus
- Procesador: Snapdragon 7s Gen 3 (4 nm, 8 núcleos hasta 3.1 GHz)
- Velocidad: Octa Core 3.1 Ghz
- Reconocimiento facial: Si
- Lector de huella: Si
- Conectividad: 5G Dual, Wi-Fi 6, Bluetooth 5.4, NFC, GPS Dual
- Audio: Altavoces Dolby Atmos con Hi-Res Audio
- Protección: IP68 + Gorilla Glass Victus 2
- Colores: azul, negro, morado

⁹ Consultado en la fecha en el siguiente enlace: <https://www.tiendaclaro.pe/xiaomi-redmi-note-14-pro-plus-256gb-negro-renovacion-postpago-plan-max-ilimitado-79-90-p/p?cuota=0&skuld=396801>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

25. La Certificación IP68 viene dada por la Norma IEC 60529 emitida por la Comisión Electrónica Internacional, de modo tal que el código de dos dígitos "IP" son las siglas de "Ingress Protection", traducido al español como "Protección de ingreso". En esa línea, la citada Norma también contempla dos indicadores numéricos, siendo que el **primero**, que va del 1 al 6, refleja el tipo de protección ante polvo, mientras que el **segundo**, que va del 0 al 9, hace lo propio respecto de líquidos.
26. En cuanto a ésta última escala, referida a la resistencia a líquidos, en la Norma IEC 60529 se establece que el **nivel 8** implica que el equipo debe soportar su inmersión completa y continua, sin que presente filtraciones de líquido. No obstante, también se acota que tal inmersión debe hacerse respetando la profundidad y tiempo especificados por el fabricante; siendo que, para el caso en concreto, consta en la página web de Xiaomi que tales condiciones serían: un periodo máximo de 30 minutos y en una profundidad de hasta 1.5 metros¹⁰.
27. Tomando en cuenta lo anterior, el Certificación **IP68** con el que se promociona al equipo celular Xiaomi Redmi Note 14 Pro Plus 5G, en la página web de Claro, de acuerdo con la Norma IEC 60529, implica que el producto cuenta con una "protección de ingreso" (IP), cuyos niveles son: frente al polvo el rango más alto (6) y respecto a líquidos una resistencia (8) que no permite filtraciones de líquido al interior del producto aun cuando éste sea sumergido, no por más de 1.5 metros de profundidad y sin exceder los 30 minutos.
28. Entonces, resulta errado lo expresado por Mahadi y Claro, respecto a que nunca se hubiese ofrecido al señor ██████ la venta de un producto resistente al agua, pues en la página web de uno de los denunciados consta que ello sí fue así. Pero aún en el supuesto negado de que ambos proveedores no hubiesen hecho tal promoción o especificación al denunciante, aquello no es óbice para que el consumidor pueda reclamar por la presunta falta de impermeabilidad del producto.
29. En otras palabras, independientemente de que Mahadi y Claro no hubiesen promocionado que el celular vendido al señor ██████ era resistente a inmersiones acuáticas, ello no enerva que, dicho dispositivo sí contaba con aquella característica intrínseca. Por tanto, que se comercialice un producto de este tipo que no cumpla con aquella condición, representa de igual modo una afectación a las expectativas del consumidor.
30. Ahora, también es importante precisar que la impermeabilidad a la que hace referencia la Certificación IP68, no es absoluta, sino que expresamente se establece en la Norma IEC 60529 y en la página web del fabricante (Xiaomi), que tal función se mantendrá siempre que se respeten determinadas condiciones de uso: no sumergir el equipo a más de 1.5 metros de profundidad y no exceder el tiempo de inmersión de 30 minutos.
31. Precisamente, como último punto de análisis, es menester constatar si las fallas del equipo del señor ██████ se produjeron, a pesar de que cumplió con las condiciones de inmersión señaladas en el párrafo anterior. A criterio del OPS, tal situación debía ser demostrada por el servicio técnico de Claro, por estar en condición de poder determinar si el ingreso de líquido a los componentes internos del dispositivo móvil, se debieron al incumplimiento de las condiciones de inmersión.
32. En contraste, Claro y Mahadi han señalado que aquello sería imposible de demostrar, pues no tienen la capacidad ni recursos para recrear la profundidad o tiempo en que el producto fue

¹⁰ Consultado en la fecha en el siguiente enlace: <https://www.mi.com/es/product/redmi-note-14-pro-plus-5g/>.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

sumergido en el agua. De ahí que, para ambos denunciados, el que debía de acreditar la observancia de dichos requisitos era exclusivamente el señor [REDACTED], por ser una obligación establecida por el artículo 104 del Código.

33. Al respecto, la Comisión es de la opinión que, *prima facie*, correspondería al denunciante demostrar la existencia del defecto alegado; esto es, que la filtración de líquido al interior del producto ocurrió, pese a que siguió las condiciones de uso señaladas por el fabricante. Empero, existe una situación particular que hace necesario invertir la carga de la prueba hacia los denunciados; así, el servicio técnico de Claro **tuvo la oportunidad de analizar el equipo móvil**; por lo que, en consecuencia, estaban en la posibilidad de demostrar que las fallas se debieron a un uso inadecuado.
34. Lo dicho no se trata de una decisión arbitraria o carente de razonabilidad, sino que encuentra su fundamento en lo señalado por la propia Sala Especializada en Protección al Consumidor¹¹, quien considera que, en ciertos casos, la autoridad deberá aplicar la carga de la prueba dinámica, precepto por el cual se flexibiliza la regla tradicional (“el que afirma, prueba”), desplazando la responsabilidad de probar a la parte que **está en mejores condiciones técnicas, profesionales o fácticas para aportar la evidencia**¹².
35. Para el caso en concreto, es manifiesto que Claro y/o Mahadi se encuentran en una mejor posición para demostrar que hubo un incumplimiento de las condiciones de uso del celular del señor [REDACTED]; esto a través de un análisis técnico-pericial al referido equipo cuando fue internado en el servicio técnico. Ahora, si bien Claro ha expresado que no cuenta con las herramientas necesarias para “recrear” las condiciones de uso, ello no resulta razonable, pues se entiende que su servicio técnico debería poseer tales recursos, pues de lo contrario, no podrían determinar certeramente cuándo un producto está fuera o no de garantía.
36. Dicho de otro modo, sería ilógico pensar que Claro no cuenta con las herramientas y/o procedimientos para corroborar que un dispositivo con la Certificación IP68 fue usado en condiciones irregulares que sobrepasaron la funcionalidad de impermeabilidad del producto; porque de lo contrario, se llegaría al irrazonable escenario en que todas las fallas por presencia de líquidos en el interior estarían excluidas de garantía, aun cuando dichas filtraciones se hayan debido al **incumplimiento de la característica de resistencia al agua**.
37. De ahí que, a criterio de este despacho, si resulta exigible a Claro que su servicio técnico cuente con las condiciones, herramientas y/o recursos suficientes que le permitiesen demostrar de manera técnica y científica, que la filtración de agua que derivó en las fallas del celular del señor [REDACTED], se debió a que el consumidor no respetó las condiciones de uso regular del producto cuando lo sumergió bajo el agua, ya sea porque superó la profundidad máxima y/o porque excedió el tiempo señalado por el fabricante.
38. Empero, ni Claro ni Mahadi han demostrado que las fallas se debieron al uso negligente del equipo celular, a pesar de estar en mejor condición para asumir la carga de la prueba; de ahí que, al igual que la primera instancia, no sea posible exonerar de responsabilidad a los denunciados. Ahora, el criterio asumido no vulnera el derecho al debido procedimiento de los proveedores, sino que es una

¹¹ Ver Resolución 2757-2023/SPC-INDECOPI emitida el 4 de octubre de 2023 por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 201-2020/CPC-INDECOPI-AQP.

¹² **BELÉN Tepsich, María**. “Cargas probatorias dinámicas”, en Cargas probatorias dinámicas. Rubinzal Culzoni Editores, 2010.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

interpretación que va de la mano con conceptos de orden procesal (carga dinámica de la prueba) y constitucional, como lo es el **Principio pro consumidor**, por el cual los hechos deben ser interpretados de la manera más favorable hacia el consumidor.

39. Finalmente, si bien para Claro las conclusiones consignadas en el Informe técnico eran “suficientes y concluyentes”, este despacho discrepa de lo mencionado por el proveedor, pues aun cuando en el citado documento se detalla el origen de las fallas (filtración de líquidos), no así que aquella permeabilidad se haya debido a un uso negligente del producto; siendo errado suponer o inferir tal situación, como o pretende Mahadi.
40. Conforme a lo expuesto líneas supra, corresponde confirmar la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ del 4 de setiembre de 2025 emitida por el OPS, que declaró fundada la denuncia presentada contra Claro y Mahadi por infracción al artículo 19 del Código.

Sobre la sanción, la medida correctiva, el pago de costas y costos, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

41. En la medida que Claro y Mahadi no fundamentaron su apelación respecto de la sanción, la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi —más allá de haber alegado la ausencia de responsabilidad (desvirtuada precedentemente)— corresponde declarar consentidos dichos extremos porque resultan ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

Del pago espontáneo

42. El numeral 4 del artículo 205 del TUO de la Ley 27444 establece que, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación impuesta.

III. DECISION

PRIMERO: declarar infundados los recursos de apelación presentados por América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C.; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de setiembre de 2025, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 19 de la Ley 279571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, no lograron acreditar que la filtración de agua que provocó las fallas de funcionamiento del celular Redmi Note 14 Pro Plus 5G que comercializaron al señor [REDACTED], se hayan originado por un uso negligente, que afectó la resistencia al agua (Certificación IP68), y sancionarlos solidariamente con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias**.

SEGUNDO: requerir a América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C. el cumplimiento espontáneo y solidario de la multa impuesta en la presente Resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

TERCERO: informar a las partes que la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

el 4 de setiembre de 2025, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C., como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumplan solidariamente con aplicar la garantía y reparar el celular marca Xiaomi, modelo Redmi Note 14 Pro Plus 5G, comercializado al señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED].

CUARTO: informar a América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C. que deberán acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el considerando precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

QUINTO: informar a las partes que la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de setiembre de 2025, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi S.A.C. que cumpla con pagar al señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] los S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento principal; sin perjuicio de su derecho a solicitar una liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la Resolución Final 0253-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de setiembre de 2025, se encuentra consentida en el extremo que dispuso la inscripción de América Móvil Perú S.A.C. y Mahadi 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 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, la resolución emitida por la Comisión agota la vía administrativa, por lo tanto, no puede interponerse recurso de revisión.

OCTAVO: informar a las partes que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor, no requieren de una declaración de consentimiento expresa¹⁴.

¹³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119.- Registro de Infracciones y Sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. (...)

¹⁴ DIRECTIVA 0001-2021/DIR-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

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0060-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0183-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

Con la intervención de los señores comisionados¹⁵: **Martha Patricia Saldaña Rodríguez, Judith Rodrigo Castillo, Luis Carlos Polo Chávarri y Sofia Alejandra Pajares Sánchez Urrello**¹⁶.

MARTHA PATRICIA SALDAÑA RODRÍGUEZ
Presidenta

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.

¹⁵ 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**.

¹⁶ 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**.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603
E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe