

Comandante de la Policía Nacional del Perú, Mauricio Gustavo QUIROGA CAMACHO, para que participe como representante de la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior, en la II Reunión Plenaria de la Comisión Binacional Fronteriza-COMBIFRON Perú-Ecuador, a llevarse a cabo en la ciudad de Quito - República de Ecuador, del 24 al 28 de setiembre de 2012.

Artículo 2°.- Los gastos que por concepto de pasajes de transporte aéreo incluyendo la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto y viáticos correspondientes, que ocasione el viaje del personal policial, a que se hace referencia en el artículo precedente, se efectuará con cargo a la Unidad Ejecutora 001: Dirección General de Gestión en Administración del Ministerio del Interior, de acuerdo al siguiente detalle:

Pasajes Lima - Quito - Lima (Incluye TAJUA)	
SI. 2,457.22 nuevos soles	= SI. 2,457.22
Viáticos (Art. 5° D.S. 047-2002-PCM)	
SI. 540.00 x 5 días = SI. 2,700.00 nuevos soles	= SI. 2,700.00
TOTAL:	SI. 5,157.22

Artículo 3°.- Dentro de los quince (15) días calendario de efectuado el viaje, el funcionario designado deberá presentar un informe detallado, describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos; así como la rendición de cuentas debidamente documentada.

Artículo 4°.- Dentro de los Siete (7) días calendario siguientes de efectuado el viaje, el funcionario designado deberá presentar a la Presidencia de la República a través de la Secretaría del Consejo de Ministros, un informe detallado describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos durante el viaje autorizado.

Artículo 5°.- La presente Resolución Suprema no dará derecho a exoneración o liberación de impuestos aduaneros de ninguna clase o denominación.

Artículo 6°.- La presente Resolución Suprema será refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros y por el Ministro del Interior.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

OLLANTA HUMALA TASSO
 Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR
 Presidente del Consejo de Ministros

WILFREDO PEDRAZA SIERRA
 Ministro del Interior

845080-10

ORGANISMOS TECNICOS ESPECIALIZADOS

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

**Declaran fundado recurso de revisión
 y revocan la Res. 207-2012/ILN-CPC
 que confirmó la Res. 545-2011/ILN-
 PSO, y en consecuencia, declaran
 infundada denuncia interpuesta contra
 Importaciones Hiraoka S.A.C.**

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN N° 2221-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 501-2011/ILN-PSO

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN
 AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA
 NORTE

PROCEDIMIENTO : REVISIÓN
DENUNCIANTE : JUANA RUFINA BOCANEGRA
 AYLLÓN
DENUNCIADA : IMPORTACIONES HIRAOKA
 S.A.C.
MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN
 IDONEIDAD DEL PRODUCTO
ACTIVIDAD : VENTAS AL POR MENOR
 DE APARATOS, ARTICULOS
 Y EQUIPOS DE USO
 DOMÉSTICO

SUMILLA: Se declara fundado el recurso de revisión interpuesto contra la Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en tanto se interpretó erróneamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, recogido por el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la sola constatación de alguna falla en el funcionamiento de un producto no constituye una infracción al deber de idoneidad, pues sólo se configurará tal infracción si ante dicha eventualidad el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor.

Lima, 19 de julio de 2012

ANTECEDENTES

1. El 8 de noviembre de 2011, la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllón (en adelante, la señora Bocanegra) denunció ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) a Importaciones Hiraoka S.A.C.¹ (en adelante, Hiraoka), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².

2. La señora Bocanegra señaló que el 15 de enero de 2011 adquirió en el local comercial de Hiraoka una refrigeradora de marca General Electric por un precio de SI. 1 714,00 que presentó defectos a los dos días de entrega, ante lo cual la denunciada hizo el cambio por otra del mismo modelo. Sin embargo, en el mes de septiembre dicho producto presentó nuevas fallas, las cuales si bien fueron reparadas, volvió a presentar desperfectos en el mes de octubre, por lo que la señora Bocanegra consideró que en realidad le vendieron un producto usado.

3. En sus descargos, Hiraoka manifestó que la denunciante recibió dos atenciones del servicio técnico autorizado, efectuándose un cambio de refrigeradora (frente al primer defecto) y luego una reparación (frente al segundo defecto) en virtud de la garantía. Agregó que no tiene responsabilidad en la reparación de la refrigeradora, por lo que cualquier cuestionamiento debe realizarse ante el servicio técnico autorizado (Mabe Perú).

4. Mediante Resolución 545-2011/ILN-PSO del 21 de diciembre de 2011, el ORPS declaró fundada la denuncia contra Hiraoka por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado las fallas en la refrigeradora materia de denuncia, sancionándola con una multa de 0,5 UIT y condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento.

5. Mediante Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) resolvió el recurso de apelación interpuesto por Hiraoka contra la Resolución 545-2011/ILN-PSO, pronunciándose de la siguiente manera:

(i) Confirmó la resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Hiraoka por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado la falta de idoneidad del producto entregado a la denunciante;

(ii) Confirmó la resolución de primera instancia en el extremo que ordenó como medida correctiva que Hiraoka

¹ RUC 20100016681. Domicilio fiscal en Av. Abancay N° 594, Cercado de Lima, Lima.

² Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, entrando en vigencia el 2 de octubre de 2010.



cumpla con cambiar la refrigeradora por otra de las mismas características y, de no ser ello posible, cumpla con entregar la suma de S/. 1 714,00 más intereses legales; y,

(iii) confirmó la multa de 0,5 UIT impuesta y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento contra Hiraoka.

6. El 19 de marzo de 2012, Hiraoka interpuso un recurso de revisión ante la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) contra la Resolución 207-2012/LN-CPC, manifestando que la resolución impugnada ha interpretado erróneamente el artículo 19° del Código que se refiere a la idoneidad, en tanto no es posible sostener ni exigir que los proveedores vendan bienes que nunca presente fallas de funcionamiento y que, por el contrario, la idoneidad debió ser analizada a la luz de la conducta del proveedor cuando ha tomado conocimiento de un reclamo del consumidor, más aún si existe una garantía sobre el producto.

7. El 5 de julio de 2012, tuvo lugar el informe oral solicitado por Hiraoka con la intervención de la señora Bocanegra.

ANÁLISIS

El recurso de revisión y la cuestión materia de discusión

8. El recurso administrativo de revisión previsto en el Código procede contra los actos administrativos dictados por la Comisión de Protección al Consumidor (o la Comisión que cuente con facultades desconcentradas en esa materia) como segunda instancia administrativa del procedimiento sumarísimo por infracción a las normas de protección al consumidor³.

9. De conformidad con lo establecido por el artículo 125° del Código, el recurso de revisión es de naturaleza excepcional y, por tanto, en virtud a él la Sala únicamente evalúa errores de puro derecho que pudiera haber cometido la Comisión, los cuales pueden consistir en la inaplicación, aplicación indebida o interpretación errónea de las normas de protección al consumidor, o la inobservancia de un precedente de observancia obligatoria⁴.

10. Es preciso indicar que en el presente caso la recurrente cuestionó que la Comisión haya interpretado el artículo 19° del Código en el sentido de que los proveedores son responsables por la venta de productos defectuosos independientemente que dichos productos cuenten con garantías de reparación, sustitución de dichos productos o devolución de lo pagado ante la eventualidad de algún desperfecto.

11. La Comisión, en efecto, interpretó la norma citada en el sentido expuesto, pues en el caso concreto Hiraoka había ofrecido a la denunciante, a su elección, la reparación, reposición o devolución del dinero que había cancelado por la adquisición de una refrigeradora y, pese a ello, confirmó la decisión del ORPS, que había declarado fundada la denuncia por haber vendido un producto defectuoso, señalando además que la aplicación de la garantía ofrecida por el proveedor únicamente serviría para mitigar el daño generado, sin que ello signifique una eximente de responsabilidad sobre la falta de idoneidad del producto entregado.

12. En este contexto, la Sala evaluará si la Comisión interpretó erróneamente o no el artículo 19° del Código y, de ser el caso, determinará los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos que luego de haber sido entregados presenten eventualmente algún desperfecto. Cabe precisar que, en la medida que la evaluación que realice este Colegiado se limitará a la interpretación correcta de una norma, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos de las partes que hacen referencia exclusivamente al caso concreto.

Los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos

13. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad⁵.

14. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa

de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses⁶.

15. Dentro de dicho marco legal se ha reconocido, entre otros, como uno de los derechos de los consumidores la reparación o reposición del producto, o, en los casos previstos en la ley, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias⁷. Ello, claro está, implica que el producto no resulte apto para satisfacer la finalidad por la cual fue adquirido, sea porque no se adecuaba a lo ofrecido por el proveedor o porque presentaba un defecto en su funcionamiento, es decir, que no cumpla con las legítimas expectativas que un consumidor espera

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁴ Ver la Resolución 802-2011/SC2-INDECOP del 13 de abril de 2011, en el procedimiento seguido por Amanda Baca Lovón contra Asociación de Fondos contra Accidentes de Tránsito Región Ica.

⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo II.- Finalidad

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

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

(...)

razonablemente de acuerdo a la información recibida o la aptitud propia del producto.

16. Estas consideraciones nos llevan directamente al concepto de idoneidad, definida por el artículo 18º del Código⁶ como 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 o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, se indica que la idoneidad está en función a la propia naturaleza del producto y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

17. Uno de los derechos que se reconoce a favor de los consumidores es el derecho a adquirir y contar con productos idóneos y correlativamente el deber de los proveedores de vender productos que se adecuen a lo realmente ofrecido y satisfagan las legítimas expectativas generadas en los consumidores. En dicho esquema, la falta de idoneidad se produciría cuando se ha generado una situación de insatisfacción de parte del consumidor y por ende una defraudación de sus legítimas expectativas.

18. El artículo 19º del Código⁷ ha establecido un supuesto de responsabilidad administrativa de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente el de entregarlos con ciertas características o estándares definidas por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita), atendiendo a las circunstancias del caso.

19. La evaluación de la idoneidad de un determinado producto está entonces en función de las expectativas generadas en el consumidor de acuerdo no solamente a la información brindada por el proveedor, sino también en función a las características o condiciones establecidas por la ley y a la naturaleza y la aptitud de dicho producto para satisfacer la finalidad para la cual ha sido adquirido. De manera que el análisis de la idoneidad no se agota con el análisis de la información⁸. La idoneidad en la venta de productos implica pues un análisis de relación entre el bien y la expectativa del consumidor.

20. Cabe indicar que el término *garantía* recogido por el Código es equivoco en cuanto a su uso, pues puede ser entendido en varios sentidos. La *garantía* puede, en primer lugar, ser equivalente a *parámetro de idoneidad* que comprende la garantía legal (estándar mínimo fijado por ley), la garantía expresa (todo lo ofrecido explícitamente por el proveedor) y la garantía implícita (finalidad o desempeño propio del producto). En segundo lugar, el término *garantía* también puede entenderse restringido a la *garantía expresa*, integrada por todas aquellas condiciones o términos que el proveedor otorga unilateralmente al consumidor respecto del producto vendido (denominada también *garantía voluntaria* o *comercial*). Finalmente, el término *garantía* podría emplearse como *sinónimo del documento* (certificado, folleto, carta, etc.) que contiene las coberturas, las limitaciones, las exclusiones, el plazo, etc., con que cuenta un determinado producto ante la eventualidad que se produzca una falla en su funcionamiento o resulte inhábil para satisfacer la finalidad por la cual fue adquirido.

21. Sin embargo para efectos de definir la idoneidad de un producto el término *garantía* debe ser entendido en su primera acepción que es la más comprensiva pues solo ella contempla todos los parámetros para definir la expectativa generada en un consumidor. Por ello, cuando el artículo 20º del Código⁹ señala que para determinar la idoneidad de un producto debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando o a las que está obligado (legal, explícita o implícita), no hace otra cosa que definir los parámetros de evaluación de la idoneidad de un producto, esto es, se concibe la garantía como el factor a tener necesariamente en cuenta para analizar o valorar dicha idoneidad.

22. El objetivo de estas garantías es que el proveedor responda por el bien puesto a disposición de los consumidores en caso no resulte idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, de manera que asegure que los productos cumplan con un estándar legal mínimo, con lo ofrecido de acuerdo a la información brindada y con la finalidad y usos previsibles al momento de la compra.

23. Siendo así, y teniendo en cuenta la inmensa variedad de situaciones que se dan en las relaciones de consumo respecto de los bienes que se ofrecen en el mercado, es necesario recalcar que la idoneidad de un producto es una condición sumamente variable que debe ser determinada en cada caso concreto y atendiendo a distintos factores, tales como la información brindada por el proveedor, la naturaleza propia del producto y las condiciones en que fue adquirido¹². Se hace necesario entonces una delimitación del presente caso en el que se exige interpretar los alcances del deber de idoneidad que ha planteado Hiraoka en su recurso de revisión, a efectos de analizar y precisar la idoneidad en la venta de productos.

24. De acuerdo a lo planteado por Hiraoka, corresponde determinar si un proveedor incumple el deber de idoneidad en la venta de bienes de consumo cuando el producto efectivamente vendido presenta defectos en su funcionamiento, al margen de las soluciones legales o las ofrecidas por el proveedor para superar tal eventualidad; o, si por el contrario, la idoneidad de un producto no se restringe a evaluar dichos desperfectos, sino que incluye la aplicación de los mecanismos de solución o remedios¹³.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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.

⁶ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Lima: Editorial Rodnas, 2006, quien afirma que "la relación entre el deber de idoneidad y el de información es de género a especie, por ello -como ya se mencionó y demostró- hay supuestos en que se lesiona el primero a través de una inadecuada información. Ello no quiere decir que el deber de información carezca de autonomía, por cuanto hay casos en los cuales nos encontramos frente a una infracción a este deber sin tener que recurrir al deber genérico de idoneidad" (Op. Cit., p. 104).

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- 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:

- 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.
- 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.
- 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.

¹² Ver la Resolución 868-2005/TDC-INDECOPI del 10 de agosto del 2005, en el procedimiento seguido por John Felipe Acuña Carrasco contra Empresas Comerciales S.A.

¹³ Los remedios constituyen mecanismos de protección del interés del consumidor, cuya operatividad depende fundamentalmente de que se produzca la verificación de un desperfecto en el producto adquirido. El Código define aquellos mecanismos como derechos o facultades conferidas al consumidor, cuyo contenido está conformado por la reposición, reparación del producto o la devolución de la contraprestación pagada, según el caso.



previstos por el Código u ofrecidos por los propios proveedoras.

25. En los bienes de fabricación masiva, que son los que ordinariamente se destinan al consumo en el mercado, no puede llegarse a asegurarse la infalibilidad de los procesos productivos, de allí que en muchos casos existan márgenes de error regularizados¹⁴. Las normas de protección al consumidor son aplicables precisamente en aquellos casos en los que existan tales deficiencias, cuando los mecanismos de control previos en la fabricación de productos no resulten suficientes para satisfacer las expectativas generadas en un consumidor. Ello no significa que estas normas habiliten la existencia de procesos productivos deficientes, sino tan solo que el sistema de protección al consumidor opera como complemento de otros mecanismos preventivos especializados, que son en última instancia los llamados a supervisar estos procesos productivos al margen del comercio efectivo de los productos resultantes.

26. Lo anteriormente expuesto no es aplicable -por el presupuesto planteado- a aquellos casos en los que los proveedores ofrezcan como garantía expresa la ausencia de fallas (bienes suntuosos fabricados individualmente) o una garantía vitalicia (en el sentido más estricto: certificado de garantía) para la reparación, sustitución o devolución de la contraprestación pagada. En tal contexto, ¿la expectativa de un consumidor será que al adquirir un producto este nunca presente fallas? o que ante tal eventualidad se apliquen los mecanismos de solución o remedios reconocidos en la ley u ofrecidos por el proveedor?

27. La Comisión consideró que los mecanismos de solución ofrecidos por Hiraoka (reparación, reposición o devolución del dinero) no eran más que soluciones residuales a la falta de idoneidad del producto vendido a la denunciante, de allí que no incidían en la ilicitud de la conducta imputada: haber vendido una refrigeradora que presentó fallas a los pocos días de funcionamiento, aún cuando esta fue sustituida y el producto de reemplazo fue reparado, mediando en todo momento el ofrecimiento de una nueva sustitución o la devolución de la contraprestación pagada por la señora Bocanegra.

28. A la fecha, en la definición de idoneidad de un producto por parte de la Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala, se ha asumido alternativamente ambas posiciones. En algunos casos, se ha sancionado la presencia *per se* del defecto existente en un producto al margen de los ofrecimientos efectuados por los proveedores para repararlos, sustituirlos o devolver la contraprestación pagada. En otros, la idoneidad ha sido analizada en función de la aplicación de tales mecanismos de solución, frente a las fallas del producto. La existencia de ambos enfoques de idoneidad -pese a ser excluyentes- ha estado determinada por la imputación de cargos establecidos desde las instancias inferiores (ORPS o Comisiones), de manera que los criterios variaban si la imputación era por entregar productos defectuosos o era por no hacer efectiva los mecanismos de solución previstos en la ley (reparación, sustitución del producto o devolución de lo pagado).

29. Sin embargo, para disipar esta ambivalencia, el Código ha previsto de manera clara e inequívoca un remedio o mecanismo de tutela reconocido y puesto a disposición de los consumidores para lograr una efectiva protección de sus expectativas, que eventualmente pueden verse defraudadas por la presencia de defectos o fallas en un producto. Así, la idoneidad comprendería no sólo la aptitud del producto para satisfacer la finalidad por la cual fue adquirido, sino también involucraría los mecanismos de tutela concedidos al consumidor y a los que el proveedor está obligado cuando un producto presente fallas luego de haber sido adquirido.

30. Es así que en el caso puntual de ventas de productos, el artículo 97°, inciso c) del Código¹⁵ establece que los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, o a la devolución de la cantidad pagada cuando por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, el producto adquirido no sea apto para el uso al cual está destinado.

31. Un interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18°, 19° y 97°, permiten establecer que la idoneidad no implica *per se* la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de

dichos productos, sino más bien el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según el caso concreto. Ello atendiendo a que el Código ha dispuesto tales soluciones en términos de derechos de los consumidores.

32. Cabe precisar que dichos mecanismos de solución a los que está obligado el proveedor no pueden ser limitados o excluidos por una garantía voluntaria o comercial que unilateralmente otorgue el proveedor, en tanto el mismo artículo 97° del Código señala que en caso un producto cuente con dicha garantía, se sujetará a sus términos, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. Ello quiere decir que pese a que una garantía voluntaria o comercial establezca, por ejemplo, que sólo será aplicable la reparación, ello no vinculará necesariamente al consumidor, quien podrá exigir la reposición o la devolución del precio pagado, siempre que tal mecanismo de solución resulte razonable y adecuado en función a las características y circunstancias concretas del caso¹⁶.

33. La idoneidad debe valorarse no en razón de un modo de ser del bien o de una cualidad suya (su funcionalidad), sino en función al comportamiento del

¹⁴ Ver la Resolución 767-2005/TDC-INDECOPI del 15 de julio de 2005, en el procedimiento seguido de oficio contra Austral Group S.A.A.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.

c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfentería sea inferior a la que en ellos se indique.

f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiere un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

¹⁶ Al respecto, pueden citarse dos casos en los cuales este Tribunal en anteriores pronunciamientos concedió tales alternativas al consumidor mediante medidas correctivas en función de criterios de razonabilidad:

Resolución 0099-2002/TDC-INDECOPI del 6 de junio de 2002, en el procedimiento seguido por el señor Eduardo Martín Catter Cossio contra P&L Motors S.A. y Daewoo Perú S.A., la Sala consideró que si bien las denuncias no cumplieron con reparar el vehículo adquirido por el denunciante, del peritaje realizado en el procedimiento, se desprende claramente que el problema que presentó el vehículo podía ser solucionado mediante el cambio de la cremallera de dirección por una pieza nueva, por lo que no correspondía a ordenar la reposición del producto, sino sólo su reparación.

Resolución 0726-2006/TDC-INDECOPI del 1 de julio de 2006, en el procedimiento seguido por la Comunidad Campesina de Palca contra Italo Americana S.A., la Sala señaló que, al haberse acreditado que desde el primer momento el "tractor de orugas" marca Fiatelli presentó pequeños defectos (parabrisas con óxido, rebabas por parte de soldaduras en la masa superficial del bastidor principal, las conexiones eléctricas no son técnicamente las adecuadas y su estado de conservación no era acorde a un tractor nuevo), no generados por su uso regular, sino por el periodo transcurrido entre su importación y venta final, lo que motivó que no se levantara el acta de entrega, no resultaba aplicable ordenar su reparación, sino la sustitución del referido producto por otro sin falla alguna.

proveedor una vez que ha tomado conocimiento de las fallas presentadas en el producto.

34. En el caso que un proveedor venda un producto que eventualmente presente desperfectos y en consecuencia no cumpla con los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren, tal evento ¿constituye un supuesto de falta de idoneidad, al margen de que el producto cuente con un sistema de remedios reconocidos por ley u ofrecidos expresa o implícitamente por el proveedor? o ¿sólo será responsable si el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de dichos remedios, según el caso?

35. De acuerdo a la interpretación antes expuesta, el proveedor no será responsable por infracción del deber de idoneidad por haber vendido un producto que presente desperfectos, sino sólo por no haber realizado aquellos actos a los que estaba obligado una vez producida la falla del producto, es decir, responderá si con su conducta denegó, limitó o excluyó la aplicación de los mecanismos de solución o remedios legales o los ofrecidos expresamente por el proveedor, cuyo contenido está comprendido en el artículo 97°, inciso c), del Código.

36. La razón precisamente de un sistema de remedios en la venta de productos radica en la imposibilidad de asegurar a los consumidores que los bienes que éstos adquieren en el mercado no presenten ningún tipo de desperfecto en su funcionamiento luego de haber sido entregados.

37. De allí que el sistema de protección al consumidor no puede desconocer las soluciones previstas por el propio mercado, puesto que la finalidad última de los procedimientos sancionadores, no es otra que la de propender a su correcto funcionamiento, promoviendo que los propios proveedores consideren las necesidades de los consumidores y solucionen los problemas que se presenten en las relaciones sostenidas con ellos, evitando así, que se vean obligados a recurrir a la autoridad administrativa para la defensa de sus derechos¹⁷.

38. Cabe precisar que el hecho de que el producto no resulte idóneo para la finalidad para la cual está destinado por presentar defectos, no quiere decir que el proveedor deba aplicar los mecanismos de solución previstos (remedios) en todos los casos, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien haya sido causada por un factor diferente a las deficiencias de fabricación, elaboración o vicios ocultos del producto y, más bien, el defecto sea atribuible o corresponda al hecho fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor¹⁸, siempre que tales hechos sean acreditados por el proveedor.

39. Sin embargo, el concepto de idoneidad planteado por la interpretación conjunta de los artículos 18°, 19° y 97° del Código tiene un límite cuando los defectos en el producto comercializado hayan causado daños a la integridad física de los consumidores o a sus bienes. En estos supuestos, los defectos presentes en el producto no son susceptibles de ser revertidos a través del sistema de remedios previstos en las referidas normas, de allí que el proveedor no sólo será responsable civilmente y estará obligado a indemnizarlos, sino también podrá ser responsable penalmente y susceptible de imposición de sanciones administrativas por haber puesto en circulación dichos productos¹⁹. En términos similares, esta noción ampliada de idoneidad de un producto no resultará aplicable en los casos de venta de productos defectuosos cuando el proveedor haya obrado con dolo o culpa inexcusable, es decir, cuando conocía o debía conocer que dichos productos eran defectuosos, teniendo en cuenta el principio de buena fe que debe regir las relaciones de consumo, pues en estos casos los remedios no podrían corregir y superar tales conductas, siendo necesario la intervención de la autoridad administrativa.

40. En consecuencia, teniendo en cuenta que la Comisión interpretó erróneamente los alcances del artículo 19° del Código al considerar que los proveedores son responsables por la venta de productos que presentan desperfectos, incluso en aquellos casos en los que el producto contaba con mecanismos de solución frente a la eventualidad de presentarse un desperfecto, corresponde declarar fundado el recurso de revisión planteado por Hiraoka, toda vez que el deber de idoneidad en la venta de productos no está en función de la sola constatación de fallas en su funcionamiento, sino en la conducta del propio proveedor que luego de haber tomado conocimiento de dicha falla, no hizo nada o se negó o se negó simplemente a corregirla, esto es, no brindó otras alternativas de

solución.

41. De allí que la negativa de aplicar los mecanismos de solución legales u expuestos frente a la eventualidad de un defecto que afecte las expectativas legítimas de los consumidores de destinar el bien adquirido para los usos y fines previsibles, configure una infracción del deber de idoneidad, en tanto habría dejado de realizar una actividad a la que estaba obligado. Pero no se configuraría una infracción al deber de idoneidad por el sólo hecho de que el bien vendido presente deficiencias en su funcionamiento, salvo, claro está, los supuestos indicados en el punto 39 de la presente resolución.

42. Por las razones expuestas, corresponde revocar la Resolución 207-2012/ILN-CPC, emitida por la Comisión, que confirmó la Resolución 545-2011/ILN-PSO, emitida por el ORPS, y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia de la señora Bocanegra contra Hiraoka, toda vez que la denunciada no limitó, excluyó ni denegó la aplicación de los remedios a los que estaba obligada a realizar. Asimismo, se deja sin efecto la medida correctiva, el pago de costas y costos y la multa de 0,5 UIT impuesta a Hiraoka S.A.C., por resultar accesorias al pronunciamiento sustantivo revocado.

43. Cabe aclarar que lo expuesto no afecta en nada el deber de Hiraoka de cumplir el ofrecimiento de aplicación de las garantías efectuado a la señora Bocanegra en el transcurso del procedimiento, en la medida que tal conducta ha sustentado la ausencia de infracción determinada por este Colegiado. De lo contrario, la denunciante tendrá expedito su derecho a reclamar legítimamente una eventual negativa de Hiraoka a aplicar los mecanismos de solución ofrecidos a la señora Bocanegra.

44. Finalmente, teniendo en cuenta la existencia de procedimientos de parte previos y en curso por hechos similares, en adelante los ORPS así como las Comisiones de Protección al Consumidor y las que ejercen funciones desconcentradas en dicha materia a través de las ORI, deben considerar el análisis efectuado en el presente pronunciamiento respecto a los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos.

45. No es ajeno a este Colegiado que la desconcentración de funciones en materia de protección al consumidor a nivel nacional puede llevar aparejada la diferencia de criterios en el análisis de procedimientos de parte iniciados por casos similares, pero en estos casos, el recurso de revisión opera precisamente como un instrumento para unificar criterios respecto a las normas aplicadas y garantizar la predictibilidad necesaria en el reconocimiento de derechos del consumidor y las obligaciones a cargo de los proveedores, para su tutela efectiva.

Publicación de la presente Resolución

46. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y

¹⁷ Ver la Resolución 868-2005/ITDC del 10 de agosto de 2005, en el procedimiento seguido por John Felipe Acurio Carrasco contra Empresas Comerciales S.A.

¹⁸ LEY 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.

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100.- Responsabilidad civil. El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Organización del INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, el Consejo Directivo del Indecopi podrá ordenar la publicación de resoluciones en el Diario Oficial "El Peruano" cuando lo considere necesario por ser de importancia para proteger los derechos de los consumidores²⁰.

47. Dada la relevancia jurídica del presente caso por cuanto concierne a los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos en el marco de una relación de consumo, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI, la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

RESUELVE:

Primero.- Declarar fundado el recurso de revisión planteado por Importaciones Hiraoka S.A.C. contra la Resolución 207-2012/ILN-CPC del 7 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte por la causal de interpretación errónea del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se interpretó erróneamente los alcances del deber de idoneidad en la venta de productos, toda vez que la simple constatación de alguna falla en el funcionamiento de un producto no constituye *per se* una infracción al deber de idoneidad, pues sólo se configurará tal infracción si ante dicha eventualidad el proveedor limitó, excluyó o denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor.

Segundo.- Revocar la Resolución 207-2012/ILN-CPC que confirmó la Resolución 545-2011/ILN-PS0 del 21 de diciembre de 2011, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Lima Norte y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia de la señora Juana Rufina Bocanegra Ayllón contra Importaciones Hiraoka S.A.C., toda vez que la denunciada no limitó, excluyó ni denegó la aplicación de los mecanismos de solución reconocidos por ley u ofrecidos explícita o implícitamente por el proveedor. Asimismo, se deja sin efecto la medida correctiva, el pago de costas y costos y la multa de 0,5 UIT impuesta a Importaciones Hiraoka S.A.C., por resultar accesorias al pronunciamiento sustantivo revocado.

Tercero.- Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

²⁰ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TÍTULO VII. PUBLICACIÓN DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. Artículo 43.- Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

844537-1

ORGANOS AUTONOMOS

BANCO CENTRAL DE RESERVA

Autorizan viaje del Presidente del BCRP para participar en evento a realizarse en EE.UU.

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO
N° 063-2012-PRE000

Lima, 19 de setiembre de 2012

CONSIDERANDO QUE:

Se ha recibido invitación de International Economic Alliance y Peruvian Business Council, para que el Presidente del Banco Central de Reserva del Perú participe en el 5th Annual Global Investment Symposium, a realizarse en el Harvard Club los días 26 y 27 de setiembre, en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América;

En dicha reunión, en la que participarán las altas autoridades de diversos países, además de las industrializadas y de países emergentes, así como inversionistas estratégicos internacionales, se buscará promover el Perú a nivel mundial y consolidar la confianza del inversionista en nuestro país, en particular en las áreas de minería y finanzas;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27619 y el Decreto Supremo N° 047- 2002-PCM, y estando a lo acordado por el Directorio en su sesión del 13 de setiembre de 2012;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Autorizar la misión en el exterior del señor Julio Velarde Flores, en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América, los días 26 y 27 de setiembre, y al pago de los gastos, a fin de que participe en la reunión indicada en la parte considerativa de la presente Resolución

Artículo 2°.- El gasto que irrogue dicho viaje será como sigue:

Pasajes	US\$ 1550,00
Viáticos	US\$ 440,00
TOTAL	US\$ 1990,00

Artículo 3°.- La presente Resolución no dará derecho a exoneración o liberación del pago de derechos aduaneros, cualquiera fuere su clase o denominación.

Publíquese.

JULIO VELARDE
Presidente

844660-1

INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Autorizan viaje de docentes de la Universidad Nacional del Callao a Alemania, España, Francia e Italia, en comisión de servicios

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

RESOLUCIÓN RECTORAL
N° 759-2012-R

Callao, 11 de setiembre del 2012

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Visto el Oficio N° 429-2012-D-FIIS (Expediente N° 17831) recibido el 06 de setiembre del 2012, mediante el cual el Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de