

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CECILIA DEL CARMEN CHUYES FERIA
DENUNCIADA : TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Telefónica Móviles S.A. al acreditarse que el producto materia de denuncia se encontraba excluido de la garantía.*

Lima, 1 de febrero de 2011

ANTECEDENTES

1. El 10 de febrero de 2010, la señora Cecilia Del Carmen Chuyes Feria (en adelante, la señora Chuyes) denunció a Telefónica Móviles S.A.¹ (en adelante, Movistar) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor.
2. En su denuncia, la señora Chuyes señaló que en el mes de octubre de 2008, adquirió en el establecimiento de Movistar un equipo celular de la marca Nokia, que presentó desperfectos de funcionamiento, por lo que tuvo que ser ingresado al servicio técnico de Movistar en sucesivas ocasiones, siendo que finalmente, el 31 de octubre de 2009 ingresó al servicio técnico debido a un desperfecto que presentó en la pantalla. Añadió que en aquella oportunidad, el servicio técnico diagnosticó que el celular presentaba problemas en el display, no obstante, se negaron a repararlo aduciendo que se encontraba excluido de la garantía, puesto que la pantalla se encontraba rota. Finalmente indicó que la denunciada no le otorgó las facilidades necesarias a fin de presentar su reclamo ante Osiptel.
3. En sus descargos, Movistar señaló que no se encontraba obligada a cumplir con la garantía ofrecida debido a que al momento en que fue ingresado en su servicio técnico, el celular presentaba la pantalla rota, de allí que se constituya una causal de exclusión de garantía establecida expresamente en el Manual del Usuario y las Condiciones de Garantía y Servicios Nokia Care. Asimismo, señaló que al momento en que la denunciante se acercó al servicio técnico, la garantía ya había caducado.

¹ RUC 20100177774. Con domicilio fiscal en Calle Schell 310, Miraflores, Lima.

4. Mediante Resolución 678-2010/INDECOPI-PIU del 25 de mayo de 2010, la Comisión:
 - (i) Declaró infundada la denuncia contra Movistar por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que el equipo móvil en cuestión se encontraba excluido de la garantía al presentar un golpe;
 - (ii) declaró improcedente la denuncia en el extremo referido a la falta de facilidades para presentar su reclamo;
 - (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la denunciante; y,
 - (iv) denegó el pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 4 de junio de 2010, la señora Chuyes apeló la Resolución 678-2010/INDECOPI-PIU, manifestando que la Comisión no consideró el hecho que el equipo ingresó al servicio técnico en múltiples ocasiones. Asimismo, adjuntó como medio probatorio el celular materia de denuncia alegando que contrariamente a lo señalado por la denunciada, el equipo no presentaba la pantalla rota sino una mancha negra en la misma.
6. El 19 de octubre de 2010, la señora Chuyes solicitó la realización de una audiencia de informe oral a fin de expresar los argumentos de su denuncia.
7. Puesto que la señora Chuyes no cuestionó la Resolución 678-2010/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró improcedente la denuncia, respecto a la falta de facilidades brindadas por Movistar para la presentación de su reclamo, el referido extremo quedó consentido.
8. El 2 de febrero de 2011, se llevó a cabo la audiencia de informe oral solicitada por la señora Chuyes.

ANÁLISIS

Cuestión previa

9. En su apelación, la señora Chuyes manifestó que el equipo móvil materia de denuncia ingresó en múltiples ocasiones al servicio técnico de la empresa denunciada, siendo que aquello no fue merituado por la Comisión.
10. En efecto, el celular ingresó en dos ocasiones² al mencionado servicio técnico. De la revisión de las órdenes de servicio técnico correspondientes a los referidos ingresos, se aprecia que ambos fueron consecuencia de las fallas de funcionamiento que presentó el equipo, como problemas en el

² Los días 27 de abril de 2009 y 25 de mayo de 2009.

timbrado y congelamiento del mismo³. Sin embargo, éstos fueron solucionados por la denunciada en aquellas oportunidades.

11. Asimismo, debe precisarse que los mencionados defectos son ajenos al que es materia de denuncia en el presente procedimiento, por lo que no cabría realizar una análisis de aquellos para determinar la responsabilidad de Movistar en este caso. Ello por cuanto lo que se discute en la presente es la falta de atención brindada por la denunciada al problema presentado en la pantalla del equipo celular.

De la idoneidad del servicio prestado por Movistar

12. El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
13. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que espera un consumidor y lo que realmente recibe en función de la información transmitida; las condiciones y circunstancias de la transacción; el precio, características y naturaleza del producto o servicio; entre otros factores.
14. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
15. En el caso de equipos electrónicos, un consumidor esperaría que, de presentarse algún desperfecto dentro del período de garantía, el proveedor cumpla con la reparación o cambio del mismo sin costo alguno. Sin embargo, dicha obligación no será exigible al proveedor cuando la falla fuera ocasionada como consecuencia de un hecho previsto como una causal de exclusión de la garantía o que ésta haya caducado.

³ Ver órdenes de servicio técnico que obran a fojas 20 y 21 del expediente.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8°.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.

16. En el presente caso, ha quedado acreditado que el equipo celular adquirido por la señora Chuyes presentó desperfectos en la pantalla y que por tal motivo ingresó al servicio técnico de Movistar el día 31 de octubre de 2009.
17. La denunciada manifestó que el producto materia de denuncia se encontraba fuera del periodo de garantía puesto que a la fecha en que había ingresado por última vez a su servicio técnico había transcurrido más de trece meses desde su adquisición, siendo que la garantía fue otorgada solamente por el plazo de doce meses. No obstante, a pesar de ser uno de los fundamentos principales de su defensa, Movistar no presentó medio probatorio alguno que acredite la fecha en que fue adquirido el equipo de telefonía móvil, de tal manera que justifique su negativa a otorgar la cobertura ofrecida.
18. Al margen de ello, obra en el expediente la parte correspondiente a la garantía del Manual del Cliente del equipo Nokia⁵, que fue puesto en conocimiento del cliente durante la adquisición del producto, en cuya página 9 se detalla, en cuanto a las condiciones de la garantía, lo siguiente:

*“La presente garantía limitada no se hará efectiva cuando:
i El producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales. Se comprende de manera enunciativa, mas no limitativa, cuando el producto presente defectos o daños derivados de accidentes o negligencia, golpes (...)”*
19. Conforme puede advertirse, la empresa denunciada se encontraba exenta de otorgar la garantía ofrecida cuando se acreditara que el producto presentaba defectos o daños derivados de su uso negligente.
20. La orden de servicio técnico que obra en el expediente⁶ indica que la pantalla del celular se encontraba rota al momento que ingresó para su reparación. Sin embargo, la denunciante niega que su pantalla se encuentre rota y afirma que únicamente presenta una mancha externa que se habría originado de manera súbita luego de haber realizado una llamada telefónica.
21. No obstante, debe considerarse que las circunstancias que se presentaron en este caso particular no permiten concluir que la falla sea atribuible a la denunciada por cuanto: (i) la propia existencia de una “mancha” denota el deterioro físico de la pantalla; (ii) desde la adquisición del equipo hasta que se presentó esta “mancha” transcurrieron aproximadamente doce meses; (iii) no hubo antecedente de este defecto sino que apareció de manera repentina; (iv) no se produjo una falla en el funcionamiento del equipo (situación normalmente imputable al proveedor), sino en su aspecto externo; y, (iv) la falla se presentó cuando se encontraba en poder de la consumidora.

⁵ Fojas 94 del expediente.

⁶ Ver fojas 22 del expediente.

22. Asimismo, aun cuando de una revisión superficial del celular pueda observarse únicamente una mancha, Movistar presentó un informe técnico que indica que ésta es consecuencia de una ruptura interna de la pantalla. En efecto, señaló que el daño sufrido en la pantalla causó la formación de una aureola de color diferente, y por ende la imposibilidad de la proyección de imágenes.
23. Por los argumentos, esta Sala concluye que los elementos que obran en el expediente dan cuenta de que se configuró una falla como consecuencia de un mal uso del producto, por lo cual la denunciada no se encontraba obligada a otorgar la cobertura ofrecida. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 678-2010/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Movistar por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor,

RESUELVE:

Confirmar la Resolución 678-2010/INDECOPI-PIU del 25 de mayo de 2010, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Telefónica Móviles S.A. por infringir el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se acreditó la existencia de daños en el producto como consecuencia del uso negligente del mismo, lo que constituye una causal de exclusión de la garantía.

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