



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Derecho

Análisis al deber de idoneidad en la comercialización de productos electrónicos dentro del mercado peruano (retail)

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Abogado

AUTOR

Ruben Israel SALINAS RUIZ

ASESOR

Mg. Jorge Guillermo GUTIÉRREZ TUDELA

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

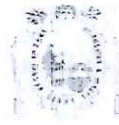
Referencia bibliográfica

Salinas, R. (2023). *Análisis al deber de idoneidad en la comercialización de productos electrónicos dentro del mercado peruano (retail)*. [Trabajo de Suficiencia Profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Derecho]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ruben Israel Salinas Ruiz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48081167
URL de ORCID	-----
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06155396
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1064-9546
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Gualberto Chávez Marmanillo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10282120
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Krupskaya Rosa Luz Ugarte Boluarte
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23955587
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Bruno Alonso Samuel Tapia Cornejo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47714342
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Pedro Enrique Bernui Oré
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	08204622
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Facultad de Derecho y Ciencia Política – Ciudad Universitaria UNMSM País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Latitud: -12.058278443410769 Longitud: -77.08063195582321
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2022 – julio 2023
URL de disciplinas OCDE	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA.

ACTA DE EXAMEN ORAL PRESENCIAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO CON UN TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

N° 010

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores:

1.-PRESIDENTE:

Mg. JUAN GUALBERTO CHÁVEZ MARMANILLO
Dra. KRUPSKYA ROSA LUZ UGARTE BOLUARTE
Mg. JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA (ASESOR)
Mg. BRUNO ALONSO SAMUEL TAPIA CORNEJO
Abg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORÉ

El bachiller postulante al Título Profesional de Abogado, don:

Ruben Israel Salinas Ruiz

Procedió la sustentación de su Trabajo de Suficiencia Profesional, Titulado:

ANÁLISIS AL DEBER DE IDONEIDAD EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS DENTRO
DEL MERCADO PERUANO (RETAIL)

En la redacción del examen escrito, el graduando fue aprobado con la nota de:

CATORCE (14)

Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando el candidato:

Por unanimidad aprobado con nota (16).

Y para constancia se le extiende la presente acta, en Lima a los TREINTA días del mes de OCTUBRE del
año 2023

Mg. JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA (ASESOR)

Presidente del Jurado

Mg. JUAN GUALBERTO CHAVEZ MARMANILLO

Dra. KRUPSKYA ROSA LUZ UGARTE BOLUARTE

Abg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORÉ

Mg. BRUNO ALONSO SAMUEL TAPIA CORNEJO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
Escuela Profesional de Derecho

CERTIFICADO DE SIMILITUD

CDS N° 004-EPD-2023-FDCP/UNMSM

Yo, JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA, en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Directoral N° 000117-2023-EPD-FDCP/UNMSM, del Trabajo de Suficiencia Profesional, cuyo título es **ANÁLISIS AL DEBER DE IDONEIDAD EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS DENTRO DEL MERCADO PERUANO (RETAIL)** presentado por el bachiller Ruben Israel Salinas Ruiz, para optar el Título Profesional de Abogado(a), CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 18% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para obtención del Título correspondiente.

Firma del Asesor

DNI: 06155396

Nombres y apellidos del asesor:

JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA



RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en un caso asociado a los derechos de los consumidores en nuestro ordenamiento legal. En el caso analizado, la denunciante adquirió un televisor y, al notar problemas en el artefacto que compró, presentó los reclamos respectivos; sin embargo, la denunciante no formuló sus reclamos dentro del plazo de garantía establecido para el producto; por lo que dicho argumento fue el usado por los órganos resolutores para desestimar su petición.

El análisis se centra, principalmente, en el deber de información de los proveedores y el deber de idoneidad. En ese sentido, se destaca la importancia de que los vendedores brinden información clara, precisa, veraz y de fácil acceso sobre las condiciones y términos que provengan de la adquisición de un producto (por citar algunos ejemplos la garantía y sus plazos, manuales de uso, entre otros) a fin de que los consumidores puedan tomar una decisión de consumo adecuada, así como ejercer sus derechos de manera oportuna. Asimismo, se examina el concepto de idoneidad, resaltando la necesidad de que los productos y/o servicios cumplan con los estándares de calidad y funcionamiento esperados.

Por último, el objetivo del presente trabajo busca identificar posibles excesos o deficiencias en la interpretación y aplicación de los deberes legales tanto del consumidor como del proveedor. A partir del análisis se busca contribuir a la comprensión y discusión en torno al marco legal que protege los derechos de los consumidores y fomentar relaciones equitativas y justas en el mercado.

ABSTRACT

This paper focuses on a case related to consumer law. In the case analysed, the complainant purchased a television set and, upon noticing problems, complained to the shop where she bought it; however, the complainant did not make her claims within the warranty period established for the product, and therefore, this argument was used by the decision-makers to reject her request.

The analysis focuses mainly on the suppliers' duty of information and the duty of suitability. In this regard, the importance of sellers providing clear and precise information on the warranty periods and useful life periods of products is highlighted, so that consumers can exercise their rights in a timely manner. It also examines the concept of suitability, highlighting the need for products to meet expected standards of quality and performance.

The aim of this paper is to identify possible excesses or deficiencies in the interpretation and application of the legal duties of both the consumer and the supplier. From the analysis, it seeks to contribute to the understanding and discussion of the legal framework that protects consumer rights and promotes fair and just market relations.

PALABRAS CLAVE

Deber de información, deber de idoneidad, consumidor razonable, garantías, derecho del consumidor.

KEYWORDS

Duty of information, duty of care, reasonable consumer, warranties, consumer law.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis familiares, amigos(as) y todas las personas que estuvieron conmigo y confiaron en mi desarrollo desde que inicie esta aventura de crecimiento personal y profesional. Asimismo, dedico el presente al de arriba que sin su fortaleza no hubiese permitido guiarme ni darme el temple suficiente para ser perseverante a pesar de las vicisitudes que nos pone la vida.

AGRADECIMIENTO

Antes que todo, agradezco a al de arriba por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar en mi ambiente profesional

Al mismo tiempo quiero agradecer a mi asesor del presente trabajo de suficiencia, Dr. Gutiérrez Tudela, por su conocimiento, sus orientaciones, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para inculcar en mi un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podía tener una formación completa.

ESTRUCTURA DE TSP (DERECHO – UNMSM)

I. Introducción:

1. Justificación
2. Índice
- II. Información del lugar donde se desarrolló la actividad
 1. Institución donde se desarrolló la actividad
 2. Periodo de duración de la actividad
 3. Finalidad y objetivos de la entidad
 4. Teléfonos del centro laboral
 5. Correo electrónico del centro laboral
 6. Razón social
 7. Dirección postal
 8. Nombre del responsable de la dependencia a cargo de las actividades de suficiencia profesional del bachiller
- III. Descripción de la actividad
 1. Organización de la actividad (profesional a cargo)
 2. Fines de la actividad
 3. Problemática jurídica
 - 3.1 Realidad problemática
 - 3.2. Antecedentes
 - 3.2.1 Hechos relevantes
 - 3.2.2. Desarrollo del procedimiento
 - 3.3. Marco Teórico
 - 3.4 Formulación del Problema General
 - 3.4.1. Problema específico uno
 - 3.4.2. Problema específico dos
 - 3.5 Objetivo General

3.5.1. Objetivo Específico uno

3.5.2 Objetivos Específico dos

3.6. Hipótesis General

3.6.1 Hipótesis Específica uno

3.6.2 Hipótesis Específica dos

IV. Metodología

1. Tipo de investigación
2. Población y muestra
3. Técnicas e instrumentos
4. Análisis de resoluciones

V. Resultados, Análisis de alternativas de solución

1. Discusión y posición, posible(s) alternativa (s) de solución
2. Alcance y limitaciones de la(s) alternativa(s) elegida (s)

VI. Conclusiones

VII. Recomendaciones

VIII. Referencias bibliográficas

IX. Anexos y/o Ilustraciones

I. **Introducción:** justificación

Importancia

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional versa sobre los criterios que los Órganos resolutivos utilizan para definir cuando se vulnera la idoneidad en los servicios o productos ofrecidos.

Es necesario señalar que en este tipo de procesos no se sigue una línea jurisprudencial recta conforme a los criterios que se debe aplicar para señalar que nos encontramos frente a un caso de idoneidad o no.

En ese contexto, en la Resolución analizada el Órgano encargado de resolver la controversia no sigue la misma línea de los casos Claro o Hiraoka en tanto basa su criterio considerando que el consumidor debió actuar de manera razonable siguiendo los procedimientos indicados por ley.

II. Información del lugar donde se desarrolló la actividad

2.1. Institución donde se desarrolló la actividad

Sony Perú S.R.L. (personal destacado - in-house)

2.2. Periodo de duración de la actividad

El desarrollo de la actividad comenzó desde 01 de marzo de 2018 a la actualidad

2.3. Finalidad y objetivos de la entidad

El objeto social principal de la empresa Sony Perú SRL en donde presto servicios de manera directa es la importación, comercialización y/o distribución de productos electrónicos de la marca Sony.

2.4. Teléfonos del centro laboral

995252311

2.5. Correo electrónico del centro laboral alberto@villanueva.pe

2.6. Razón social

20549931961 (RUC)

2.7. Dirección postal

15046

2.8. Nombre del responsable de la dependencia a cargo de las actividades de suficiencia profesional del bachiller

Alberto Villanueva Eslava

III. Descripción de la actividad

1. Organización de la actividad

La organización de la actividad es aquella que se deriva de las necesidades del cliente en la materia de consumo, la misma que despliega el empleador.

2. Fines de la actividad

Actividad legal principal la de analista y coordinador legal en materia de protección y defensa al consumidor, así como publicidad. Responsable de la regulación, soporte, gestión y prevención de riesgos sobre dicha materia respecto al sector de negocio del Cliente Sony.

Atención en la preparación de la defensa frente a procedimientos administrativos sancionadores en la materia antes indicada ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), siendo además designado como representante en las audiencias ante dicha entidad.

Durante el tiempo de labor he atendido un total de treinta y cinco (35) casos de los cuales se cuenta con una tasa de éxito en los pronunciamientos del INDECOPÍ al 98% de liberación de responsabilidad al cliente Sony por imputación de presuntas infracciones a la normativa vigente y 2% de acuerdos conciliados dentro de dichos procedimientos.

Asimismo, encargado de la atención de reclamos y situaciones contingentes o de conflicto, dando solución ante controversias presentadas. Encargado de las conciliaciones o transacciones extrajudiciales con los consumidores de manera exitosa en los casos puntuales que se han presentado al cliente Sony respecto a la materia.

Estas funciones legales realizadas por mi persona en materia de protección y defensa al consumidor antes comentadas que he venido desarrollando a lo largo de mi estadía en el Cliente Sony, me han permitido desarrollarme y desenvolverme como un calificado profesional en el mundo jurídico desde una perspectiva empresarial, así como social.

Siendo además que, gracias al destaque de funciones, asunción de responsabilidades de forma progresiva, así como la iniciativa de propuestas innovadoras de acuerdo con el avance de nuevas

circunstancias y tecnologías en beneficio del cliente Sony me ha permitido ganar una mayor experiencia práctica en la absolución y resolución de conflictos, así como una gran capacidad de análisis legal-comercial. Partiendo de ello, el aporte que considero puedo seguir brindando a la empresa es mi capacidad de resiliencia, la búsqueda de resultados óptimos a través de la formación y capacitación constante, inteligencia

emocional para afrontar circunstancias de alto rigor, productividad, eficiencia y eficacia laboral. Asimismo, mantener el aporte y trabajo en búsqueda de propuestas de incentivos mediante políticas empresariales como programas, beneficios o compañías a favor de los consumidores que permitan generar mayor confianza e inversión en el mercado.

3. Problemática jurídica

3.1. Realidad problemática

La protección al consumidor es un mandato constitucional, de tal forma que el legislador ha previsto mecanismos de solución de controversias en la vía administrativa mediante, principalmente, procedimientos de carácter sancionador de conformidad con la normativa vigente a cargo del Indecopi.

Es así que, en el marco de las situaciones de controversia en materia de idoneidad del servicio o producto se presentan panoramas que comienzan con una reclamación ante el(los) proveedor(es) con quienes hayan adquirido dichos servicios o producto, en el caso que presentamos un producto o servicio defectuoso.

Al respecto, es imperiosa la necesidad de la población de contar con productos tecnológicos que aumenten la calidad de vida, coadyuven a mejorar la productividad laboral, afiancen sus relaciones sociales y otras necesidades por la cual contratamos con proveedores la adquisición de productos que puedan satisfacer nuestros intereses como consumidores.

En el presente caso presentamos una problemática sobre una responsabilidad objetiva por producto defectuoso que en ocasiones son imputables al proveedor y en otras circunstancias al consumidor, para ello habrá que evaluar instituciones

como la idoneidad del producto, la información trasladada, las garantías que establezca el código y por supuesto, el derecho de los consumidores.

3.2. Antecedentes

3.2.1. Hechos

Como antecedentes al presente caso, se debe señalar que, con fecha 10 y 11 de mayo de 2021, la señora Freshia Cecilia Morote Guevara (en adelante, la señora Morote) interpuso denuncia contra Importaciones Hiraoka S.A.C. (en adelante, Hiraoka) por presuntamente cometer diversas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, CPDC), específicamente a lo establecido en los artículos 19, 2 y 24 de dicho cuerpo normativo.

3.2.2. Desarrollo del procedimiento

Con fecha 30 de julio de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) incluyó al caso, de oficio, a la empresa Sony Perú S.R.L. (en adelante, Sony) y, en ese sentido, admitió a trámite la denuncia interpuesta por las siguientes presuntas infracciones:

-

Infracción al artículo 19 del CPDC: i) Hiraoka y Sony le habrían vendido un televisor defectuoso marca Sony a la señora Morote, en atención a que ella compró en una tienda de Hiraoka un televisor marca Sony el 10 de junio de 2018 y que dicho aparato presentó líneas verticales blancas en la pantalla desde el 27 de marzo de 2020. Dicho desperfecto fue reclamado por la denunciante, pero los proveedores se habrían negado a ejecutar la garantía correspondiente, así como tampoco le habrían proporcionado una solución idónea; ii) Hiraoka no cumplió con brindar un servicio de atención al cliente de manera idónea, toda vez que la denunciante realizó numerosas llamadas telefónicas para solicitar la reparación del producto que adquirió; sin embargo, ninguna de sus llamadas telefónicas fue atendida.

- Infracción al artículo 2 del CPDC: Hiraoka y Sony no habrían cumplido con comunicarle a la señora Morote, ya sea a través del personal en tienda y/o manual de uso, que el televisor que compró solo funcionaría con normalidad menos de 2 años.
- Infracción al artículo 24 del CPDC: Hiraoka no habría cumplido con brindar respuesta a los 5 reclamos realizados el 19 de diciembre de 2020 por la señora Morote, en cuanto al desperfecto del televisor adquirido en su tienda.

Con fecha 11 de agosto de 2021, Sony presentó sus respectivos descargos:

- Respecto a la supuesta falta de idoneidad del producto, Sony señaló que la atención de su servicio técnico fue suspendida por algunos meses a causa del Estado de Emergencia decretado por la pandemia del Covid 19. Por tal motivo, Sony publicó un comunicado en su página web en el mes de abril de 2020, informando a sus clientes que sí haría efectivas

las garantías que vencieran durante el tiempo de cuarentena, siempre y cuando el cliente reportara las fallas del producto hasta antes del 31 de mayo de 2020. Para lo cual, se precisó que debían cumplir con los siguientes requisitos: a) Contar con el comprobante de pago del producto adquirido; y, b) Contactar directamente con el call center de la empresa, ya sea vía llamada telefónica o correo electrónico, a fin de registrar adecuadamente la solicitud de asistencia técnica.

- La denunciante no cumplió con contactarse, de manera directa, con la empresa Sony a través de los canales de atención, ni a través del Libro de Reclamaciones virtual habilitado o el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi; razón por la cual, la empresa Sony no pudo tomar conocimiento de forma oportuna de los inconvenientes del producto.
- El 26 de noviembre de 2020, Hiraoka ingresó el producto defectuoso de la denunciante al servicio técnico de Sony. Cabe resaltar que la denunciante no se comunicó directamente con la empresa Sony respecto a los inconvenientes con su producto, pese a que dicha empresa ya había comunicado previamente el procedimiento a seguir en los casos como el suyo en su página web. Es más, el servicio técnico de Sony revisó su sistema para verificar si previamente habían recibido otra solicitud por parte de la denunciante a través de alguno de sus canales de atención; sin embargo, ello no sucedió. Entonces, el servicio técnico de Sony estimó que la vigencia de la garantía del producto adquirido por la denunciante ya no se encontraba vigente, toda vez que la denunciante adquirió el producto en junio de 2018 y recién reportó los inconvenientes a Hiraoka en noviembre de 2020.

-

Pese a que ya había transcurrido el plazo para ejecutar la garantía, Sony ofreció de forma excepcional a la denunciante la reparación del producto adquirido, sin que ello implicase la aceptación de responsabilidad por su parte.

- Respecto a la supuesta infracción por la falta de información sobre el tiempo de vida del producto, Sony señala que no se puede determinar con precisión un plazo de vida o durabilidad de un aparato electrónico, ya que ello no sería técnicamente posible y, más aún, teniendo en cuenta que no existe normativa alguna que regule dicho supuesto en relación a la categoría de productos electrónicos.

Con fecha 11 de agosto y 13 de setiembre de 2021, Hiraoka presentó su allanamiento sobre la imputación relacionada a la falta de idoneidad del producto adquirido, señalando que se ofrecía a retornar a la denunciante el precio que pagó por el producto o, en su defecto, el cambio del producto por uno de características similares. Aunado a ello, negó tajantemente la imputación referida a la falta de atención de los reclamos interpuestos por la denunciante, toda vez que dichos reclamos sí fueron contestados el 16 de enero de 2021 vía correo electrónico.

Con fecha 16 de setiembre de 2021, mediante la Resolución Final N° 9362021/PS3, el OPS resolvió la denuncia interpuesta por la señora Morote, señalando lo siguiente:

- Declaró improcedente el procedimiento abierto en contra de Hiraoka por la imputación de haber cometido infracción al artículo 24 del CPDC, en atención a que consideró que los cinco reclamos realizados por la parte denunciante fueron contestados antes de la interposición de la denuncia.

- Archivó el procedimiento abierto en contra de Hiraoka y Sony por la imputación de haber cometido infracción al artículo 19 del CPDC, en el extremo relacionado a la vulneración a la idoneidad del producto adquirido, dado que, la negativa del proveedor para la reparación del producto se encontraba justificada debido a que el periodo de ejecución de la garantía o cobertura del producto ya había vencido.
- Archivó el procedimiento abierto en contra de Hiraoka por la imputación de haber cometido infracción al artículo 19 del CPDC, en el extremo relacionado a la vulneración a la idoneidad del servicio de atención al cliente, ya que no existían suficientes medios probatorios que acrediten fehacientemente dicha conducta.
- Archivó el procedimiento abierto en contra de Hiraoka y Sony por la imputación de haber cometido infracción al artículo 2 del CPDC, en el extremo relacionado al deber de información, en tanto que consideró que no era obligación del proveedor poner en conocimiento a la consumidora respecto a la información sobre el tiempo de funcionamiento del producto adquirido.

Con fecha 15 de octubre de 2021, la señora Morote presentó recurso de apelación contra la resolución emitida por el OPS, señalando lo siguiente:

- El 10 de junio de 2018, la denunciante adquirió el televisor marca Sony en una tienda de Hiraoka, el cual tenía 2 años como periodo de garantía.
- La denunciante manifiesta que los desperfectos en el televisor marca Sony se dieron a partir del 27 de marzo de 2020 como lo evidencia a través de fotografías, pero no realizó un reclamo en el Libro de

- Reclamaciones en esa misma fecha. Dado que, consideró que, al ser un problema de fábrica, pues Hiraoka lo iba a reparar.

El 24 de noviembre de 2020, la denunciante reportó los defectos del producto a Hiraoka, siendo que dicha empresa derivó el producto al servicio técnico de Sony. El cual solo se limitó a informarle que el periodo de ejecución de garantía del televisor ya había vencido, sin realizar alguna evaluación previa, ni tampoco se tomó en cuenta las fechas de las fotografías que mostraban los defectos.
- El 19 de diciembre de 2020, la denunciante realizó 5 reclamos en el Libro de Reclamaciones de Hiraoka, pero no recibió respuesta alguna a sus reclamos por parte de dicha empresa.
- La supuesta respuesta de Hiraoka a sus reclamos no guarda coherencia respecto a la fecha de emisión, toda vez que el correo electrónico mediante el cual le habrían enviado la respuesta a sus reclamos es del 16 de enero de 2021 y, por otro lado, el documento de respuesta que se adjunta en dicho correo es del 15 de enero de 2020.
- Asimismo, la denunciante presentó su reclamo ante el Servicio al Ciudadano del Indecopi, pero no recibió respuesta alguna por parte de Hiraoka. Lo cual demuestra una clara falta de atención a sus reclamos por parte de Hiraoka.
- Los denunciados debieron informarle el periodo de duración del producto adquirido, conforme lo establece el artículo 8 del CPDC.

- Con fecha 18 de enero de 2022, mediante la Resolución Final N° 00772022/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 - Sede Central revisó la resolución de primera instancia, en donde determinó que:

Respecto a la falta de coherencia en la fecha de emisión de la respuesta de Hiraoka, cabe precisar que el medio probatorio que permite acreditar fehacientemente la fecha de emisión de respuesta por parte de la empresa Hiraoka es la fecha del correo electrónico, esto es, el 16 de enero de 2021. En ese sentido, se resalta que Hiraoka sí brindó respuesta a los 5 reclamos presentados por la denunciante el 16 de enero de 2021, es decir, antes de la interposición de la denuncia que sucedió el 10 de mayo de 2021. Por lo que, se concluye que la señora Morote carecía de interés para obrar al momento de denunciar dicha imputación.

- Si los defectos en el producto fueron advertidos por la denunciante desde marzo de 2020, pues ella pudo presentar sus respectivos reclamos en el libro de reclamaciones de Hiraoka o Sony en esa misma fecha; sin embargo, ello no ocurrió. Otra posibilidad que tuvo la denunciante en su momento fue comunicar directamente con el área de servicio técnico de Sony los defectos de su producto y solicitar su revisión, tal como se indicó tanto en el certificado de garantía del producto adquirido, así como también en el comunicado oficial de Sony que se publicó en su página web. Sin embargo, ello tampoco fue acreditado por la denunciante.
- Se advierte claramente que el producto fue adquirido el 10 de junio de 2018 y que las fallas detectadas en marzo de 2020, recién fueron

- reportadas el 24 de diciembre de 2020. Lo cual evidencia que el periodo de garantía del producto de 2 años ya había vencido.
- Cabe precisar que existe una serie de factores que pueden presentarse al momento de definir el tiempo de duración o vida útil de un producto electrónico como, por ejemplo, un televisor; tal y como son aquellos

factores externos que no dependen de la esfera de dominio del proveedor. Por tal motivo, se sostiene que no existe una obligación legal por parte del proveedor de brindar información al consumidor respecto al tiempo de duración o funcionamiento de un producto electrónico.

3.3. Marco teórico

- Deber de idoneidad

El deber de idoneidad es la obligación que tiene el proveedor de garantizar que los bienes o servicios que ofrece cumplan con los estándares de calidad, seguridad y eficiencia necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas razonables del consumidor.

En ese sentido, Bullard (2010), señala que la idoneidad se refiere a la falta de coincidencia entre las expectativas del consumidor y lo que realmente recibe. Cuando existan discrepancias, el consumidor se ve privado de obtener aquello que esperaba y el proveedor puede enfrentar responsabilidades por no cumplir con sus obligaciones. Es esencial que los bienes o servicios proporcionados sean adecuados y aptos para satisfacer las necesidades del consumidor, evitando así inconformidades y perjuicios. La idoneidad se convierte en un criterio clave para evaluar si se ha producido una violación del deber del proveedor y si deben asumirse las consecuencias correspondientes para garantizar la satisfacción del consumidor.

Por lo que podemos concluir, siguiendo la línea de Rodríguez (2014) “si la realidad y el modelo de referencia son idénticos, no habrá violación del deber de idoneidad. Sin embargo, si hay diferencias, el consumidor promedio no habrá

obtenido lo que razonablemente esperaba y esto implicará que el proveedor asuma las responsabilidades correspondientes.”

- Deber de información

El deber de información está referido a la obligación que tienen los proveedores de bienes o servicios de brindar información clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible a los consumidores. Este deber implica que los proveedores deben proporcionar a los consumidores información adecuada sobre las características, condiciones, riesgos, precios y demás aspectos relevantes de los productos o servicios ofrecidos, de manera que el consumidor pueda tomar decisiones informadas y conscientes.

El artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala, respecto al deber de información que:

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Rojas (2012) señala que el deber de información implica la obligación de los proveedores de suministrar a los consumidores información relevante y precisa sobre los productos o servicios que ofrecen. Esta responsabilidad permite que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y conscientes de acuerdo a sus necesidades e intereses. Asimismo, durante la vigencia de la relación contractual entre el proveedor y el consumidor, el proveedor tiene la responsabilidad de mantener al consumidor informado con información actualizada y pertinente sobre el producto o servicio adquirido. Esto garantiza que los consumidores estén debidamente informados en todo momento, lo que contribuye a un mayor nivel de transparencia y confianza en las transacciones comerciales.

Por su parte, el Tribunal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) a través de la resolución N° 0153-2021/SPC-INDECOPI indica que “(...) La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.”

- Garantías

Las garantías son los mecanismos y protecciones establecidos para asegurar que los consumidores tengan sus derechos protegidos en las transacciones comerciales.

A partir de uso, se busca equilibrar la relación entre proveedores y consumidores, brindando protección y amparo a los consumidores frente a prácticas comerciales abusivas o incumplimientos por parte de los proveedores.

El artículo 20º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que:

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

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía.

No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe

específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

- Consumidor razonable:

Entendemos que el consumidor razonable es aquel que actúa de manera informada y prudente, teniendo en cuenta las circunstancias y la información disponible al momento de tomar decisiones de consumo.

Este concepto se utiliza para evaluar si las prácticas comerciales, publicidad, etiquetado o cualquier otra información proporcionada por el proveedor se ajusta a las expectativas y necesidades de un consumidor promedio.

Gordillo (2020) sostiene, considerando lo establecido en la Resolución N°0022019/SPC-INDECOPI que:

El fundamento del estándar de consumidor razonable se encuentra, según el INDECOPI, en que el mercado solo funciona adecuadamente cuando existen consumidores que actúan con diligencia ordinaria en sus decisiones de consumo, de acuerdo con la buena fe. De esta manera se busca formar consumidores cuidadosos y responsables, que se informan y tomen las precauciones adecuadas antes de tomar una decisión de consumo.

Por último, Bullard (2018) sostiene acertadamente que, hacer referencia a un consumidor razonable no implica mencionar a un consumidor experto o

excesivamente exigente y cauteloso. No se trata de un consumidor totalmente racional, calculador y distante que examina minuciosamente todas las opciones como si fuera una calculadora. Por el contrario, se refiere a una persona que actúa con el nivel de cuidado y atención comúnmente esperado de cualquier individuo, considerando las circunstancias específicas en las que se encuentra.

3.4. Formulación del problema general

¿Cuáles son los criterios que toma en cuenta el INDECOPI para evaluar el deber de idoneidad en la venta de productos electrónicos del proveedor con respecto al consumidor?

3.4.1. Problema específico 1

¿La idoneidad del producto ofertado por el proveedor está sujeta o condicionada a la diligencia que el consumidor haga con respecto al uso del bien adquirido?

3.4.2. Problema específico 2

¿Existe un plazo razonable para que los productos electrónicos ofertados por Sony tengan un periodo de funcionamiento óptimo o necesariamente debe estar revestida por la garantía que de forma unilateral indique el proveedor como garantía legal?

3.5. Objetivo general

Determinar si el deber de idoneidad señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor constituye un parámetro suficiente para que los Órganos Resolutivos resuelvan las controversias suscitadas por falta de idoneidad en el producto o servicio.

3.5.1 Objetivo específico 1

Analizar si la idoneidad del producto ofrecido por el proveedor está condicionada a la diligencia que el consumidor ejerza en el uso del bien adquirido.

3.5.2 Objetivo específico 2

Verificar si existe un plazo razonable para que los productos electrónicos ofertados por Sony tengan un periodo de funcionamiento óptimo, o si es necesario que estén respaldados exclusivamente por la garantía que el proveedor indique como garantía legal.

3.6. Hipótesis general

Los criterios utilizados por el INDECOPI para evaluar el deber de idoneidad en la venta de productos electrónicos incluyen aspectos relacionados con la información proporcionada por el proveedor, el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, así como el comportamiento del consumidor en relación al uso del producto.

3.6.1 Hipótesis específica 1

La idoneidad del producto ofrecido por el proveedor no está condicionada exclusivamente a la diligencia que el consumidor ejerza en relación al uso del bien adquirido, sino que también depende de la información proporcionada por el proveedor y el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad.

3.6.2 Hipótesis específica 2

Si existe un plazo razonable para que los productos electrónicos ofrecidos en el mercado tengan un período de funcionamiento óptimo, el cual puede estar respaldado tanto por la garantía expresa indicada por el proveedor como por estándares y normativas específicas establecidas por el INDECOPI.

IV. METODOLOGÍA

1. Tipo de investigación

La metodología utilizada en este trabajo de investigación es de tipo descriptiva y analítica. Es decir, combina un enfoque descriptivo para proporcionar una visión detallada del deber de idoneidad en la comercialización de productos electrónicos en el mercado peruano, junto con un enfoque analítico para analizar críticamente los datos recopilados y generar conclusiones fundamentadas y recomendaciones pertinentes.

2. Población y muestra

Institución analizada: consumidor razonable

EXP. N° 1110-2002/CPC	EXP. N° 1149-2021/PS3
En el caso analizado, si bien es cierto, el denunciante señala que esperaba recibir un nivel de seguridad óptimo en el establecimiento, resulta necesario resaltar que también debió tomar precauciones, como un consumidor razonable para evitar la sustracción de sus pertenencias.	En el caso analizado, la denunciante no actuó como una consumidora razonable, ya que, si bien se percató de los defectos de su televisor, no cumplió con efectuar el reclamo en el tiempo previsto en la garantía.

Institución analizada: garantías

EXP. N° 501-2011/ILN-PS0	EXP. N° 1149-2021/PS3
--------------------------	-----------------------

En el caso analizado se precisó que impone al proveedor el deber entregar productos 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.	En el caso analizado, la empresa que vendió el producto a la consumidora cumplió con la garantía legal y expresa; sin embargo, la denunciante no reclamó los defectos en el tiempo que se acordó, el mismo que fue señalado en la garantía otorgada.
--	--

Institución analizada: deber de idoneidad

EXP. N° 889-2020/PS3	EXP. N° 1149-2021/PS3
Teniendo en cuenta que, conforme al deber de idoneidad, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles. En el presente caso, no se ha visto afectado el deber de idoneidad; debido a que, si bien en un primer momento se verificó una falla técnica, ello se debió al uso inadecuado del producto. (...). Por ello, al no acreditarse que el defecto del producto denunciado era de responsabilidad del proveedor, no correspondía el cambio del producto o la emisión de una nota de crédito.	En el caso analizado, se puede visualizar que, a pesar de que no se llegó a comprobar que la falla presente en el producto electrónico, era responsabilidad de la denunciante. La denunciada actuó conforme a su deber de idoneidad y brindó al consumidor diversas alternativas razonables para solucionar el problema de forma oportuna.

Institución analizada: derecho a la información

EXP. N° 153-2019/CPC-PIU	EXP. N° 1149-2021/PS3
--------------------------	-----------------------

Teniendo en cuenta que los consumidores deben contar con información suficiente, que facilite su comportamiento, y que, los proveedores no están obligados a brindar todo tipo de información. Se concluye de los hechos analizados se ha vulnerado el deber de información,	información en perjuicio del consumidor; pues, la empresa denunciada no tiene la obligación de brindar información al consumidor respecto al tiempo de duración o funcionamiento de un producto electrónico.
en perjuicio del consumidor; pues, la empresa denunciada brindó información contradictoria al señor Chacón, generando un daño moral en el denunciante, al afectar sus expectativas respecto al vehículo que deseaba recibir.	

3. Técnicas e instrumentos

- Resoluciones publicadas en la página oficial de INDECOPI.

4. Análisis de las resoluciones tomadas como muestra

4.1. Respecto al deber de idoneidad

Conforme a la Resolución N° 0935-2021/CC2, la denunciante sostiene que la cafetera marca Oster que habían puesto a su disposición presentaba fallas en su funcionamiento, motivo por el cual ingresó al servicio técnico para su evaluación y reparación. Pero, dichos defectos no fueron solucionados, toda vez que volvió presentar las mismas fallas, generando que lo devolviera y solicite su cambio o la emisión de una nota de crédito. Sin embargo, no se atendieron ninguno de sus requerimientos, limitándose a efectuar su reparación; lo cual no fue aceptado y, a pesar de que se efectuó el reclamo correspondiente, no se brindó una solución adecuada.

En este caso, la Comisión de Protección al Consumidor determinó que el deber de idoneidad establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación

a esta norma los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición, conforme al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por lo que, luego de una interpretación sistemática, la Comisión consideró que en este caso no se había infringido el deber de idoneidad, en tanto que, si bien en un primer momento se verificó la falla técnica alegada, ello se debió al uso inadecuado del producto. Por ello, al no acreditarse que el defecto del producto denunciado era de responsabilidad del proveedor, no correspondía el cambio del producto o la emisión de una nota de crédito.

4.2. Respecto al deber de información

La empresa Dercocenter fue denunciada por el señor Chacón por brindar información contradictoria, ya que en un principio se le señaló que la cuota inicial para adquirir el vehículo Renault Oroch modelo 2019 sería del 15% de su valor ascendente a US \$ 16,690.00, para luego indicarle que la inicial sería del 30% del valor de dicho vehículo. Como se advierte de la normativa respecto al deber de información, de parte de los proveedores, contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; los consumidores deben contar con información suficiente, veraz que genere certidumbre y facilite el comportamiento del consumidor. Cabe recalcar que, los proveedores no están obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores ya que, de suceder esto, estaríamos ante la figura del abuso de derecho.

Como se señaló previamente, en este caso el consumidor actuó conforme a la información que se le brindó, esto es, efectuando el pago solicitado; sin embargo,

la empresa denunciada cambió dicha condición súbitamente, sin informar previamente al denunciante sobre este cambio. Por lo que, del análisis de este caso podemos concluir que se ha vulnerado el deber de información en perjuicio del consumidor.

4.3. Respecto a la institución de las garantías

A partir de la RESOLUCIÓN 2221-2012/SC2-INDECOPI, se evaluó el caso de un consumidor, a quien la empresa Hiraoka le habría vendido un producto presuntamente defectuoso. La Sala evaluó los artículos 18º y 19º de la Ley de Protección al Consumidor correspondientes al deber de idoneidad. siendo que preciso respecto a este último articulado lo siguiente “(...) 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.

Asimismo, (...) Cabe indicar que el término garantía recogido por el Código es equívoco 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.”

Atendiendo a lo antes mencionado, en el caso en cuestión, podemos afirmar que, no se ha infringido el deber de idoneidad, ya que el hecho de comercializar un producto que haya presentado desperfectos en su funcionamiento no merma de que el proveedor pueda actuar con diligencia y poner a disposición soluciones que permitan resolver alguna controversia con el mismo, lo cual ello corresponde con lo que esperaría recibir un consumidor razonable ante algún evento de dicha naturaleza.

4.4. Respecto a la institución del consumidor razonable

En el caso en cuestión, el denunciante se encontraba haciendo fila en el local de la denunciada, cuando sintió que lo estaban empujando; por lo que, instintivamente revisó el bolsillo trasero de su pantalón y se percató que su billetera ya no se encontraba.

Ante dicha situación, comunicó el suceso a la denunciada; sin embargo, esta alegó que no se podía hacer cargo del robo, ya que, si bien contaba con seguridad, no era posible resguardar casos particulares como este; además informó que en todos sus locales había colocado un letrero deslindando responsabilidad en este tipo de casos.

El denunciante optó por denunciar este suceso, alegando que el consumidor razonable, mínimamente al encontrarse en dicho local, espera que se resguarde su derecho a la seguridad.

La Sala de Protección al Consumidor evaluó el caso y consideró que, si bien existe un deber de resguardar la seguridad de los clientes, no es razonable considerar que el local de la denunciada podrá resguardar todos los posibles robos, máxime si este no es el giro de su empresa.

Por lo que, en este caso vemos que el denunciante no actuó como un consumidor razonable, ya que, esperar que se resguarden sus pertenencias cuando este tiene una mejor posición de hacerlo, no se condice con el fundamento de la protección del derecho del consumidor.

V. RESULTADOS: Análisis de las alternativas de solución

1. Discusión y posición sobre las posibles alternativas de solución (Análisis de los problemas jurídicos)

5.1 Respecto del problema general: ¿Cuáles son los criterios que toma en cuenta el INDECOPI para evaluar el deber de idoneidad en la venta de productos electrónicos del proveedor con respecto al consumidor?

El deber de idoneidad conforme al artículo 18 del Código de Protección al Consumidor se entiende como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido (...) atendiendo a las circunstancias del caso.

Por su parte el artículo 19 del mismo cuerpo normativo señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...).

Como vemos, el problema general dada su naturaleza específica al referirse a un producto electrónico tiene que ser contrastada no solo con la normativa aplicable al caso en concreto, sino con la jurisprudencia donde se haya resuelto controversias sobre la misma naturaleza, de tal forma que nos permita establecer

un patrón común y predecible para el consumidor, que haga de su defensa una con mejores garantías.

En efecto, el problema que nos trae el caso en análisis es la compra de un televisor marca Sony cuyo distribuidor es la tienda de electrodomésticos Hiraoka, siendo que la denunciante puntualiza en que adquirió el televisor el 10 de junio de 2018 y presentó reclamos con fechas 24 de noviembre y 19 de diciembre ambos en el 2020, es decir, luego de dos años de la fecha límite que cubría la garantía y sin perjuicio que tanto Hiraoka como Sony hayan dado atención a los reclamos.

La posición del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y de la Comisión de Protección al Consumidor son congruentes en el sentido que permite uniformizar los criterios tomados en el presente caso y los recogidos como muestra mediante la técnica de recolección de datos.

Siendo así, del presente caso, esto es, el 1149-2021/PS3 podemos extraer como criterios al consumidor razonable, en el sentido que la actora no postuló sus reclamos en el tiempo fijado como garantía, dejando extender la misma y determinar si realmente la falla obedeció a un desperfecto técnico o a una indebida manipulación del artefacto; por otro lado observamos que las garantías sean legales, expresas o implícitas y estas sirven como patrón para la determinación de un deber de idoneidad, ya que la finalidad de la adquisición del producto es el disfrute del mismo, por lo cual se deba garantizar un tiempo mínimo de protección.

Asimismo, del análisis del deber de idoneidad en el presente caso también advertimos que la inversión de la carga de la prueba es un factor determinante como mecanismo de defensa del proveedor cuando este es denunciado, toda vez que en los procesos por materia de protección al consumidor le corresponde

demostrar al consumidor en primer lugar el perjuicio sufrido, siendo que partiendo de ello, se invierte la carga de la prueba hacia el proveedor a efectos de que este demuestre que no es responsable administrativamente del perjuicio generado, ya sea por que actuó con diligencia respecto al proceso o se evidencio una ruptura del nexo causal que permite liberar al proveedor.

Finalmente, del caso recaído en el expediente N° 889-2020/PS3, Indecopi incorpora un criterio en el sentido que la carga de la prueba o la inversión de la misma, así como el propio reconocimiento del proveedor no serían los únicos criterios para que el órgano rector adquiriera certeza en la evaluación de los hechos que puedan determinar la responsabilidad por el quebrantamiento al deber de idoneidad del proveedor que puso a disposición un producto o servicio, pues también estaría tomando como criterio la aplicación del principio de verdad material, así como el principio de causalidad a efectos de determinar si más allá de la duda razonable y la aceptación de responsabilidad por parte del proveedor éste no incurrió en infracción, el procedimiento de carácter sancionador según el código de consumo, adquirió certeza y en consecuencia coadyuvó en la motivación de las decisiones que resuelvan la causa expuesta.

5.2 ¿La idoneidad del producto ofertado por el proveedor está sujeta o condicionada a la diligencia que el consumidor haga con respecto al uso del bien adquirido?

En el presente caso, consideramos que mientras todo producto electrónico ofertado venga con un manual de instrucciones que permitan ilustrar y entender el funcionamiento del equipo adquirido, traerá como consecuencia que el consumidor este obligado a realizar dichos comportamientos para una mejor conservación del mismo, por ello es que dicho incumplimiento muchas veces genera la pérdida de la garantía.

Aunado a ello, es permisible afirmar de forma supletoria que el derecho de obligaciones nos enseña -en el campo de la responsabilidad civil- que los conceptos de culpa y diligencia son elementos que forman el cara y sello de una misma moneda. En efecto, a nivel del ámbito de consumo podemos apreciar que el artículo 1320 del código civil podría ser aplicado supletoriamente a diversas aristas del ordenamiento jurídico para evaluar la diligencia del comportamiento, en este caso del consumidor.

Relacionado a lo anterior, la norma in comento nos enseña que actúa con culpa leve quien omite aquella diligencia ordinaria exigida por la naturaleza de la obligación y que corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar; en el presente caso consideramos que la existencia de un manual de funcionamiento obliga al consumidor a ejecutar comportamientos que le permitan conservar el uso y disfrute del bien, y ello denota un consumidor razonable, asociado a su diligencia.

5.3 ¿Existe un plazo razonable para que los productos electrónicos ofertados por Sony tengan un periodo de funcionamiento óptimo o necesariamente debe estar revestida por la garantía que de forma unilateral indique el proveedor como garantía?

Hablar de Sony es hablar de una marca consolidada en el mercado mundial, y por supuesto, en el peruano, de tal forma que su nombre sea sinónimo de calidad lo cual se traduce en la durabilidad y funcionalidad del televisor según el caso en concreto.

Mediante técnica de recolección de datos nos permitimos averiguar cuánto suelen dar otras marcas como garantía en la compra de televisores inteligentes similares a los que poseía la actora del caso materia de análisis, siendo el periodo

de garantía regular en el mercado de productos comercializados por otras marcas que son de similares características cuentan con un plazo de garantía de un solo año, situación que acá se verificó una mejor sostenibilidad, toda vez que Sony otorgó dos años como plazo máximo de garantía por la categoría del producto adquirido.

En ese sentido entendemos que el plazo razonable es aquel tiempo promedio y aceptado en el mercado, de tal forma que no deje en indefensión al consumidor ni haga que esté sea vulnerado en sus derechos.

2. Alcance y limitaciones alternativas elegidas

Como alternativas de solución proponemos la activación de remedios y/o mecanismos especiales que no tengan que ser judicializados ni postulados administrativamente ante autoridad competente, siendo así encontramos a la conciliación, transacción extrajudicial, emisiones de notas de crédito por parte del proveedor, u otros medios que el proveedor pueda utilizar en razón de atender de manera célere algún caso. Pueden ser comunicados a través del libro de reclamaciones que permitan activar reparos y sustituciones de los productos materias en cuestión, recordemos que siendo productos electrónicos lo mejor es darle una solución rápida y eficaz al consumidor para su confianza en el sistema.

VI. CONCLUSIONES

6.1 El Indecopi toma como referencia criterios diversos para evaluar la idoneidad en la venta de productos electrónicos los cuales se traducen en aspectos técnicos como la información proporcionada por el proveedor, el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, así como el comportamiento del consumidor en relación al uso del producto, y aspectos jurídicos como el análisis del

consumidor razonable, la carga de la prueba para quien denuncia y se defiende, las garantías otorgadas por el proveedor y los derechos de los consumidores.

6.2 La idoneidad del producto electrónico ofertado se determina como dos caras de una misma moneda: por un lado, que el producto responda a las expectativas del consumidor en función de lo ofrecido y por otro lado, que se cumplan los estándares de calidad conforme a las normas técnicas y de seguridad.

6.3 El plazo razonable para que los productos electrónicos ofrecidos por los proveedores tengan un período de funcionamiento óptimo, en principio podrá depender de la garantía puesta a disposición por los proveedores en el mercado, sin perjuicio que dicho periodo también estará sujeto a estándares y diligencias del propio consumidor, así como como también dependerá de otros factores externos no dependientes del proveedor.

6.4 El principio de verdad material también es considerado por el INDECOPI para la evaluación del deber de idoneidad, toda vez que evalúa los hechos y determina si el proveedor es responsable o no de las infracciones denunciadas

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Los proveedores deben asegurar el cumplimiento del deber de idoneidad en la venta de productos electrónicos, garantizando que se cumplan las expectativas y estándares de calidad.

7.2 Es importante que los consumidores formulen sus reclamos a través de cualquier medio que ponga a disposición el proveedor o las autoridades

competentes, dentro del plazo establecido en la garantía. Ello evidenciaría la diligencia un consumidor y permitiría la visibilidad más amplia al momento de la determinación de responsabilidades.

7.3 Los consumidores deben de seguir las instrucciones e indicaciones de los manuales de garantía, así como los concernientes al funcionamiento del producto adquirido, de tal forma que la inversión de la carga de la prueba recaiga exclusivamente en el proveedor y el consumidor no pierda la garantía.

7.4 INDECOPI debe seguir considerando al principio de verdad material y la inversión de la carga de la prueba no como elementos antagónicos, sino complementarios, toda vez que lo que se busca es determinar con precisión los hechos y fijar las responsabilidades que puedan corresponder.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bullard, A. (2018). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*.
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Gordillo, C. (2020). El consumidor razonable o diligente, finalidad del estándar de diligencia en el derecho peruano. IUS 360.
<https://ius360.com/el-consumidor-razonable-o-diligente-finalidad-delestandardediligencia-en-el-derecho-peruano-claudia-gordillo/>
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS*

Revista De Derecho, (65), 303-314.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

- Rojas, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS Revista De Derecho*, (62), 65-79. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>
- Resolución N° 0936-2015-SUNEDU/CD. Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos (06 de mayo de 2010).
- RESOLUCIÓN FINAL N° 492-2003/CPC
- RESOLUCIÓN N° 0935-2021/CC2
- RESOLUCIÓN 2221-2012/SC2-INDECOPI
- RESOLUCIÓN N° 0153-2021/SPC-INDECOPI
- RESOLUCIÓN 0559-2021/SPC-INDECOPI
- RESOLUCIÓN FINAL N° 936-2021/PS3
- RESOLUCIÓN FINAL N° 0077-2022/CC2

IX. ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

