

RESOLUCIÓN FINAL N° 4726-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : KAREN PIERINA NEIRA CAMPOS (LA SEÑORA NEIRA)
DENUNCIADO : ELKA RETAIL DEL PERÚ S.A.C. (ELKA RETAIL)
MATERIA : DECLINACIÓN
ACTIVIDAD : COMPETENCIA DE LA COMISIÓN VENTA DE EQUIPOS

Lima, 27 de diciembre de 2012

I. ANTECEDENTES

1. El 27 de noviembre de 2012, la señora Neira denunció a Elka Retail por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código). En su denuncia señaló que:
 - (i) El 9 de julio de 2011, adquirió de Elka Retail un IPOD TOUCH 32GB en el ISTORE con serie SC3LFP324DCP9 valorizado en el monto de S/. 1 299,00. Sin embargo, a los pocos meses presentó desperfectos en la medida que presentaba la temperatura elevada, y no funcionaba correctamente.
 - (ii) Aun cuando llevó el IPOD TOUCH 32GB al servicio técnico de la denunciada, el problema no se solucionó, pese a que fue cambiado el producto materia de denuncia en dos oportunidades, por lo que solicitó a la denunciada la devolución del importe pagado; pedido que tampoco fue atendido.
 - (iii) Ante ello, interpuso su reclamo el 5 de julio y 18 de setiembre de 2012 en el libro de reclamaciones. No obstante, no fueron atendidos dentro del plazo legal.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

2. Luego de estudiar el expediente y conforme a lo expuesto, la Comisión considera que corresponde determinar si resulta competente para pronunciarse sobre el hecho materia del presente procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

3. El artículo 124° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) contempla la creación de órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales,

con la finalidad de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para determinados casos (cuantía o materia discutida).

4. El artículo 125º del mencionado cuerpo legal determina la competencia de los mencionados órganos resolutores, estableciendo que las denuncias que versen sobre el valor de un producto o servicio materia de controversia que no superen las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); serán de su competencia¹.
5. Por su parte, el artículo 82º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, N° 27444, establece que cuando el órgano administrativo advierta su incompetencia para la tramitación de un procedimiento, deberá remitir todo lo actuado al órgano competente para conocer los hechos materia del procedimiento².
6. En el presente caso, la señora Neira señaló que adquirió de Elka Retail un IPOD TOUCH 32GB valorizado por el monto de S/. 1 299,00. Sin embargo, a los pocos meses de adquirido presentó desperfectos. De manera complementaria, la denunciante señaló haber interpuesto reiterados reclamos en el libro de reclamaciones ante la denunciada respecto a los hechos previamente especificados, los que no han tenido respuesta dentro del plazo legal establecido.

¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutores de Procedimientos sumarísimos de Protección al Consumidor

Cada órgano resolutor 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 supera 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.

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 82º.- Declinación de Competencia

82.1. El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del administrado.

7. Cabe precisar que, mediante la Resolución Final 1232-2012/SC2-INDECOPI⁵, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 ha manifestado que en aquellos casos donde los hechos materia de denuncia discurren entre varias imputaciones, deberá analizarse previamente cuál representa la infracción central y cuál o cuáles están relacionadas a dicha infracción, sea porque son consecuencia de la misma o coadyuvaron a su realización. Bajo dicha premisa, para determinar la competencia en razón de la cuantía sólo se considerará la infracción principal, en tanto contenga un carácter cuantificable y por ende sea pasible de valoración económica, mientras que respecto de las demás imputaciones accesorias, no corresponderá evaluar si son apreciables en dinero o si es posible su valoración económica.
8. De conformidad con los argumentos previamente expuestos, la competencia para conocer la presente denuncia se determinará por la pretensión principal, consistente en la devolución de su dinero cuya cuantía es inferior a las 3 UIT, toda vez que el producto materia de denuncia está valorizado en S/. 1 299,00 nuevos soles.
9. Por ello, se aprecia que el hecho principal materia de denuncia versa sobre un servicio cuya estimación patrimonial es inferior a las 3 UIT, lo cual implica que el presente procedimiento debe ser tramitado en vía del procedimiento sumarísimo. Asimismo, los argumentos referidos al presunto reporte indebido y la falta de atención de un reclamo, constituyen infracciones accesorias a la principal expuesta, siendo que esta última sí es cuantificable económicamente, por lo que es de aplicación el criterio de competencia por cuantía descrito en el artículo 125º del Código.
10. Conforme a lo señalado en el artículo 125º del Código, el órgano funcional competente para conocer en primera instancia administrativa denuncias que versen sobre el valor de un producto o servicio materia de controversia que no supere tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), es el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo (en adelante, ORPS).
11. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección del Consumidor de Lima Sur declinar su competencia para conocer el hecho denunciado y

⁵ Ver Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI, de fecha 25 de abril de 2012, seguido el señor Alberto Ocas Cerquín contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK, la cual establece lo siguiente:

*"(...)en aquellas situaciones en las que se deba determinar el órgano competente en virtud a la cuantía de la denuncia formulada y ésta contenga varios hechos infractores, como en el presente caso, se deberá establecer previamente cada uno de los hechos denunciados y evaluar la relación existente entre ellos. **Así, de advertirse que la denuncia contiene un hecho infractor central y diversas conductas cuestionadas que se encuentran estrechamente relacionadas al referido hecho infractor o que permitieron que éste se efectúe, las reglas de competencia por razón de cuantía se analizarán considerando únicamente el supuesto hecho infractor central, su naturaleza cuantificable y su valoración económica.***

***En dicha situación no corresponderá evaluar si las demás conductas formuladas son apreciables en dinero y su posible valoración económica.** Siendo que la regla de competencia por cuantía será aplicada considerando únicamente el hecho central. (...)"*. (El énfasis es nuestro).

remitir el expediente a la OPS a fin que adopte las acciones pertinentes, en el ámbito de su competencia.

12. Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 2º de la Resolución N° 175-2010-INDECOPI, para el presente caso el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo competente es el N° 3 (OPS N° 3).

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declinar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Sur para conocer el procedimiento iniciado por la señora Karen Pierina Neira Campos en contra de Elka Retail del Perú S.A.C.

SEGUNDO: remitir el Expediente N° 2902-2012/CPC al Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 3 (OPS N° 3), a fin de que adopten las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

TERCERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero – Egúsqiza Zariquiy.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

⁴ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212º.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.