

## RESOLUCION N° 0244-2011/CPC

**DENUNCIANTE** : **BLANCA CECILIA GUADALUPE GUERRERO (LA SEÑORA GUADALUPE)**  
**DENUNCIADO** : **CONSORCIO MUEBLE HOGAR S.R.L. (CONSORCIO MUEBLE HOGAR)**  
**MATERIA** : **INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO**  
**PROCEDENCIA** : **LIMA**

**SANCIÓN** : ***Una Unidad Impositiva Tributaria***

Lima, 21 de febrero de 2011

### ANTECEDENTES

1. Mediante Acuerdo Conciliatorio de fecha 11 de agosto de 2009, la señora Guadalupe y Consorcio Mueble Hogar acordaron lo siguiente:

*“(...) los muebles materia de reclamo, serán devueltos a la señora Guadalupe con fecha 15 de setiembre de 2009 entre las 11:00 y 13:00 horas, los mismos que serán entregados en el domicilio de la reclamante, sito en Calle 26 N° 203 dpto 302, San Borja y los gastos de transporte serán asumidos por la empresa.”*

2. El 20 de mayo de 2010 la señora Guadalupe denunció el incumplimiento de dicho acuerdo conciliatorio.
3. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 1 de fecha 13 de enero de 2011 se solicitó a Consorcio Mueble Hogar que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, cumpla con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del referido acuerdo conciliatorio.
4. El 27 de enero de 2011, Consorcio Mueble Hogar señaló que el 15 de agosto de 2009 se apersonó al domicilio de la denunciante y entregó los muebles materia de denuncia<sup>1</sup>, conforme a lo acordado. Indicó que la denunciante al momento de la entrega de los muebles reclamó que éstos tenían desperfectos, pero que ello, resulta ser otro reclamo al que originó el presente procedimiento.

### ANÁLISIS

5. El artículo 38° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor<sup>2</sup> faculta a la Comisión para imponer multas coercitivas con el objeto de

---

<sup>1</sup> Dichos muebles son: una vitrina española; juego de sala Linus 3 – 2 – banqueta; diez cojines decorativos; una base x; y, seis sillas Atlantic caladas.

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**Artículo 38°.- (...)**

El incumplimiento de un acuerdo o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hiciera, se le impondrá

impulsar el cumplimiento de los acuerdos celebrados entre consumidor y proveedor, aprobados por la autoridad administrativa.

6. El objetivo de una audiencia de conciliación es que consumidor y proveedor arriben a un acuerdo satisfactorio, poniendo fin a la controversia. En estos casos, se presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
7. Por ello, configura una afectación a los intereses del consumidor que un proveedor asuma un compromiso frente a dicho consumidor, que lo incentive a no dar inicio a un procedimiento, para finalmente incumplir lo acordado.
8. Asumir el compromiso por la vía de conciliación sólo con el fin de evitar el inicio de un procedimiento administrativo, pero sin intención de cumplirlo, es una conducta reprochable que genera desconfianza respecto a la eficacia de este mecanismo de solución de controversias y sobretodo un daño al consumidor, quien no sólo ve insatisfechas sus expectativas, sino que debe incurrir en costos para obtener su cumplimiento.
9. En el presente caso, el 11 de agosto de 2009, las partes celebraron un acuerdo conciliatorio mediante el cual, Consorcio Mueble Hogar se comprometió a que el 15 de agosto de 2009 entregaría a la denunciante los muebles materia de denuncia en perfectas condiciones.
10. Obra en el expediente, la Guía de Remisión Remitente 005- N° 000722 de fecha 15 de agosto de 2009, emitida por Consorcio Mueble Hogar. Donde se puede apreciar que la señora Guadalupe en dicha fecha, recibió conforme: (i) una vitrina española; (ii) juego de sala Linus 3 – 2 – banqueta; (iii) diez cojines decorativos; (iv) una base x, y, (v) seis sillas Atlantic caladas.
11. Asimismo, del referido documento se aprecia que las seis sillas y la banqueta se devolvieron a la denunciada para que las repare, porque tenían desperfectos.
12. El 07 de febrero de 2011 personal de la Secretaría Técnica de la Comisión se apersonó al domicilio de la denunciante, a efectos de verificar el estado de los muebles. Conforme consta en Acta de inspección se verificó lo siguiente:

*“(...) De las 06 sillas, se puede apreciar que 05 de ellas presentan aberturas en el respaldo, así como las uniones entre el respaldo con la pieza que la sujeta.*

---

automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso. Asimismo, la Comisión es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el Título VII de la presente Ley. Este párrafo será de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI.

*Asimismo, se observa que la superficie de las 06 sillas de color nogal tienen una textura áspera y grumosa. Ésta misma textura se aprecia en la parte inferior de las mismas. (...)*

*(...) En cuanto al deterioro de la espuma de los muebles, al momento de sentarse el asiento aún sigue aplastado.*

*Se aprecia también que la banqueta se observa 2 quiñaduras en la parte derecha y una quiñadura en la parte izquierda de la misma.*

*En cuanto a los cojines que acompañan los muebles, se observa que el juego de sala consta de 09 cojines, de los cuales 05 de ellos muestran aberturas observándose al interior de éstos.*

*Finalmente, se observa que la vitrina, modelo española de color nogal presentan en la parte inferior del lado derecho quiñaduras.*

*(...)"*

13. De lo mencionado se aprecia que, si bien Consorcio Mueble Hogar cumplió con entregar los muebles a la señora Guadalupe el día pactado (15 de agosto de 2009), éstos no fueron entregados en perfectas condiciones, de acuerdo a lo acordado.
14. Al respecto, resulta necesario mencionar que un consumidor que devuelve un producto por presentar desperfectos, vía reclamo, esperaría que cuando éste sea devuelto se encuentre en perfecto estado; es decir, sin los desperfectos detectados inicialmente.
15. De ello se concluye que Consorcio Muebles Hogar no cumplió con entregar en perfecto estado los muebles a la señora Guadalupe. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio y sancionar a Consorcio Muebles Hogar con una unidad impositiva tributaria.
16. Asimismo, se ordena a Consorcio Muebles Hogar que un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Guadalupe los muebles materia de denuncia en perfectas condiciones; es decir, deberá reparar los desperfectos detectados en los mismos.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio interpuesta por la señora Blanca Cecilia Guadalupe Guerrero en contra de Consorcio Mueble Hogar S.R.L.

**SEGUNDO:** ordenar a Consorcio Muebles Hogar S.R.L. que un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Blanca Cecilia Guadalupe Guerrero los muebles materia de denuncia en perfectas condiciones.

**TERCERO:** sancionar a Consorcio Mueble Hogar S.R.L. con una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

**CUARTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>3</sup>. 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<sup>4</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>5</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.**

**MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI**  
Presidenta

---

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38°.-** 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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>4</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**  
**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**  
**DÉCIMOTERCERA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>5</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.