

3. El 7 de junio de 2016, Linio presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Ha cumplido con reembolsar al señor ██████████, la suma pagada por el juego de muebles materia de denuncia;
 - (ii) el denunciante actuó de mala fe en tanto denunció a su empresa, pese a que esta solucionó la controversia materia de denuncia;
 - (iii) el señor ██████████ no cuenta con interés para obrar en tanto, a la fecha de interposición de su denuncia, su empresa no mantenía ninguna obligación con el denunciante;
 - (iv) el denunciante busca obtener un beneficio económico con la presente denuncia, y usar el procedimiento de liquidación de costas y costos como una vía para obtener una indemnización; y,
 - (v) solicitó que el OPS considere como atenuante el hecho de que su empresa se comunicó y brindó solución al reclamo del señor ██████████.
4. Mediante Resolución Final N° 620-2016/PS3 del 26 de julio de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Linio, por infracción al artículo 19° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que dicho proveedor denunciado efectuó la devolución del monto pagado por el denunciante, brindando solución a la falta de entrega del juego de muebles materia de denuncia; y,
 - (ii) desestimó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos del denunciante.
5. El 12 de agosto de 2016, el señor ██████████ apeló la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:
- (i) Cuestionó que el OPS hubiera considerado que Linio actuó en cumplimiento del deber de idoneidad, al corregir la conducta infractora, pese a que en el presente caso quedó acreditado el defecto denunciado (incumplimiento del compromiso de entrega del juego de muebles adquirido) y a que Linio no acreditó haber empleado todos sus esfuerzos para cumplir con su obligación de entrega del producto adquirido;
 - (ii) el denunciado no acreditó encontrarse exento de responsabilidad administrativa por un supuesto de caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros o la negligencia del propio consumidor;
 - (iii) el OPS “inventó” el supuesto eximente de responsabilidad referido a la subsanación de la infracción denunciada; y,
 - (iv) el OPS se contradijo al archivar su denuncia por la subsanación de la conducta infractora, en tanto al evaluar si contaba con interés para obrar, señaló que la Autoridad Administrativa debe pronunciarse sobre los hechos infractores denunciados aun cuando los proveedores hubieran corregido la conducta y/o mitigado el daño.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 19° del Código³ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de cargo del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

Sobre el deber de idoneidad en el comercio electrónico

8. El comercio electrónico (o en su denominación en inglés, *e-commerce*) comprende a aquél conjunto de actividades económicas lucrativas realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para la oferta y recepción de pedidos de bienes o servicios⁴. En ese sentido, el comercio electrónico comprende *“no solamente las ventas o adquisiciones que el empresario y el usuario realizan a través de internet, sino que engloba todas las fases del negocio empresarial, siempre que éstas se realicen a través de la red”*⁵, tales como, las actividades de marketing y de publicidad.
9. De acuerdo a la definición indicada, las transacciones de comercio electrónico son aquéllas elaboradas a través de la contratación electrónica denominada también contratación con medios electrónicos; por lo que, en dichos supuestos, la oferta y el pedido del bien o servicio deben necesariamente haber sido efectuados a través de la internet en formatos o sitios virtuales acondicionados para ello, no siendo

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ Secretaría de la Organización Mundial del Comercio, “El comercio electrónico en los países en desarrollo, Oportunidades y retos para las pequeñas y medianas empresas”, Organización Mundial del Comercio, Ginebra, 2013, pp.1-2

Anteriormente, dicho organismo consideró que el comercio electrónico comprendía “la producción, distribución, comercialización, venta y entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”. Definición obtenida del punto 3 del párrafo 1 del Programa de Trabajo de la Organización Mundial de Comercio, adoptado por el Consejo General el 25 de septiembre de 1998. En: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/wkprog_s.htm

⁵ Millé, Antonio, “Impacto del comercio electrónico sobre la propiedad intelectual”, Conferencia en Vli Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Montevideo, 4 a 8 de mayo de 1998. Citado por Burgos Puyo, Andrea, “El consumidor y los contratos en internet”, Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 19.

necesario que el pago y la entrega o prestación final de los bienes o servicios se realicen en línea.

10. El comercio electrónico⁶ puede ser efectuado entre empresas y Estados en cuyo caso recibe el nombre de “*Business to Administration*” (B2A); entre empresas, denominándose “*Business to Business*” (B2B); y, entre proveedores y consumidores, bajo la mención “*Business to Consumer*” (B2C). En este mercado B2C⁷, se pueden encontrar diversos métodos o tipos de negociación de *e-commerce*, tales como: la tienda virtual, es un sitio virtual en el cual se ofrece la adquisición de productos y servicios; el centro comercial virtual (“*e-mall*”), es un sitio virtual que aloja varias tiendas virtuales; las cuponerías (denominado modelo descuento o ganga), son aquéllos en los cuales se ofertan productos a precio de coste o con descuentos; los *marketplace*, es un modelo en el cual, a través de un sitio virtual, diversos proveedores y consumidores se relacionan libremente con la finalidad de comprar o vender productos; la *extranet*, es una red privada creada por el proveedor con la finalidad de compartir de forma segura información de negocios y operaciones con proveedores; entre otros.
11. En la última década, el comercio electrónico ha tenido un gran desarrollo, principalmente debido al avance de las redes informáticas y de su calidad de contratación propia de la era globalizada, reduciendo los costos de transacción del comercio tradicional al eliminar la figura del intermediario, y permitiendo que consumidores y proveedores de zonas alejadas superen obstáculos logísticos y geográficos. En resumidas cuentas, la importancia del comercio electrónico radica en su utilidad para dinamizar la economía agilizando el intercambio de bienes y servicios.
12. Sin embargo, su uso y expansión requieren un elevado nivel de confianza por parte de todos sujetos involucrados⁸, y en el caso particular del mercado B2C, principalmente la confianza del consumidor⁹.

⁶ Además, dentro del comercio electrónico, se diferencian aquellas transacciones que requieren del envío del producto a través del servicio postal (comercio electrónico indirecto), de aquéllos casos en los que los productos o servicios son remitidos por vía electrónica (comercio electrónico directo), tales como, el envío virtual de programas de computadoras, música, videos, servicio de ingeniería, libros virtuales, entre otros. En VEGA MERE, Yuri, “Encienda su computadora y compre: consumidor e Internet”, En *lus et Veritas*, Revista Editada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Año 14, N° 29, pp.223.

⁷ SEOANE, Eloy, “La Nueva Era del Comercio: El Comercio Electrónico, Las Tic’s Al Servicio De La Gestión Empresarial”, Ideas Propias, España, 2005, pp. 120-122.

⁸ Documento de Trabajo preparado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), titulado “Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el contexto del comercio electrónico”.

⁹ En: Burgos Puyo, Andrea, “El consumidor y los contratos en internet”, Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 57-58, se señaló: “*Aun cuando el desarrollo del comercio electrónico se fortalece constantemente, una de las grandes preocupaciones de quienes encuentran en él un medio ideal de expansión se halla en el lento crecimiento de las relaciones empresa-consumidor frente a un mercado ampliamente fortalecido del comercio electrónico entre empresas. Se indagan entonces las dificultades de dicho crecimiento y se observa que, en la mayoría de los casos, la causa fundamental se encuentra en la limitada confianza del consumidor en internet como medio para la adquisición de bienes y servicios. Al consumidor le preocupa, al negociar en internet, recibir un bien que no fue adquirido; recibir un bien con una calidad inferior o características distintas a las mencionadas por el proveedor en la página web; recibir un bien con desperfectos; no recibir el bien; recibir el bien adquirido y con las características previstas, pero con un precio abultado o con recargos que no fueron previamente advertidos al consumidor; recibir un bien sin las garantías que amparen el buen funcionamiento del mismo durante un período determinado. Adicionalmente, el consumidor tiene dudas a la hora del uso de informaciones que puedan ser usadas fraudulentamente, como en el caso de suministrar los datos de su tarjeta de crédito, o de verse sometido al abuso de su privacidad, con el otorgamiento de su información*”.

13. En el mercado B2C, como en el comercio tradicional, la relación de consumo se encuentra constituida por un consumidor, un proveedor, y un bien o servicio; sin embargo, la naturaleza electrónica de esta contratación determina una situación particular en el consumidor, debido principalmente a que éste “[respecto del producto adquirido] sólo ha tenido frente a sí imágenes. El producto, para él, es una realidad virtual; ha carecido de la posibilidad de mirar el bien, de probarlo, de negociar las condiciones de adquisición (...), consume desde el ordenador de su casa sin desplazarse por ningún mundo de tres dimensiones”.
14. En efecto, a diferencia del comercio tradicional, en el comercio electrónico el consumidor no se lleva el producto adquirido, sino que el proveedor asume la obligación de entregárselo; por lo que, en sede nacional se ha señalado que “para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará”¹⁰.
15. En dicho contexto, y en el marco de los principios de buena fe, de confianza, lealtad, y transparencia, un consumidor acude a las redes informáticas para la adquisición de un bien o servicio con la fundada expectativa de que los proveedores en *e-commerce* brinden cumplimiento a lo establecido en el Código, esto es, que cumplan con su deber de información en las etapas previas y posteriores a la celebración del contrato¹¹, y con su deber de idoneidad del bien o servicio, deber que se compone principalmente por la obligación del proveedor de cumplir las prestaciones contratadas¹² en el plazo y modo previstos.

Aplicación al presente caso

16. En el presente caso, el señor ████████ denunció que el OPS no cumplió con entregarle el juego de muebles que adquirió, en el plazo informado, sin cumplir con comunicarle de *motu proprio* sobre dicho incumplimiento.
17. En la resolución de primera instancia, el OPS resolvió archivar el presente procedimiento, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que dicho proveedor denunciado efectuó la devolución del monto pagado por el denunciante, brindando solución a la falta de

personal a terceros”.

¹⁰ En: Matute, Genaro; Cuervo, Sergio; Salazar, Sandra; Santos, Blanca, “*Del consumidor convencional al consumidor digital: El caso de las tiendas por departamento*”, Esan Ediciones, Lima, 2012, pp. 30, se señaló lo siguiente: “Además, se indicó lo siguiente: “El comercio electrónico, como cualquier tipo de comercio, apunta a vender un producto a los clientes, con la diferencia de que en el mercado tradicional el cliente se lleva el producto, mientras que en el comercio electrónico es el propio vendedor el que ha de hacérselo llegar; por eso tiene especial relevancia la logística. Esto significa que el cliente compra el producto y el vendedor se encarga de que le llegue lo antes posible, en perfectas condiciones y con el mínimo costo; lo que obliga a que las empresas dedicadas al comercio B2C y B2B diseñen procedimientos eficientes de entrega de pedidos, para lo cual deben disponer de departamentos de logística o contratar la logística de entrega a un proveedor externo. Para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará”.

¹¹ COTINO HUESO, Lorenzo, “Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías”, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2008, pp. 62 y 63.

¹² Es pertinente indicar que, dependiendo del tipo de negociación de comercio electrónico, las obligaciones de información, de entrega del producto, y de idoneidad, pueden recaer en diversos agentes de dicha contratación (el titular del sitio virtual, el proveedor, el productor, el prestador del servicio, entre otros).

entrega del juego de muebles materia de denuncia.

18. En su apelación, el señor ██████ cuestionó que el OPS hubiera considerado, como eximente de responsabilidad, el hecho referido a que Linio subsanó la conducta infractora, pese a que en el presente caso quedó acreditado el defecto denunciado y a que Linio no acreditó haber empleado todos sus esfuerzos para cumplir con su obligación de entrega del producto adquirido, ni una causal eximente de responsabilidad.
19. Además, el denunciante indicó que el pronunciamiento del OPS fue contradictorio en tanto si bien archivó su denuncia por la subsanación de la conducta infractora, al evaluar si contaba con interés para obrar, señaló que la Autoridad Administrativa debe pronunciarse sobre los hechos infractores denunciados aun cuando los proveedores hubieran corregido la conducta y/o mitigado el daño.
20. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - (i) Correo electrónico del 28 de diciembre de 2015, enviado por Linio al denunciante, en el cual se señaló lo siguiente: *“Pedido No. 209354312 / ¡Felicidades! Solo está pendiente la confirmación de pago. / Hola, Tomás Ricardo Gracias por comprar en Linio. Recuerda que tienes 48 horas para pagar tu pedido en BBVA. Una vez realizado el pago, recibirás un correo de confirmación. (...) Total a pagar S/ 979,30”;*
 - (ii) correo electrónico del 28 de diciembre de 2015, enviado por el Banco BBVA Continental al denunciante, en el que se verifica que este depositó en la cuenta bancaria de Linio, la suma de S/ 979,30;
 - (iii) correo electrónico del 29 de diciembre de 2015, enviado por Linio al denunciante, en el cual se señaló lo siguiente: *“Pedido No. 209354312 / ¡Felicidades! Tu pedido ha sido confirmado / Hola, Tomás Ricardo. Estamos preaprando tu pedido para enviártelo cuanto antes. Tan pronto tu pedido sea enviado, te notificaremos por correo electrónico y mensaje de texto. (...) Detalle del pedido: Mueble Sala 3 – 2 Gabo ... Precio S/ 879,00 // Vendido por Linio // Entrega estimada: 25/01/2016 // Envío: S/ 100,30 // Piura // Total: S/ 979,30”;*
 - (iv) correo electrónico del 28 de enero de 2016, enviado por Linio al denunciante, en el cual se señaló lo siguiente: *“Pedido No. 209354312 / ¡Lo sentimos mucho! Tu pedido ha sido cancelado / Hola, Tomás Ricardo. Desafortunadamente tu pedido ha sido cancelado. A continuación, te indicamos las posibles razones: - Has solicitado la cancelación de tu pedido. – No pudimos encontrarte en la dirección de entrega – Debido a la alta demanda de los productos de tu pedido, lamentablemente nos quedamos sin existencias. Te ofrecemos una sincera disculpa. Para procesar tu reembolso haremos un depósito a la cuenta bancaria de tu elección. Para ello necesitamos que envíes los siguientes datos a: contacto.pe@linio.com: - Nombre del titular – DNI – Número de cuenta // Una vez que recibamos esta información, procesaremos tu reembolso y te notificaremos por correo electrónico cuando esté listo”;*
 - (v) correo electrónico del 28 de enero de 2016, enviado por el denunciante a Linio, en el cual se señaló lo siguiente: *“Es una pena que no haya llegado el producto. Les dejo los datos solicitados para que realicen el reembolso”;*
 - (vi) correo electrónico del 28 de enero de 2016, enviado por Linio al denunciante, en el cual se señaló lo siguiente: *“Buenas tardes, hemos recibido tu comunicación vinculada al ticket N° 20342825 y te queremos contar que tu reembolso por el Pedido N° 209354312 se encuentra en proceso. Ye avisaremos por un mensaje*

cuando este se encuentre realizado, para que puedas verificar la transacción, Asimismo comentarte que el plazo del reembolso es de 7 días hábiles"; y,

- (vii) constancia de transferencia del Banco Continental, en la cual se aprecia que el 5 de febrero de 2016, Linio depositó en la cuenta bancaria del denunciante, la suma de S/ 979,30.
21. En atención a los medios probatorios antes mencionados, se advierte que el 28 de diciembre de 2015, el señor ██████ adquirió de Linio, un juego de muebles pagando el precio total de S/ 979,30 – monto que incluía el valor de dicho producto y el costo de envío. Además, se observa que una vez que verificado el referido abono, Linio informó al denunciante que el juego de muebles adquirido sería enviado el 25 de enero de 2016.
 22. Sin embargo, Linio no cumplió con entregar el producto adquirido por el denunciante, y canceló su pedido de compra a través de un correo electrónico de fecha 28 de enero de 2016.
 23. Asimismo, con anterioridad al inicio del presente procedimiento, el 5 de febrero de 2016, Linio procedió a reembolsar al denunciante, la suma dineraria pagada por el producto adquirido.
 24. Sobre el particular, esta Comisión observa que el contrato de consumo materia de denuncia se entiende celebrado el 28 de diciembre de 2015, fecha en la que Linio acusó la recepción del pedido del denunciante, ello de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1373° y 1374° del Código Civil que establece que el contrato queda perfeccionado en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el oferente, siendo que en el caso de la contratación entre ausentes efectuada a través de medios electrónicos, se presume la recepción de las declaraciones contractuales cuando el remitente recibe el acuse de recibo.
 25. Es de precisar que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico nacional, los proveedores de bienes y servicios no se encuentran facultados a resolver o suspender unilateralmente los contratos de consumo que celebran - salvo en los supuestos de cumplimiento de normas legales distintas o normas prudenciales emitidas por la autoridad competente - tal es así que este tipo de disposiciones constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta que no resultan oponibles a los consumidores de acuerdo con el artículo 50° del Código.
 26. Por lo expuesto, este Colegiado advierte que, de acuerdo con el marco jurídico vigente, Linio no se encontraba facultado para resolver el contrato que celebró con el denunciante.
 27. Además, es de indicar que los proveedores en *e-commerce* deben cumplir lo establecido en el Código, esto es, el deber de información en las etapas previas y posteriores a la celebración del contrato, y el deber de idoneidad del bien o servicio, deber que se compone principalmente por la obligación del proveedor de cumplir las prestaciones contratadas en el plazo y modo previstos.

28. Por ello, los proveedores que incursionen en el comercio virtual, deberían implementar la logística necesaria que permita que el consumidor acceda a toda la información relevante del producto o servicio a ser adquirido, entre ellos, la referida al plazo de entrega, siendo que dicho deber de diligencia se justifica en la necesidad de impedir que las expectativas del consumidor, fundadas generalmente en la oferta, y particularmente en el precio del producto o servicio, resulten dañadas.
29. Al respecto, de la revisión del expediente, esta Comisión observa que, vencido el plazo de entrega del producto, Linio canceló unilateralmente la compra del señor [REDACTED], reembolsándole la suma pagada por el juego de muebles adquirido.
30. Sin embargo, conforme a las consideraciones antes indicadas, Linio no se encontraba facultado para resolver unilateralmente el contrato de consumo celebrado con el denunciante.
31. Es más, un razonamiento en contrario, implicaría dejar en potestad de los proveedores la decisión de validar o no las compras realizadas por los consumidores, bajo los términos publicitados, desvirtuándose los fines del comercio electrónico al propiciar situaciones en las que los proveedores se encuentren en la posición de desvincularse de *motu proprio*, de los compromisos asumidos con sus clientes.
32. En este punto, es preciso señalar que tal como se ha venido sosteniendo a lo largo del presente análisis, en el caso del comercio electrónico resulta de vital importancia la confianza que debe tener el consumidor en el respecto de los términos y condiciones de las ofertas publicitadas por los proveedores, puesto que se trata de una modalidad de contratación a distancia; por lo tanto, admitir la posibilidad de que los proveedores puedan desconocer los términos de los contratos de consumo, perjudicaría la dinámica y finalidad del comercio electrónico que es dinamizar las operaciones en el mercado.
33. Por lo señalado, este Colegiado observa que Linio no cumplió con la entrega del producto adquirido, pese a que se comprometió a ello, y que además canceló la orden de compra del denunciante, motivo por el cual, a criterio de esta Comisión, quedó acreditado el defecto denunciado por el señor [REDACTED].
34. En este punto es importante señalar que, contrariamente a lo señalado por el órgano de primera instancia – quien consideró que la responsabilidad del denunciado queda acreditada únicamente cuando “de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección” – este Colegiado es de la opinión que el hecho de que Linio reembolsó al denunciante, el monto que pagó por el juego de muebles materia de denuncia, únicamente mitigó las consecuencias de la conducta infractora desplegada por el denunciado, la cual fue verificada cuando el denunciado canceló la compra del señor [REDACTED].

35. En efecto, en el presente caso, el denunciado no acreditó la ocurrencia de alguna causal eximente de responsabilidad administrativa, tales como los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o hecho del propio consumidor, sino que se limitó a señalar que ya había *“solucionado de manera previa”* la conducta infractora, situación que tampoco fue verificada en el presente caso en tanto la cancelación de la orden de compra del denunciante – y posterior reembolso – no califican como subsanación de la infracción materia de análisis sino que únicamente mitigan las consecuencias del hecho infractor.
36. De otro lado, Linio alegó que el denunciante actuó con mala fe al denunciarlo ante el Indecopi, pese a su empresa le reembolsó la suma pagada por el producto materia de denuncia.
37. Al respecto, es de indicar que la buena fe es un principio general del Derecho que fundamenta nuestro ordenamiento jurídico público como privado, al enraizarlo con las más sólidas tradiciones éticas y sociales de nuestra cultura. En ese sentido, la buena fe es exigible en el ejercicio de cualquier acción y de cualquier derecho.
38. El artículo 1361 del Código Civil señala que *“Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos [presumiéndose] que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla”*; siendo que el artículo 1362° de dicho cuerpo normativo añade: *“Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes”*.
39. En efecto, en el ámbito del Derecho Civil, la buena fe establece una regla de interpretación y orientación a las partes sobre el comportamiento que deben ostentar al contratar. Asimismo, la buena fe exige que, en el proceso, las partes mantengan una conducta leal y coherente que colabore con la labor jurisdiccional.
40. Tal como se ha señalado precedentemente, en el comercio electrónico es responsabilidad de los proveedores adoptar todos los mecanismos de seguridad necesarios para garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones informados en la web, por lo que, el denunciante se encontraba facultada para reclamar por la falta de entrega del producto que adquirió.
41. Es más, de los audios aportados por Linio, únicamente se aprecia la conversación establecida entre el abogado del denunciante y personal del denunciado para arribar a una transacción extrajudicial sobre los hechos materia de denuncia, negociación que – al enmarcarse dentro del ejercicio del derecho de acción del denunciante – resulta de naturaleza facultativa.
42. En efecto, la suscripción de una transacción extrajudicial y el establecimiento de las prestaciones recíprocas por parte del denunciante y Linio, son voluntarias y de libre disposición, motivo por el cual, este Colegiado no observa la mala fe del señor ██████████, alegada por el denunciado.

43. Por las consideraciones expuestas, y habiendo quedado acreditada la responsabilidad de Linio en el hecho materia de análisis, corresponde revocar la resolución apelada, y reformándola, declarar responsable a Linio por infracción al artículo 19° del Código.

De las medidas correctivas

44. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código¹³ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
45. En el presente caso, ha quedado acreditado que Linio no cumplió con entregar al señor ██████████, el juego de muebles que adquirió.
46. El artículo 115° del Código señala que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir, entre otras, en ordenar al proveedor infractor que cumpla con ejecutar la prestación u obligación asumida, y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
47. En su denuncia, el señor ██████████ indicó lo siguiente: *“Mi persona, al realizar la transacción en línea, desde el portal web del Denunciado, conforme a sus especificaciones, esperaba que el DENUNCIADO las concrete efectivamente, remitiéndome los productos adquiridos en el plazo ofrecido; cosa que lamentablemente no ha sucedido en el presente caso. En mi caso en concreto ha habido un daño patrimonial resultante de la infracción, puesto que al no realizarse la entrega de los productos en el plazo previsto no he podido hacer uso efectivo de los bienes adquiridos conforme a mis expectativas y a los fines para los cuales los adquirí”.*
48. Además, esta Comisión ha tomado conocimiento que Linio procedió reembolsar al denunciante, la suma de S/ 979,30 que pagó por la adquisición y envío del juego de muebles materia de denuncia.

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

49. En tal sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Linio, a fin de atender la orden de compra del denunciante – Pedido N° 209354315 – que cumpla con las siguientes medidas correctivas: (i) Que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, informe al denunciante si cuenta con el stock del juego de muebles materia de denuncia, o de lo contrario, le brinde información sobre otros juegos de muebles similares al que es materia de denuncia, requiriéndole además, que precise la dirección de entrega del juego de muebles para establecer el valor de los costos de envío, otorgándole para ello un plazo no menor a cinco (5) días hábiles; (ii) que, una vez que el denunciante absuelva dicho requerimiento y en caso este se encuentre interesado en alguno de los productos informados por el denunciado, le deberá brindar al denunciante un plazo no menor a cinco (5) días hábiles para que efectúe el abono de la suma de S/ 879,00 correspondiente al valor del producto materia de denuncia, así como de los costos de envío correspondientes a la dirección de entrega establecida por el denunciante; y, (iii) que, en un plazo máximo de cinco (5) días de realizado el abono indicado en el numeral anterior, Linio deberá entregar al denunciante el producto seleccionado por el denunciante.
50. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el señor Lapa deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁴, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrán imponer a las denunciadas una sanción.
51. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁵.

Graduación de la sanción

52. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**
(...) 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.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**
(...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

del Procedimiento Administrativo General.

53. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁶.
54. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar Linio no cumplió con entregar al denunciante, el juego de muebles que adquirió. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó que el denunciante viera frustradas sus expectativas de usar y disfrutar del producto que adquirió, pese a que pagó una suma dineraria por este. Además, se ha producido un perjuicio en la confianza del denunciante en los proveedores en comercio electrónico, pues este podría asumir que estos incurren en la conducta infractora verificada.
 - (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, pues el consumidor pudo evidenciar la conducta infractora al no recibir el juego de muebles que adquirió, contando con la motivación para poner en conocimiento de la autoridad administrativa dicha infracción al Código.
 - (iii) **Circunstancia Especial Atenuante:** En el presente caso, este Colegiado verificó que el denunciado reembolsó la suma dineraria pagada por el señor ██████████, conducta que mitigó las consecuencias patrimoniales de la conducta infractora y que, por tanto, califica como una atenuante en los términos señalados en el artículo 112° del Código.
55. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
56. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer Linio una multa ascendente a MEDIA (0.5) UIT.

¹⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

Sobre el pago de costas y costos

57. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el Indecopi.
58. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Linio, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁸.
59. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución N° 620-2016/PS3 del 26 de julio de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que dispuso archivar el extremo de la denuncia del señor [REDACTED] [REDACTED] contra Linio Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declarar responsable administrativamente al denunciado por infracción al deber de idoneidad en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que no cumplió con entregar al denunciante, el juego de muebles que adquirió.

SEGUNDO: Sancionar¹⁹ a Linio Perú S.A.C. con MEDIA (0.5) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Revocar la Resolución N° 620-2016/PS3 del 26 de julio de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que desestimó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos del denunciante; y reformándola, disponer lo siguiente:

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi- sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

- (i) Ordenar a Linio Perú S.A.C. que cumpla con las siguientes medidas correctivas:
- (a) Que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, informe al denunciante si cuenta con el stock del juego de muebles materia de denuncia, o de lo contrario, le brinde información sobre otros juegos de muebles similares al que es materia de denuncia, requiriéndole además, que precise la dirección de entrega del juego de muebles para establecer el valor de los costos de envío, otorgándole para ello un plazo no menor a cinco (5) días hábiles; (b) que, una vez que el denunciante absuelva dicho requerimiento y en caso este se encuentre interesado en alguno de los productos informados por el denunciado, le deberá brindar al denunciante un plazo no menor a cinco (5) días hábiles para que efectúe el abono de la suma de S/ 879,00 correspondiente al valor del producto materia de denuncia, así como de los costos de envío correspondientes a la dirección de entrega establecida por el denunciante; y, (c) que, en un plazo máximo de cinco (5) días de realizado el abono indicado en el numeral anterior, Linio Perú S.A.C. deberá entregar al denunciante el producto seleccionado por el denunciante; y,
- (ii) ordenar a Linio Perú S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

CUARTO: Disponer la inscripción de Linio Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.

SEXTO: Informar a las partes que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional²¹– puede interponerse contra lo dispuesto por

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

²¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 125º.- (...) 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 210º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

este Colegiado, para cuestionar situaciones de puro derecho es el de revisión²². Dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la presente resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

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.

²² **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

5.3. Recurso de Revisión

- 5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.
- 5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

(...)