



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 39

**EXPEDIENTE N° 04809-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 3

Lima, 10 de octubre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la cuota 02/36 del equipo Laptop Lenovo Dual Core en el recibo de abril de 2011.
CONCEPTO APELADO	: Problemas en el funcionamiento del equipo Laptop.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6882742
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-112037-11-P Carta RES-767-R-A-130346-11-R
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: IMPROCEDENTE

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de la cuota 02/36 del equipo Laptop Lenovo Dual Core incluida en el recibo de abril de 2011, señalando que no utiliza el equipo Laptop debido a que no funciona. Agrega, que ha reportado la avería pero aún no ha sido atendida, por lo que solicita cambio de equipo.
2. Mediante Resolución N° RES-767-R-A-112037-11-P de fecha 31 de mayo de 2011, Telefónica del Perú S.A.A. - en adelante LA EMPRESA OPERADORA - declara infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
 - 2.1 De acuerdo a las condiciones contractuales, las mismas que se encuentran publicadas en la página Web www.telefonica.com.pe, el comprador cuenta con un plazo de diez días calendarios para efectuar telefónicamente a través del número 1222 o por escrito, cualquier observación respecto del funcionamiento o entrega del equipo. Vencido dicho plazo se entenderá que el comprador ha recibido el bien en perfectas condiciones de operatividad y funcionamiento; y
 - 2.2 Las averías presentadas en el equipo deben ser reportadas telefónicamente mediante el número 1222, a fin de que se coordine la visita de un técnico de la empresa en su domicilio.
3. El 14 de junio de 2011, EL RECLAMANTE interpone recurso de reconsideración alegando lo siguiente:
 - 3.1 No hay coordinación entre las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA, puesto que el supervisor de apellido Guerrero le informó que recogerían el equipo Laptop y a la fecha no se ha concretado dicha solicitud;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 39V

EXPEDIENTE N° 04809-2011/TRASU/ST/RA RECURSO DE APELACIÓN

- 3.2 A la semana de recibir el equipo Laptop se comunicó al servicio 104 y le indicaron que enviarían a un técnico; y
- 3.3 El técnico de LA EMPRESA OPERADORA se acercó la semana siguiente y le indicó que en unos días iban a enviar unos discos que no se le fueron entregados al momento de la entrega del equipo. Precisa que los referidos discos fueron entregados tres (3) semanas después.
4. Mediante Resolución N° RES-767-R-A-130346-11-R de fecha 25 de junio de 2011, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el recurso de reconsideración, ratificando los argumentos expuesto en la Resolución de Primera Instancia.
5. El 19 de julio de 2011 EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación precisando lo siguiente:
- 5.1 El equipo Laptop presentó problemas a las dos semanas de adquirido, motivo por el cual acudió a su domicilio un técnico de LA EMPRESA OPERADORA a fin de repararlo; sin embargo, el equipo continúa presentando fallas;
 - 5.2 No está de acuerdo en pagar las cuotas que le facturan, ha reclamado el recibo de marzo y fue declarado fundado;
 - 5.3 Se ha comunicado al servicio 104, 1222 y con la empresa proveedora del equipo Laptop Lenovo para que se hagan responsables de la verificación del equipo; no obstante, no se ha brindado una solución;
 - 5.4 Ha llevado el equipo Laptop a la oficina de LA EMPRESA OPERADORA para demostrar el mal funcionamiento, pero la persona que lo atendió le indicó que no podían revisar el equipo en las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA; y
 - 5.5 LA EMPRESA OPERADORA así como la empresa proveedora Lenovo no se hacen responsables por las fallas que presenta el equipo Laptop y pese a ello se viene facturando las cuotas por el equipo en su recibo telefónico.
6. Mediante carta RES-767-R-A-003236-11-AT de fecha 27 de julio de 2011, LA EMPRESA OPERADORA presenta sus descargos, detallando lo siguiente:
- 6.1 De acuerdo a las averías que indica EL RECLAMANTE, se verifica el boletín N° MIN-1079770, ingresado el 28 de marzo de 2011, por el cual con fecha 29 de marzo de 2011 se apersonó el técnico Yamir Mercado Miranda para la verificación correspondiente; sin embargo, en la liquidación de la avería se indica que la persona encargada manifestó lo siguiente: *"devolverá equipo no desea que resolvamos el problema"*. En ese sentido, el monto reclamado se encuentra correctamente facturado;
 - 6.2 La garantía de los equipos informáticos adquiridos a LA EMPRESA OPERADORA será efectuada por las mismas empresas proveedoras;
 - 6.3 La garantía cubre la reparación de cualquier defecto de fabricación que afecte el funcionamiento normal del equipo, por un periodo de 3 años a partir de su venta;
 - 6.4 Todos los equipos ofertados cuentan con 3 años de garantía "ON SITE" es decir con asistencia en el domicilio de los clientes; y
 - 6.5 Finalmente, existe el registro de otro boletín N° MIN-105636 ingresado el 17 de febrero de 2011, en donde se indica que con fecha 18 de febrero de 2011 se apersonó el técnico Yamir Mercado Miranda para la verificación correspondiente; sin embargo, la liquidación indica que la persona encargada, manifiesta que titular del servicio se comunicará al 1222.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	40

EXPEDIENTE N° 04809-2011/TRASU/ST/RA RECURSO DE APELACIÓN

7. Sobre el particular, el artículo 23¹ de las Condiciones de Uso² en concordancia con lo establecido en el artículo 18° de la Directiva, dispone que el Tribunal tiene competencia para emitir pronunciamiento respecto de reclamos referidos a la contratación y/o adquisición de equipos, siempre que el precio de los mismos se encuentre facturado en un recibo de servicio.
8. Complementariamente, el citado artículo 23°, señala que LA EMPRESA OPERADORA está facultada a facturar en el recibo correspondiente, únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones, estableciendo taxativamente los conceptos facturables, encontrándose dentro de ellos, el pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio.
9. Asimismo, el artículo 24° de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
 - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
 - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
 - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas
10. En ese orden de ideas, el Tribunal se encuentra facultado para emitir pronunciamiento en aquellos reclamos que tengan como fundamento el cuestionamiento del título que da origen a la facturación del equipo terminal u otros equipos para la prestación del servicio, adquiridos de LA EMPRESA OPERADORA, esto es, el desconocimiento de la contratación del equipo.
11. En relación con los problemas derivados del funcionamiento, calidad y/o garantía de los referidos equipos, este Tribunal no resulta competente para emitir pronunciamiento al respecto puesto que, tal como se ha mencionado en párrafos precedentes, el Tribunal sólo tiene competencia para emitir pronunciamiento relacionados con los reclamos sobre contratación y/o adquisición de los equipos conforme a las normas glosadas.
12. En tal sentido, considerando que los problemas referidos a la calidad, funcionamiento y/o garantía de los equipos se refieren a la "idoneidad" del producto en los términos establecidos en el artículo 18° del Código de Consumo³, la entidad competente para el conocimiento de

¹ Artículo 23°.- Conceptos facturables

"(...)

Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes: (...) (vi) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio."

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

³ Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	40v

EXPEDIENTE N° 04809-2011/TRASU/ST/RA RECURSO DE APELACIÓN

estos casos es el INDECOPI, en virtud de lo previsto en el artículo 135^{o4} del citado Código de Consumo.

13. En el presente caso, el cuestionamiento que realiza EL RECLAMANTE está vinculado a los problemas de calidad y/o garantía del equipo Laptop que, según lo manifestado en el recurso de apelación, habría presentado averías/fallas que no fueron atendidas y solucionadas por LA EMPRESA OPERADORA.
14. En consecuencia, de conformidad con los fundamentos precedentes el Tribunal no resulta competente para emitir pronunciamiento respecto al concepto reclamado, correspondiendo declarar **improcedente** el recurso interpuesto.
15. Sin perjuicio de lo señalado, este Tribunal dispone remitir copia de los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, para el trámite que corresponda.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por problemas en el funcionamiento de equipo Laptop, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.

Agnes Franco Temple
Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/Jc

4

"Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema."