



**Indecopi**

INSTITUTO NACIONAL  
DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL

**SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2  
SEDE CENTRAL**

**CÉDULA DE NOTIFICACIÓN**

Lima, 12 de diciembre de 2019

Exp. N° 0071-2018/CC2  
0747-2018/CC2  
(ACUMULADOS)

**PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE  
SU EXPEDIENTE USE EL  
SIGUIENTE CÓDIGO: 1856178**

Señor(es)  
**INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO-IDOM**  
CASILLA CASILLA N° 67 DE INDECOPI SEDE CENTRAL  
LIMA, LIMA, SAN BORJA.-

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 2176-2019/CC2<sup>1</sup> emitida en su sesión de fecha 26 de noviembre de 2019<sup>2</sup>.

Atentamente,

**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor 2

Adj: Copia de documento indicado (21 fojas).  
Yjc



<sup>1</sup>Dirección del Indecopi: Calle De La Prosa N° 104, San Borja. Es importante precisar que El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 2 y en nuestra página web institucional ([www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida](http://www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida)).

<sup>2</sup>Dicha resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, 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 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2176-2019/CC2

**DENUNCIANTES :** INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO (IDOM)  
CENTRO DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO EQUIDAD (EQUIDAD)  
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INDIGNADOS PERÚ (ACIP)

**DENUNCIADOS :** APPLE INC. (APPLE)  
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL)  
TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELFÓNICA)  
ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL)  
TIENDAS ISHOP DEL PERÚ S.A.C. (ISHOP)

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
ACUMULACIÓN  
IMPROCEDENCIA POR SUBSANACIÓN DE LA CONDUCTA INFRACTORA  
DEBER DE IDONEIDAD  
DEBER DE INFORMACIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD :** VENTA DE OTROS PRODUCTOS

Lima, 26 de noviembre de 2019

### ANTECEDENTES

Expediente N° 71-2018/CC2

1. Mediante escrito del 19 de enero de 2018, IDOM y Equidad interpusieron una denuncia contra América Móvil<sup>1</sup>, Telefónica<sup>2</sup>, Entel<sup>3</sup> e Ishop<sup>4</sup>, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup> (en adelante, el Código).
2. IDOM y Equidad solicitaron lo siguiente:
  - (i) Que, las denunciadas informen de manera oportuna, clara y veraz, las consecuencias de las actualizaciones de los sistemas operativos de los equipos de telefonía celular (*smartphones*);
  - (ii) La implementación de las medidas necesarias para mitigar o reducir los efectos negativos o no informados de las actualizaciones de los programas o software en los sistemas operativos de los equipos de

<sup>1</sup> Con Registro Único del Contribuyente (R.U.C.) N° 20467534026.

<sup>2</sup> Con Registro Único del Contribuyente (R.U.C.) N° 20100017491.

<sup>3</sup> Con Registro Único del Contribuyente (R.U.C.) N° 20106897914.

<sup>4</sup> Con Registro Único del Contribuyente (R.U.C.) N° 20600739477.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

- telefonía celular (*Smartphone*) señalados en la denuncia, con la finalidad que dichos bienes cumplan con su verdadera naturaleza;
- (iii) se sancione a las empresas denunciadas;
  - (iv) el pago de costas y costos; y,
  - (v) se les otorgue el porcentaje de la multa, de acuerdo al convenio suscrito con el Indecopi.
3. Mediante Resolución N° 2 del 6 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia conforme a lo siguiente:

"[...]

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 19 de enero de 2018, presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM y Centro de Protección al Ciudadano Equidad, contra América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Del Perú S.A.A., Tiendas Ishop del Perú S.A.C. y Entel Perú S.A., por:

- (i) Presunta infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2, y el artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:
  - a) Al no haber informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna, acerca de que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio,
  - b) No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, tales como, la reducción del rendimiento del equipo y de su vida útil.
- (ii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto las denunciadas comercializarían equipos de la marca Apple, modelos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, los mismos que no serían idóneos, en tanto poseerían problemas en el rendimiento, ocasionados por el deterioro de las baterías, así como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software.

[...]” (sic)

4. El 17 de mayo de 2018, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop presentaron sus descargos y solicitaron que se declare improcedente la denuncia, en los extremos contenidos en los literales a) y b) del numeral (i) del primer punto resolutivo de la Resolución N° 2, debido a que ello habría sido subsanado por Apple antes de la notificación de la imputación de cargos.
5. Mediante Resolución N° 6 del 11 de enero de 2019, la Secretaría Técnica incluyó de oficio como parte co-denunciada a Apple y dispuso lo siguiente:

"[...]

**PRIMERO:** Incluir como parte co-denunciada en el presente procedimiento a Apple Inc

**SEGUNDO:** Poner en conocimiento de Apple Inc. que el hecho imputado en su contra a título de cargo en el presente procedimiento se encuentra referido:

- (i) Presunta infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2, y el artículo 3 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:
  - a) Al no haber informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna, acerca de que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

- b) No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, tales como, la reducción del rendimiento del equipo y de su vida útil.
- (ii) Presunta infracción al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los consumidores en el Perú equipos de la marca Apple, modelos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, los mismos que no serían idóneos, en tanto poseerían problemas en el rendimiento, ocasionados por el deterioro de las baterías, así como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software.
- [...]"

6. Apple no presentó sus descargos, pese a encontrarse debidamente notificado<sup>6</sup>.

Expediente N° 747-2018/CC2

7. El 4 de junio de 2018, complementado con el escrito del 9 de julio de 2018, ACIP interpuso una denuncia contra Apple e Ishop por presunta infracción al Código.
8. ACIP solicitó lo siguiente:
- (i) Se sancione a los proveedores denunciados; y,
- (ii) el pago de costas y costos del procedimiento.
9. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), mediante Resolución N° 1736-2018/CC2 del 3 de agosto de 2018, admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

"[...]"

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 4 de junio de 2018, complementado con el escrito del 9 de julio de 2018, presentado por la Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Apple Inc y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:
- a) Apple Inc habría diseñado y fabricado equipos celulares marca iPhone, modelos iPhone SE, iPhone 6, iPhone 6s, iPhone 7, iPhone 7 Plus e iPhone X, los cuales no serían idóneos, en tanto reduciría su rendimiento, como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software del sistema operativo iOS; y,
- b) Apple Inc habría ofrecido a los consumidores que el software del sistema operativo iOS sería "el más rápido y poderoso", lo cual no sería cierto;
- c) Tiendas Ishop del Perú S.A.C. habría comercializado equipos celulares marca iPhone, modelos iPhone 7 Plus e iPhone X, los cuales no serían idóneos, en tanto reduciría su rendimiento, como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software del sistema operativo iOS.
- (ii) Por presunta infracción a los artículos 1, numeral 1.1, literal b), 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:
- a) Apple Inc no habría informado a los consumidores acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software del sistema operativo iOS en los equipos iPhone SE, iPhone 6, iPhone 6s, iPhone 7, iPhone 7 Plus e iPhone X, tales como, la reducción de su rendimiento;
- b) Tiendas Ishop del Perú S.A.C. no habría informado a los consumidores acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software del sistema operativo iOS en los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X, tales como, la reducción de su rendimiento.

<sup>6</sup> Cabe señalar que la Secretaría Técnica realizó las gestiones a fin de notificarle los actuados del presente procedimiento en su domicilio en el extranjero.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

[...]" (sic)

10. El 11 de octubre de 2018, Ishop presentó sus descargos y solicitó que se declare improcedente la denuncia en el extremo contenido en el literal b) del numeral (ii) del punto resolutivo segundo de la Resolución N° 1736-2018/CC2.
11. Apple no presentó sus descargos, pese a encontrarse debidamente notificada.

## CUESTIONES PREVIAS

### Sobre la imputación de cargos

- (i) Respecto al deber de brindar información relevante y suficiente y la prohibición de brindar información que induzca a error a los consumidores
12. Conforme se ha señalado en los numerales 3 y 6 de la presente Resolución, se imputó contra Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop, como presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y a los artículos 2 y 3 del Código que:  

[...]"

  - (i) *No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna, acerca de que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio,*
  - (ii) *No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, tales como, la reducción del rendimiento del equipo y de su vida útil. [...]"*
13. Al respecto, corresponde realizar el examen de tipificación correspondiente entre el deber de información contenido en el artículo 1, numeral 1.1 literal b) y en el artículo 2 del Código y la prohibición de brindar información falsa o que induzca error al consumidor recogido en el artículo 3 del Código, para lo cual, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por el Código.
14. Del análisis de dichos artículos, se advierte que la imputación materia de controversia está referida a la presunta vulneración al deber de información, en tanto los proveedores denunciados no habrían informado a los consumidores sobre: (i) la reducción del rendimiento de los equipos materia de denuncia por el deterioro de las baterías de litio; y, (ii) la reducción del rendimiento y vida útil de los equipos materia de denuncia, como consecuencia de la actualización de su sistema operativo.
15. Por lo expuesto, se procederá a analizar los hechos imputados como una presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código, dejando de lado el análisis por presunta infracción al artículo 3 del Código.
16. Finalmente, cabe señalar que la presente modificación en la tipificación de la conducta infractora no vulnera el debido procedimiento, ni deja en estado de indefensión a los denunciados, en tanto fueron notificados con los hechos materia de denuncia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

(ii) Respecto al deber de información y el deber de idoneidad

17. Conforme se indicó anteriormente, se imputó contra Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop:*
  - a) *No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna, acerca de que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio,*
  - b) *No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, tales como, la reducción del rendimiento del equipo y de su vida útil.*
- (ii) *Presunta infracción al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop habrían puesto a disposición de los consumidores en el Perú equipos de la marca Apple, modelos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, los mismos que no serían idóneos, en tanto poseerían problemas en el rendimiento, ocasionados por el deterioro de las baterías, así como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software*
- (iii) *Por presunta infracción a artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Apple e Ishop no habría informado a los consumidores acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software del sistema operativo iOS en los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X, tales como, la reducción de su rendimiento.*
- (iv) *Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Apple habría fabricado y diseñado e Ishop habría comercializado equipos celulares marca iPhone, modelos iPhone 7 Plus e iPhone X, los cuales no serían idóneos, en tanto reduciría su rendimiento, como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software del sistema operativo iOS.*

18. Conforme puede apreciarse, se imputó la presunta infracción del deber de idoneidad porque los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE e iPhone 7 presentarían problemas en su rendimiento ocasionados por el deterioro de las baterías y las actualizaciones automáticas de su software; y, los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X reducirían su rendimiento ocasionado por la actualización de su software; en la medida que un consumidor esperaría que su equipo iPhone no presente problemas en su rendimiento.

19. Es así que, una infracción del deber de idoneidad supone la afectación de las expectativas de los consumidores en la obtención de un producto, afectación que en el presente caso estaría dada por los problemas en el rendimiento de los equipos materia de denuncia.

20. Así, también se imputó por presunta infracción al deber de información la conducta consistente en que las empresas denunciadas no informaron a los consumidores que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE e iPhone 7 presentarían problemas en el rendimiento ocasionados por el deterioro de las baterías y las actualizaciones automáticas de su software, reduciendo su vida útil; ni que, Ishop y Apple no habrían informado que los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X reducirían su rendimiento ocasionado por las actualizaciones automáticas de su software.

21. Siendo ello así, si se determinara que las empresas denunciadas omitieron brindar a los consumidores información relacionada a las reales condiciones de





los equipos iPhone (reducción en su rendimiento y vida útil ocasionados por la batería y las actualizaciones de su software), lo cual habría afectado las expectativas de los consumidores de contar con dichos equipos en óptimas condiciones, se advierte que esta última situación constituiría solo una consecuencia de la primera infracción consistente en no haber informado.

22. En ese sentido, los extremos denunciados deben ser analizados de manera conjunta como el hecho que Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop habrían omitido brindar información a los consumidores respecto a que los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE, iPhone 7, iPhone 7 Plus e iPhone X presentarían problemas en el rendimiento y vida útil debido: (i) al deterioro de las baterías de litio, y (ii) a las actualizaciones del sistema operativo, lo que traería como consecuencia que los usuarios adquiriesen equipos no idóneos, como se puede apreciar en el siguiente detalle:

Hecho denunciado		No cumplieron con informar a los consumidores.			
Proveedores denunciados	Equipos	Motivo		Consecuencia	
		Actualizar el software	Deterioro de las baterías de litio	Reducción en el rendimiento	Reducción de vida útil
Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop	iPhone 6 iPhone 6s iPhone SE iPhone 7	x	x	x	x
Apple e Ishop	iPhone 7 Plus iPhone X	x		x	

23. En atención a lo señalado, corresponde integrar los hechos denunciados y analizarlos en conjunto como una presunta infracción al deber de información, dejándose de lado el análisis de una presunta infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18 y 19 del Código.

24. Finalmente, corresponde precisar que la presente modificación en la tipificación de la conducta infractora no vulnera el debido procedimiento, ni deja en estado de indefensión a los denunciados, en tanto fueron notificados con los hechos imputados en su contra.

- (iii) Respecto a las imputaciones contra Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop

25. En atención a lo desarrollado, la Comisión procederá a pronunciarse sobre los siguientes extremos denunciados:

- (i) Por presunta infracción al deber de idoneidad:

- a) Apple habría ofrecido a los consumidores que el software del sistema operativo iOS sería "el más rápido y poderoso", lo cual no sería cierto.

- (ii) Por presunta infracción al deber de información:

- a) Apple, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop no habrían informado a los consumidores que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7: (i) presentarían problemas en su





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

- rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni que (ii) la actualización del software de dichos equipos traería como consecuencia la reducción de su rendimiento y vida útil; y,
- b) Apple e Ishop no habrían informado a los consumidores que actualizar el software de los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X, traería como consecuencia la reducción de su rendimiento.

**Sobre la improcedencia del extremo referido a que Apple habría ofrecido a los consumidores que el sistema iOS sería “el más rápido y poderoso”**

26. El artículo 17 del Código establece que la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión<sup>7</sup>.
27. Asimismo, el artículo 13 de dicho cuerpo normativo<sup>8</sup> establece que la protección al consumidor tiene la finalidad de protegerlo de la asimetría informativa y de la publicidad engañosa, falsa o que induzca a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos o servicios.
28. En el presente caso ACIP denunció que Apple en su publicidad ofreció a los consumidores que el sistema operativo iOS sería “*más poderoso, inteligente y personal que nunca, gracias a él podrás hacer más cosas de forma más rápida*”, lo cual no sería cierto.
29. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en un caso similar<sup>9</sup> señaló que las presuntas infracciones que induzcan a error por la publicidad y no por las condiciones ofrecidas a los consumidores al momento de

<sup>7</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 17.- Competencia. - La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

<sup>8</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 13.- Finalidad.- La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial. Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, la protección del consumidor frente a la publicidad persigue que los anuncios no afecten el principio de adecuación social, evitando que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación u otros de similar índole.

<sup>9</sup> Ver Resolución N° 0873-2011/SC2-INDECOPI





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

contratar no resulta ser de competencia de la Comisión, conforme se advierte a continuación:

- “10. Conforme lo ha señalado en anteriores oportunidades el Tribunal de Defensa de la Competencia, para obtener la información el consumidor se ve expuesto a distintos canales informativos; desde la información inicial contenida en la publicidad hasta la que le es proporcionada por un vendedor en el punto de venta o tras la lectura del rotulado del producto. Es por ello que, por regla general, sobre la publicidad no recae un deber de información. Así, como lo ha afirmado el Tribunal, en principio, la publicidad comercial constituye una comunicación inicial emitida por un anunciante y dirigida a los consumidores para presentar los productos y servicios que ofrece y que no necesariamente refleja una oferta completa y final. Así por lo general, debido al intervalo de tiempo que existe entre la difusión de un anuncio publicitario y la celebración del contrato, un consumidor dispondrá de mayor y mejor información que la contenida en la publicidad para tomar su decisión de consumo.
11. En efecto, al ser la publicidad una primera comunicación puesta en conocimiento de los consumidores, el deber de información del proveedor se puede cumplir a través de otros medios alternativos posteriores puestos a disposición del consumidor en el intervalo que existe entre la difusión del anuncio publicitario y la celebración del contrato de consumo. En ese sentido, y siguiendo la línea jurisprudencial, sobre los anuncios concurrirá una responsabilidad en materia publicitaria y de protección al consumidor sólo en aquellos casos en los que el anuncio publicitario constituya el único mecanismo informativo puesto a disposición del usuario con anterioridad a la concreción de la relación de consumo. Caso contrario, la responsabilidad del proveedor será exclusivamente de naturaleza publicitaria, sin que pueda alegarse una violación del deber de información.
12. Bajo el mismo criterio la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, también ha señalado que la infracción basada en la inducción a error generada por la publicidad y no en las condiciones ofrecidas a los consumidores al momento de contratar, no es de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor ni de este Colegiado, puesto que ello corresponde ser investigado y eventualmente sancionado, por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal.”
30. Por lo tanto, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal es el órgano competente para analizar la publicidad realizada por Apple con las exigencias del principio de veracidad.
31. En consecuencia, corresponde declarar **improcedente** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código el extremo referido a que Apple habría ofrecido a los consumidores que el sistema iOS sería “*el más rápido y poderoso*”, al ser de competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi.
32. Finalmente, corresponde remitir copia de la presente resolución a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi, a fin que adopte las medidas correspondientes de acuerdo a sus competencias.

### Sobre la responsabilidad de las empresas comercializadoras

33. El numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código establece que la noción legal de proveedor comprende las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. Asimismo, las personas naturales o jurídicas que fabrican productos o producen el servicio a los consumidores.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

34. En el presente caso, América Móvil, Telefónica y Entel señalaron que existe una diferencia entre las empresas que comercializan los equipos iPhone conjuntamente con el servicio de telefonía móvil, y los proveedores autorizados por Apple como Ishop.
35. De la revisión de los contratos suscritos entre Apple y las empresas comercializadoras (América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop), se advierte que estas adquirieron de Apple, equipos iPhone para su comercialización en el Perú. En ese sentido, se observa que tanto América Móvil, Telefónica y Entel como Ishop actuaron como comercializadores de los equipos iPhone.
36. Sobre lo alegado por América Móvil, Telefónica y Entel respecto a que, a diferencia de Ishop, sus representadas ofrecían el servicio de telefonía móvil conjuntamente con los equipos denunciados, cabe indicar que en el presente procedimiento no se evaluará la idoneidad del servicio público de telefonía móvil – materia de competencia del Organismo Regulador de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)- sino si dichas empresas en su calidad de comercializadoras habrían brindado información relevante a los adquirentes sobre los equipos materia de denuncia.
37. En consecuencia, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop ostentan la calidad de proveedores, por lo que, la Comisión analizará su responsabilidad en el marco de lo señalado a fin de verificar la presunta comisión de infracciones al Código.

#### **Sobre la relación entre las actualizaciones del sistema operativo iOS y los equipos materia de denuncia (iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE e iPhone 7)**

38. En sus descargos, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop señalaron que no forman parte de la relación de consumo entre los consumidores y Apple sobre la adquisición e instalación del software (sistema operativo iOS) en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7.
39. De la revisión de la página web de Apple se advierte que el sistema operativo iOS es el software que permite el funcionamiento de los equipos iPhone, cuyas actualizaciones y medidas de seguridad son brindadas por dicha empresa<sup>10</sup> en su calidad de fabricante.
40. Al respecto, el Código establece que, ante un desperfecto en los equipos comercializados, los consumidores pueden acceder para su reparación ante las empresas donde los adquirieron<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Ver: <https://support.apple.com/es-lamr/HT201220>

<sup>11</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 23.-Servicio de reparación.  
23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.  
El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

41. En efecto, si bien un producto puede ser fabricado por una empresa, y comercializado por otra, en aplicación de lo dispuesto en el Código y por la figura de la apariencia jurídica<sup>12</sup>, el comercializador responde conjuntamente con el fabricante por los defectos en el uso o consumo del bien o servicio brindado al consumidor.
42. En dicha línea, la Sala en un caso similar<sup>13</sup> señaló lo siguiente:
- "41. En efecto, la teoría de la apariencia permite enjuiciar a los proveedores que aportan su buen nombre en el posicionamiento de un producto o servicio a cargo de otro operador, por la defraudación de expectativas que sufra el consumidor de las prestaciones de estos últimos, y es que en materia de protección al consumidor la responsabilidad no sólo se define por las condiciones expresamente pactadas sino principalmente por las expectativas generadas en los consumidores.*
- 42. La teoría de la apariencia resulta de vital importancia en un escenario de mercado en el que las empresas tienen como activos su buen nombre y reputación y emplearlos para persuadir a los consumidores en general a adquirir un producto o servicio".*
43. En consecuencia, si bien América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop no se encargan de las actualizaciones del sistema operativo iOS de los equipos iPhone, dicho *software* resulta necesario para su uso; por lo que, en su calidad de empresas comercializadoras deben responder frente a los consumidores en caso de desperfectos sin importar el origen de estos.
44. Por consiguiente, corresponde desestimar lo alegado por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop al verificarse una relación de consumo con aquellos consumidores que adquirieron los equipos iPhone objeto de denuncia.

### **Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por la subsanación de la conducta infractora de Apple sobre los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE**

45. El sistema de protección al consumidor busca que las conductas infractoras, una vez detectadas, sean subsanadas o corregidas rápidamente por el propio proveedor; evitando así la formalización del conflicto y ahorrando costos al consumidor y al Estado.
46. En ese sentido, de comprobarse que se ha corregido la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos al proveedor - de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 108 del Código -

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.

23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

<sup>12</sup> WEINGARTEN, Celia. Derecho del Consumidor. Buenos Aires: Universidad. Pág 100. Sobre la figura de la apariencia jurídica, señaló que "[...] quien sugiera determinada apariencia queda obligado a cumplir en la medida que la otra parte ha podido creer en ella"

<sup>13</sup> Ver Resolución N° 3025-2017/SPC-INDECOPI





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

corresponderá a la autoridad administrativa declarar la improcedencia de la denuncia<sup>14</sup>.

47. A efectos de determinar la responsabilidad de Apple sobre los hechos materia de denuncia, es importante determinar la fecha de ocurrencia de los hechos, la puesta a disposición del primer iPhone materia de denuncia a los consumidores, así como los lanzamientos de los sistemas operativos iOS:

- (i) En setiembre de 2014, salió a la venta el iPhone 6 e iPhone 6 Plus con la versión iOS 8<sup>15</sup>;
- (ii) en setiembre de 2015, salió a la venta el iPhone 6S e iPhone 6S Plus con la versión iOS 9<sup>16</sup>;
- (iii) en abril de 2016, salió a la venta el iPhone SE<sup>17</sup>;
- (iv) en setiembre de 2016, Apple lanzó la nueva versión iOS 10<sup>18</sup> que fue desarrollada con el iPhone 7 e iPhone 7 Plus;
- (v) en noviembre de 2016, Apple ofreció una batería de remplazo gratuita a los propietarios del iPhone 6S debido a que algunos equipos presentaron apagados inesperados<sup>19</sup>;
- (vi) en diciembre de 2017, salió a la venta el iPhone X<sup>20</sup>;
- (vii) el 28 de diciembre de 2017, Apple emitió un comunicado en el que informó que, debido al desgaste de las baterías de litio, los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone ES presentaron apagados inesperados, y actualizó el iOS 10.2.1 para mejorar la administración de la batería;
- (viii) en marzo de 2018, salió la versión iOS 11.3 en la que permitía conocer el rendimiento de la batería

48. A continuación la línea de tiempo que grafica lo descrito en el numeral precedente:

<sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016  
Artículo 108.- Infracciones administrativas  
(...)  
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:  
(...)  
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos

<sup>15</sup> Ver: <https://computerhoy.com/noticias/moviles/iphone-6-precios-oficiales-fecha-lanzamiento-espana-18431> y <https://elcomercio.pe/tecnologia/moviles/apple-son-iphone-historia-fotos-noticia-438448>

<sup>16</sup> Ver: <https://www.todoappleblog.com/fecha-lanzamiento-iphone-6s-plus/> y <https://elcomercio.pe/tecnologia/moviles/apple-son-iphone-historia-fotos-noticia-438448>

<sup>17</sup> Ver: <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20160321/40598281718/apple-nuevo-iphone-se.html>

<sup>18</sup> Ver: <https://www.frikipandi.com/apple/20160913/descargar-ios-10-los-modelos-de-iphone-y-ipad/> y <https://www.applesfera.com/tutoriales/como-instalar-ios-10-en-iphone-y-ipad-la-guia-definitiva>

<sup>19</sup> Ver: <https://www.apple.com/es/support/iphone6s-unexpectedshutdown/>

<sup>20</sup> Ver: <https://www.peru-retail.com/iphone-venta-peru/>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

Salió a la venta el iPhone 6 e iPhone 6 Plus, con la versión iOS 8.



Set. 2014



Set. 2015



Abr. 2016



Set. 2016

Apple lanzó a la venta el iPhone SE

Apple ofreció una batería de reemplazo gratuita a los propietarios del iPhone 6S debido a que algunos equipos presentarían apagados inesperados.



Nov. 2016



Dic. 2017

Apple emitió un comunicado en el que informó que, debido al desgaste de las baterías de litio, los equipos iPhone 6, iPhone 6s y iPhone SE presentaron apagados repentinos e inesperados.

Apple actualizó el iOS.10.2.1 para mejorar la administración de energía.



28-Dic-2017



Mzo. 2018

Apple lanzó la nueva versión del iOS 10 que fue desarrollada con el iPhone 7 e iPhone 7 Plus, presentando nuevas características en el hardware, invitando a los propietarios de los equipos iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S e iPhone 6S Plus que actualicen su sistema operativo.

Apple lanzó a la venta el iPhone X

Apple lanzó la versión iOS 11.3 y comunicó que dicho software se encontraba disponible para los iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, iPhone SE, iPhone 7 e iPhone 7 Plus, y que permitiría visualizar el rendimiento de la batería.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

49. Apple colocó en el mercado los equipos **iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE** en los años 2014, 2015 y 2016, otorgando a dichos productos una garantía de un año<sup>21</sup>.
50. Al respecto, las Asociaciones denunciantes indicaron que, mediante comunicado del 28 de diciembre de 2017, Apple informó que los equipos **iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE**: (i) presentarían problemas en su rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; y, (ii) las actualizaciones del software iOS de dichos equipos reducirían el rendimiento del equipo y su vida útil.
51. En ese sentido, se advierte que los hechos cuestionados en la presente denuncia ocurrieron con posterioridad a la puesta en venta de los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE (2014, 2015 y 2016); motivo por el cual, cuando Apple colocó en el mercado los referidos equipos aún no se habían presentado los defectos cuestionados.
52. Posteriormente, conforme a lo indicado por las empresas comercializadoras<sup>22</sup>, el 28 de diciembre de 2017, Apple publicó en su sitio web oficial (<https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/>)<sup>23</sup>, un comunicado informando a los consumidores lo siguiente:

[...]

**¿Cómo envejece una batería?**

*Todas las baterías recargables son componentes de consumo que se vuelven menos efectivos a medida que se desgastan químicamente y su capacidad para mantener una carga disminuye. El tiempo y la cantidad de veces que se ha cargado una batería no son los únicos factores en este proceso de desgaste físico.*

*El uso del dispositivo también afecta el rendimiento de una batería durante su vida útil. Por ejemplo, dejar o cargar una batería en un ambiente de calor puede hacer que la batería se desgaste más rápido. Estas son las características de la química de la batería, común a las*

<sup>21</sup> Ver a fojas 221 del Expediente.

<sup>22</sup> En el escrito de descargos presentado por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop del 17 de mayo de 2018 y en el escrito de descargos de Ishop del 11 de octubre de 2018.

<sup>23</sup> <https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/>  
<http://web.archive.org/web/20171229002357/https://support.apple.com/en-us/HT208387>  
December 28, 2017

**A Message to Our Customers about iPhone Batteries and Performance**

**How batteries age**

All rechargeable batteries are consumable components that become less effective as they chemically age and their ability to hold a charge diminishes. Time and the number of times a battery has been charged are not the only factors in this chemical aging process.

Device use also affects the performance of a battery over its lifespan. For example, leaving or charging a battery in a hot environment can cause a battery to age faster. These are characteristics of battery chemistry, common to lithium-ion batteries across the industry.

A chemically aged battery also becomes less capable of delivering peak energy loads, especially in a low state of charge, which may result in a device unexpectedly shutting itself down in some situations.

To help customers learn more about iPhone's rechargeable battery and the factors affecting its performance, we've posted a new support article, [iPhone Battery and Performance](#).

It should go without saying that we think sudden, unexpected shutdowns are unacceptable. We don't want any of our users to lose a call, miss taking a picture or have any other part of their iPhone experience interrupted if we can avoid it.

**Preventing unexpected shutdowns**

About a year ago in iOS 10.2.1, we delivered a software update that improves power management during peak workloads to avoid unexpected shutdowns on iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, and iPhone SE. With the update, iOS dynamically manages the maximum performance of some system components when needed to prevent a shutdown. While these changes may go unnoticed, in some cases users may experience longer launch times for apps and other reductions in performance.

Customer response to iOS 10.2.1 was positive, as it successfully reduced the occurrence of unexpected shutdowns. We recently extended the same support for iPhone 7 and iPhone 7 Plus in iOS 11.2.

Of course, when a chemically aged battery is replaced with a new one, iPhone performance returns to normal when operated in standard conditions.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

baterías de iones de litio en toda la industria.

Una batería desgastada químicamente también se vuelve menos capaz de generar cargas pico de energía, especialmente en un estado de carga baja, lo que puede provocar que en algunas situaciones un dispositivo se apague inesperadamente.

Para ayudar a los clientes a obtener más información sobre la batería recargable del iPhone y los factores que afectan su desempeño, hemos posteado un nuevo artículo de soporte denominado, *Batería y Rendimiento del iPhone (iPhone Battery and performance)*.

Nos hace falta decir que creemos que los apagados repentinos e inesperados son inaceptables. No queremos que ninguno de nuestros usuarios pierda una llamada, se pierda una fotografía o sufra la interrupción de alguna otra experiencia de su iPhone si podemos evitarlo.

#### **Prevención de apagados inesperados**

Hace aproximadamente un año en iOS 10.2.1, entregamos una actualización de software que mejora la administración de energía durante las cargas de trabajo pico para evitar apagados inesperados en el iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus y iPhone SE.

Con la actualización, iOS administra dinámicamente el rendimiento máximo de algunos componentes del sistema cuando es necesario, con el fin de prevenir un apagado. Si bien estos cambios pueden pasar desapercibidos, en algunos casos los usuarios pueden experimentar tiempos de lanzamientos más prolongados para las aplicaciones y otras reducciones en el rendimiento.

La respuesta de los clientes al iOS 10.2.1 fue positiva, ya que redujo con éxito la ocurrencia de los apagados inesperados. Recientemente, hemos ampliado el mismo soporte para el iPhone 7 y iPhone 7 Plus en el sistema iOS 11.2.

Por supuesto, cuando una batería químicamente desgastada se reemplaza por una nueva, el rendimiento del iPhone vuelve a la normalidad cuando se opera en condiciones regulares.

[...]

#### **Abordamos las preocupaciones del cliente**

[...]

A principios del 2018, lanzaremos una actualización de software de iOS con nuevas características que brindan a los usuarios más visibilidad sobre el estado de la batería de sus iPhone, para que puedan ver por sí mismos si su condición está afectando el rendimiento.

[...]"

53. De dicha comunicación, se advierte que el 28 de diciembre de 2017, Apple informó a los consumidores que, debido al desgaste en las baterías de litio, algunos equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE presentaron apagados repentinos e inesperados, por lo cual, realizó la actualización del iOS 10.2.1 para la mejora en la administración de energía, lo que pudo ocasionar eventualmente, reducciones en el rendimiento de los equipos.
54. Además, en el referido comunicado, Apple ofreció la reducción del precio de la batería de reemplazo sin garantía, de US\$ 79,00 a US\$ 29,00 (precio oficial), e indicó que lanzaría una actualización de software del iOS a fin de que el usuario pudiera visualizar el rendimiento de las baterías, conforme a lo siguiente:

#### **"Abordamos las preocupaciones del cliente**

[...]

Apple está reduciendo el precio de una batería de reemplazo sin garantía de iPhone en US\$ 50,00 – es decir de US\$ 79,00 a US\$ 29,00- para cualquier persona que tenga un iPhone 6 o posterior cuya batería debe reemplazarse, disponible en todo el mundo hasta diciembre de 2018. Los detalles se brindarán pronto en [Apple.com](http://Apple.com).

[...]

A principios del 2018, lanzaremos una actualización de software de iOS con nuevas características que brindan a los usuarios más visibilidad sobre el estado de la batería de sus iPhone, para que puedan ver por sí mismos si su condición está afectando el rendimiento.

[...]"

55. Asimismo, del comunicado se advierte que Apple publicó otro artículo "Batería y rendimiento del iPhone" (28 de diciembre de 2017)<sup>24</sup>, a través del cual informó lo siguiente:

<sup>24</sup> <https://support.apple.com/en-us/HT208387>



**"Batería y rendimiento del iPhone**

Nuestro objetivo para el iPhone es proporcionar una experiencia simple y de facilidad de uso. Lo logramos mediante una combinación de tecnología avanzada y sofisticada ingeniería. Un área importante de tecnología es la que se encarga de la batería y el rendimiento. Las baterías son componentes tecnológicos complejos. Hay una gran cantidad de variables que contribuyen al rendimiento de una batería y del iPhone que depende de ella. **Todas las baterías recargables son consumibles y tienen una vida útil limitada, es decir, su capacidad y rendimiento disminuyen paulatinamente, por lo que se deben reemplazar. A medida que su capacidad y rendimiento disminuyen, se generan cambios en el rendimiento del iPhone. Recopilamos la siguiente información para aquellos que quieran obtener más información.** (Negrita nuestro)

56. Adicionalmente, se advierte que el 29 de marzo de 2018 Apple lanzó la versión iOS 11.3<sup>25</sup> y comunicó que dicho software se encontraba disponible para los **iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, iPhone SE, iPhone 7 e iPhone 7 Plus**, y que permitiría visualizar el rendimiento de la batería<sup>26</sup>, conforme a lo siguiente:

**Salud de la batería**

En el caso del iPhone 6 y modelos posteriores, iOS 11.3 y versiones posteriores añaden funciones nuevas para mostrar la salud de la batería e indicar cuándo es necesario reemplazarla. Encontrarás esta función en Ajustes > Batería > Salud de la batería.

Además, los usuarios pueden comprobar si la función de administración del rendimiento que gestiona de forma dinámica el rendimiento máximo para evitar los apagados inesperados está activada y desactivarla. Esta función solo se activa después de que se produzca un apagado inesperado por primera vez en un dispositivo cuya batería haya perdido capacidad para ofrecer energía instantánea máxima. Esta función está disponible en el iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, iPhone SE, iPhone 7 y iPhone 7 Plus. A partir de iOS 12.1, el iPhone 8, iPhone 8 Plus y iPhone X incluyen esta función, pero la administración del rendimiento puede resultar menos evidente a causa del diseño del hardware y software, que es más avanzado.

Nota: Inicialmente, los dispositivos que se actualicen desde iOS 11.2.6 o versiones anteriores tendrán la administración del rendimiento desactivada; esta se reactivará si el dispositivo sufre un apagado inesperado más adelante.

Todos los modelos de iPhone ofrecen una administración básica del rendimiento para garantizar que la batería y el sistema en general funcionen según lo esperado, así como para proteger los componentes internos. Esto incluye el comportamiento en temperaturas altas o bajas, así como la administración del voltaje interno. Este tipo de administración del rendimiento es necesario para la seguridad y el correcto funcionamiento del dispositivo, y no puede desactivarse.



57. De esa manera se advierte que Apple informó que las baterías de los iPhone tendrían una vida útil limitada ya que su capacidad de rendimiento disminuía

**iPhone Battery and Performance**

Understand iPhone performance and its relation to your battery.

Your iPhone is designed to deliver an experience that is simple and easy to use. This is only possible through a combination of advanced technologies and sophisticated engineering. One important technology area is battery and performance. Batteries are a complex technology, and a number of variables contribute to battery performance and related iPhone performance. All rechargeable batteries are consumables and have a limited lifespan—eventually their capacity and performance decline so that they need to be replaced. As batteries age, it can contribute to changes in iPhone performance. We created this information for those who would like to learn more.

<sup>25</sup> <https://support.apple.com/es-es/HT201222>

<sup>26</sup> <https://support.apple.com/es-es/HT208387>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

paulatinamente, situación que incidía en el rendimiento del equipo; por lo que, eventualmente las baterías tendrían que ser cambiadas.

58. En atención a lo expuesto, se observa que Apple mediante el comunicado del 28 de diciembre de 2017 y el comunicado del iOS 11.3 del 29 de marzo de 2018 - de manera previa a la notificación de la imputación de cargos (18 de febrero de 2019) - procedió a subsanar la falta de información respecto a que: (i) los equipos iPhone 6, iPhone 6s y iPhone SE presentarían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; y, (ii) la actualización del software de dichos equipos, reducirían el rendimiento del equipo.
59. Por consiguiente, corresponde declarar **improcedente** por subsanación de la conducta infractora los extremos de la denuncia referidos a que Apple no habría informado que: (i) los equipos iPhone 6, iPhone 6s y iPhone SE poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni que, (ii) la actualización del software de dichos equipos traería como consecuencia la reducción del rendimiento del equipo, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.

#### **Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por falta de interés para obrar en lo referido al equipo iPhone X**

60. El artículo 108<sup>27</sup> del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar<sup>28</sup>.
61. En sus descargos, Ishop señaló que el iPhone X cuenta con el sistema operativo iOS 11, el cual se puso a la venta en Estados Unidos el 3 de noviembre de 2017, y en el Perú, en la segunda semana de diciembre de 2017. En ese sentido, Ishop alegó que dicho equipo no formaba parte de las actualizaciones al sistema operativo iOS realizadas por Apple.
62. Al respecto, cabe señalar que el equipo iPhone X salió a la venta en el Perú el 15 de diciembre de 2017<sup>29</sup>, y que contó con el sistema operativo iOS 11<sup>30</sup>, cuyo software no es materia de denuncia.

<sup>27</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 108.- **Infracciones Administrativas.** - (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:

a) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

<sup>28</sup> El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses<sup>28</sup>. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica. En: Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Thémis Revista de Derecho, N° 27- 28, pág. 124.

<sup>29</sup> Ver: <https://www.peru-retail.com/iphone-venta-peru/>

<sup>30</sup> Ver: <https://www.apple.com/la/iphone/>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

63. En ese sentido, ha quedado acreditado que el iPhone X no contó con el sistema operativo iOS 10.2.1; por consiguiente, no formó parte de los equipos que habrían presentado los desperfectos materia de denuncia.
64. Por consiguiente, corresponde declarar **improcedente** por falta de interés para obrar, el presente extremo contra Apple e Ishop, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.

**Sobre la solicitud de improcedencia parcial de la denuncia por subsanación de la conducta infractora, formulada por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop**

- (i) Respecto a que los proveedores no habrían informado a los consumidores que: (a) los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 presentarían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías; ni que, (b) la actualización del software de dichos equipos podría ocasionar la reducción del rendimiento del equipo y su vida útil
65. En sus descargos, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop solicitaron que se declare la improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, debido a que el 28 de diciembre de 2017, Apple (fabricante de los productos materia de denuncia) había emitido un comunicado en su página web de Latinoamérica sobre los hechos cuestionados.
66. Al respecto, del Comunicado de Apple se advierte que el 28 de diciembre de 2017, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop tomaron conocimiento que: (i) los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE presentarían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; y que (ii) la actualización del software de dichos equipos reduciría el rendimiento de los equipos.
67. En ese sentido, en atención a su calidad de empresas comercializadoras de los equipos cuestionados, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop se encontraban obligadas a trasladar dicha información a los consumidores que adquirieron los equipos materia de denuncia.
68. Sin embargo, de la revisión del expediente, no se advierte que América Móvil, Telefónica, Entel ni Ishop hubiesen realizado acciones para informar a cada uno de sus clientes adquirentes de los equipos cuestionados sobre los desperfectos informados por Apple, lo cual pudo haber sido comunicado – por ejemplo – a través de mensajes de texto SMS a cada uno de sus clientes, una nota de prensa o una publicación en su portal web.
69. Por consiguiente, no se advierten acciones por parte de las empresas comercializadoras destinadas a subsanar los efectos de la conducta infractora; por lo que, corresponde declarar infundada la excepción de improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta infractora, formulada por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop; y, en consecuencia, declarar fundados estos extremos de la denuncia por infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.
- (ii) Respecto a la falta de información de Ishop sobre las consecuencias de actualizar el software del equipo iPhone 7 Plus





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

70. En sus descargos, Ishop solicitó que se declare la improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta con anterioridad de la imputación de cargos, debido a que el 28 de diciembre de 2017, Apple emitió un comunicado en su página web de Latinoamérica sobre los hechos cuestionados.
71. De la revisión del Comunicado de Apple del 28 de diciembre de 2017, no se advierte que dicho proveedor hubiese informado que los equipos iPhone 7 Plus presentarían problemas con las baterías de litio, ni que las actualizaciones del iOS pudieran afectar su rendimiento.
72. Asimismo, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, tampoco se advierte que Ishop hubiese informado a los consumidores que adquirieron el equipo iPhone 7 Plus sobre algún defecto denunciado, antes de la notificación de la imputación de cargos (24 de agosto de 2018).
73. Por consiguiente, corresponde declarar infundada la excepción de improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta antes de la imputación de cargos, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de información

74. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el artículo 1, numeral 1.1 literal b<sup>31</sup> y en el artículo 2<sup>32</sup> del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
75. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
76. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los

<sup>31</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>32</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 2.- Información relevante

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.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

(i) Sobre la responsabilidad de Apple

77. IDOM, Equidad y ACIP denunciaron que Apple no informó a los consumidores que: (i) Las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil; (ii) el deterioro de las baterías de litio en los equipos iPhone 7 reduciría su funcionamiento; y, (iii) la actualización al sistema operativo del iPhone 7 y del iPhone 7 Plus reduciría el rendimiento de dichos equipos.

78. Cabe precisar que Apple no presentó sus descargos, pese a encontrarse debidamente notificada.

a) ***Sobre la falta de información respecto a que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil***

79. Para acreditar la existencia de una afectación, la parte denunciante deberá demostrar la existencia del hecho infractor, luego de lo cual corresponderá al proveedor determinar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado<sup>33</sup>.

80. A efectos de acreditar lo alegado, las asociaciones denunciantes presentaron las siguientes publicaciones virtuales:

- Artículo de *The New York Times* del 26 de julio de 2014 ([https://www.nytimes.com/2014/07/27/upshot/hold-the-phone-a-big-data-conundrum.html?\\_r5&abt=0002&abg=1](https://www.nytimes.com/2014/07/27/upshot/hold-the-phone-a-big-data-conundrum.html?_r5&abt=0002&abg=1)), titulado "Mantén el teléfono: un gran acertijo de datos":

<sup>33</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



## Hold the Phone: A Big-Data Conundrum

Economic View

By SENDHIL MULLAINATHAN JULY 26, 2014



Munk Lang/The New York Times

One advantage of being a professor is that you can ramble about your eccentric theories to a captive audience. For example, I often grumble to my graduate students that every time a new iPhone comes out, my existing iPhone seems to slow down. How convenient, I might think: Wouldn't many business owners love to make their old product less useful whenever they released a newer one? When you sell the device and control the operating system, that's an option.

This particular conspiracy theory has its adherents. But it is especially eccentric for an economist to entertain because economics argues that this type of strategy may not be as good for the bottom line as it sounds. (Catherine Rampell gave a terrific rundown of the economic arguments

- Artículo de "The Verge" del 20 de diciembre de 2017 (<http://theverge.com/2017/12/20/16800058/apple-iphone-slow-fix-battery-life-capacity>), titulado "Apple confirma que los iPhone con baterías antiguas sufren daño en su desempeño":



APPLE TECH

## Apple confirms iPhones with older batteries will take hits in performance

It makes sense, but the company could have been a bit more transparent

By Tom Warren and Nick Gibb | Updated Dec 20, 2017, 2:47pm EST

f t SHARE

Preplan ilimi  
x7días

- Artículo de "El Mundo" del 21 de diciembre de 2017 (<https://www.elmundo.es/tecnologia/2017/12/21/5a3b788c268e3ed8438b45a6.html>) "Apple admite ralentización de iPhones a causa del envejecimiento de sus baterías":

TECNOLOGÍA

## Apple lo confirma: ralentizan tu iPhone a medida que su batería envejece

EL MUNDO 1.500.000



La compañía asegura que los iPhone más viejos pierden potencia para prevenir problemas causados por las baterías envejecidas.  
La UE quiere saber con la obsolescencia programada.  
Después de una batalla de tribunales y de que los socios de acciones de Apple se enfrentaran al anuncio de dicho hecho por que las baterías de los iPhone eran los culpables de la ralentización de los aparatos, Apple ha reconocido que es cierto.  
Los iPhone más antiguos, como el iPhone 4 y 4S, eran conocidos como iPhone 2 y 3.

Ver comentarios



- Artículo de "The Guardian" del 21 de diciembre de 2017 (<https://www.theguardian.com/technology/2017/dec/21/apple-admits-slowing-older-iphones-because-of-flagging-batteries>), titulado "Apple admite ralentización de iPhones a causa del envejecimiento de sus baterías":



- Artículo de "El País" del 21 de diciembre de 2017 ([https://elpais.com/tecnologia/2017/12/21/actualidad/1513872486\\_976724.html](https://elpais.com/tecnologia/2017/12/21/actualidad/1513872486_976724.html)) titulado "Apple reconoce que 'frena' sus iPhone para optimizar la batería":



- Artículo de "Le Monde" del 22 de diciembre del 2017 ([http://www.lemonde.fr/pixels/article/2017/12/21/apple-admet-finalment-ralentir-ses-anciens-iphones\\_5232892\\_4408996.html](http://www.lemonde.fr/pixels/article/2017/12/21/apple-admet-finalment-ralentir-ses-anciens-iphones_5232892_4408996.html)) titulado "Apple admite ralentizar sus iPhone antiguos":





- Artículo de "The Guardian" del 22 de diciembre de 2017 (<http://www.theguardian.com/technology/2017/dec/22/apple-lawsuits-intentional-slowing-older-iphones>) titulado "Apple encara demandas por la ralentización intencional de los iPhone antiguos":

### Apple faces lawsuits over its intentional slowing of older iPhones

Plaintiffs from two separate class-action lawsuits claim Apple did not have user consent to slow iPhone performance and that it was forcing new purchases



- Artículo de El País del 29 de diciembre de 2017 ([http://elpais.com/tecnologia/2017/12/29/actualidad/1514505992\\_287703.html](http://elpais.com/tecnologia/2017/12/29/actualidad/1514505992_287703.html)), titulado "Apple se disculpa por el "malentendido" de los iPhone ralentizados":

### Apple se disculpa por el "malentendido" de los iPhone ralentizados

La compañía ofrece descuentos para los usuarios que quieran cambiar la batería de su teléfono



EFE

Nueva York - 27/12/2017 19:39 (E)



- Análisis de *Performance* realizado por Primate Labs (<https://www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age/>), “Desempeño de Iphone y tiempo de la batería”:

## iPhone Performance and Battery Age

Dec 18, 2017 - John Poole

A Reddit post from last week has sparked a discussion regarding iPhone performance as a function of battery age. While we expect battery capacity to decrease as batteries age, we expect processor performance to stay the same. However, users with older iPhones with lower-than-expected Geekbench 4 scores have reported that replacing the battery increases their score (as well as the performance of the phone). What's going on here? How many phones are experiencing decreased Geekbench 4 score?

To answer these questions I've plotted the kernel density of Geekbench 4 single-core scores for the iPhone 6s and the iPhone 7 running different versions of iOS. Scores obtained in low-power mode are not included in the distribution.

- Artículo de “El Economista” del 10 de enero de 2018 (<https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Obsolescencia-programada-el-caso-de-las-baterias-de-Apple-20180110-0059.html>) titulado “Obsolescencia programada: el caso de las baterías de Apple”:



81. En las citadas notas periodísticas publicadas en medios de comunicación digital, se señaló que Apple habría admitido que ralentizaba intencionalmente los teléfonos iPhone, a través de las actualizaciones de sus sistemas operativos, bajo la justificación de que –con ello– podría alargar la vida útil de las baterías de sus dispositivos, y evitaría que colapsen.
82. Sin embargo, dichas notas periodísticas no se encuentran sustentadas en medios probatorios que demuestren el reconocimiento por parte de Apple de haber intencionalmente ralentizado los equipos iPhone.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

83. Además, de los reportes presentados por las Asociaciones denunciantes y del Comunicado del 28 de diciembre de 2017 de Apple, no se advierte que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil. Por el contrario, del Comunicado del 28 de diciembre de 2017, se observa que Apple informó que como consecuencia no deseada de los apagados repentinos e imprevistos de los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE, realizó actualizaciones al sistema operativo que redujeron el rendimiento de la batería de dichos equipos. Además, negó que de manera intencional hubiese recortado la vida útil de dichos productos<sup>34</sup>.
84. En ese sentido, de lo actuado, no han quedado acreditados los desperfectos alegados (reducción de vida útil de los equipos), por lo que, Apple no se encontraba en posibilidad de brindar información al respecto. En consecuencia, corresponde declarar **infundado**, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código, el extremo referido a que Apple no había informado a los consumidores que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil.
- b) **Respecto a que Apple no habría informado: (i) que el deterioro de las baterías de litio en los equipos iPhone 7 reduciría su funcionamiento; ni, (ii) que la actualización al sistema operativo al iPhone 7 e iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.**
85. Del Comunicado del 28 de diciembre de 2017 emitido por Apple, no se advierte que dicha empresa hubiese señalado que el problema en las baterías, así como los problemas derivados de la actualización del sistema operativo, se presentarían en los iPhone 7 e iPhone 7 Plus.
86. Además, de los medios probatorios que obran en el expediente no se advierte que el iPhone 7 presentara problemas en las baterías de litio, ni que la actualización al sistema operativo del iPhone 7 e iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.
87. En todo caso, las Asociaciones denunciantes pudieron haber adjuntado a su escrito de denuncia, reportes o documentación en los que se evidencien los problemas en las baterías de litio del iPhone 7 o que la actualización al sistema operativo al iPhone 7 e iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento; sin embargo, no lo hicieron.
88. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **infundado** dichos extremos denunciados, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.
- (ii) Sobre la responsabilidad de América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop
89. Las Asociaciones denunciantes manifestaron que América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop no habrían informado a los consumidores que (i) los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 tendrían problemas en el rendimiento (apagado

<sup>34</sup> Comunicado de Apple del 28 de diciembre de 2017.

"[...]"

Antes que nada, nunca hemos hecho -ni haríamos nunca- nada para acortar intencionalmente la vida de ningún producto de Apple, ni degradar la experiencia del usuario para impulsar actualizaciones de los clientes. Nuestro objetivo siempre ha sido crear productos que a nuestros clientes les encanta, y hacer que los iPhones duren el mayor tiempo posible es una parte importante de ello.  
[...]"





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni, (ii) las consecuencias de actualizar el software de dichos equipos, tales como la reducción del rendimiento del equipo y vida útil. Además, las denunciadas cuestionaron que Ishop no había informado a los consumidores que la actualización de software de los equipos iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.

a) **Respecto a que el deterioro de las baterías de litio y las actualizaciones del iOS de los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE reducirían su rendimiento.**

90. En su defensa, América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop señalaron lo siguiente:

- a) Los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE no son productos defectuosos;
- b) no se encontraban obligadas a brindar la información cuestionada, en tanto la capacidad de la batería de iones es determinada por el fabricante (Apple) y no por sus representantes; y,
- c) la garantía del fabricante informa que las baterías son bienes consumibles y que se encuentran cubiertas durante el primer año; por lo que, sus representadas no se encontraban obligadas a informar que podrían presentar problemas luego del año de garantía ofrecido por el fabricante.

91. A fin de determinar la responsabilidad de América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop, la Comisión evaluará la información relevante que deberá conocer el consumidor para tomar una decisión de consumo; para lo cual, se evaluará si las denunciadas comunicaron a los consumidores la garantía del fabricante de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de Código<sup>35</sup>.

92. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, y pueden ser legales, explícitas e implícitas.

93. De la revisión de la garantía de los equipos iPhone<sup>36</sup>, se advierte lo siguiente:

"[...]"

**Resumen sobre la garantía limitada de Apple por un año.** Apple garantiza los accesorios y el producto de hardware incluidos contra defectos de material y mano de obra durante un año desde la fecha de compra original. Apple no ofrece ninguna garantía contra el desgaste habitual por el uso ni contra daños provocados por accidentes o malos usos. [...]"

<sup>35</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- Garantías. 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.  
(subrayado nuestro)

<sup>36</sup> Ver a fojas 221 del Expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

94. En ese sentido, en su calidad de comercializadoras, las empresas denunciadas se encontraban obligadas a brindar información sobre las características y condiciones establecidas en la garantía, esto es, que Apple se haría responsable de los accesorios y del producto durante un año desde la compra original.
95. Al respecto, en el Comunicado del 28 de diciembre de 2017<sup>37</sup>, Apple informó a los consumidores, lo siguiente:

*"Hemos recibido comentarios de algunos de nuestros clientes sobre la forma en que manejamos el rendimiento de los iPhones con baterías antiguas y cómo hemos informado este proceso. Sabemos que algunos de ustedes sienten que Apple los ha defraudado. Les pedimos disculpas. Ha habido muchos malentendidos sobre este tema, por lo que nos gustaría aclararlo y hacerles saber acerca de algunos cambios que estamos realizando.*

*Antes de nada, nunca hemos hecho – ni haríamos nunca- nada para acortar intencionalmente la vida útil de ningún producto de Apple, ni degradar la experiencia del usuario para impulsar actualizaciones de los clientes. Nuestro objetivo siempre ha sido crear productos que a nuestros clientes les encanta, y hacer que los iPhones duren el mayor tiempo posible es una parte importante de ello.*

*[...]*

***Prevención de apagados inesperados***

*Hace aproximadamente un año en iOS 10.2.1, entregamos una actualización de software que mejora la administración de energía durante las cargas de trabajo pico para evitar apagados inesperados en el iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus y iPhone SE.*

*[...]" (subrayado nuestro)*

96. De dicha comunicación se advierte que Apple informó a los consumidores que debido al desgaste de las baterías de litio, algunos equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE presentaron apagados repentinos e inesperados y que, por ello, tuvo que realizar la actualización del iOS 10.2.1 para la mejora en la administración de energía, situación que traería eventualmente reducciones en el rendimiento de los equipos.
97. Sobre ello, según la información confidencial recibida por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop, dichas empresas comercializaron los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE durante los años 2016 y 2017; por lo que, luego de la publicación del Comunicado de Apple sobre los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE (puestos a la venta en los años 2014, 2015 y 2016), pudieron replicar dicha información a sus clientes a fin de asegurarse que estos accedieron a la misma, con independencia de si ya había vencido la garantía de las baterías (1 año).
98. Sin embargo, de la revisión de las páginas web de América Móvil, Telefónica y Entel<sup>38</sup>, no se evidencia que hubieran informado a sus clientes sobre el problema en

<sup>37</sup> (<https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/>)  
December 28, 2017

We've been hearing feedback from our customers about the way we handle performance for iPhones with older batteries and how we have communicated that process. We know some of you feel has let you down. We apologize. There's been a lot of misunderstanding about this issue, so we would like to clarify and let you know about some changes we're making.

First and foremost, we have never -and would never – do anything to intentionally shorten the life of any Apple product, or degrade the user experience to drive customer upgrades. Our goal has always been to create products that our customer love, and making iPhones last as long as possible is an important part of that.

[...]

**Preventing unexpected shutdowns**

About a year ago in iOS 10.2.1, we delivered a software update that improves power management during peak workloads to avoid unexpected shutdowns on iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, and iPhone SE. With the update, iOS dynamically manages the maximum performance of some system components when needed to prevent a shutdown. While these changes may go unnoticed, in some cases users may experience longer launch times for apps and other reductions in performance.

<sup>38</sup> Del 7 de marzo de 2018.

las baterías ni respecto a que las actualizaciones del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE reducirían su rendimiento, sino que se limitaron a indicar los pasos para actualizar el iOS, conforme se advierte a continuación:

- Movistar:

Funciones en tu Apple iPhone 6s

Compartir X

**Cómo actualizar el software del celular**

¿Quieres actualizar el software de tu equipo móvil? Te recomendamos hacer una copia de seguridad de la memoria del celular antes de comenzar la actualización. Ten en cuenta que tu operador debe tener disponible la nueva versión de software para sus usuarios, antes de que puedas hacer la actualización. Recuerda que para usar esta función, primero debes configurar tu celular para navegar por Internet.

Anterior
Siguiente



**1 Actualiza el software de tu celular**

- Selecciona Ajustes.
- Selecciona General.
- Selecciona Actualización de software. Si hay una nueva versión del software disponible, aparece en la pantalla. Sigue las instrucciones de la pantalla para actualizar el software de tu celular.

- América Móvil:

Claro Productos Ayuda Mi Claro


Ayuda Escribe tu pregunta... Q

Guía de equipos > Ayuda > iPhone 6 Plus iOS 8 > Funciones básicas

**Funciones básicas - Actualiza el software del equipo**

---

**Apple iPhone 6 Plus iOS 8**



- 1. Puedes disponer de actualizaciones de software para tu Apple iPhone 6 Plus periódicamente.**
2. La actualización de software es necesaria para que tu Apple iPhone 6 Plus funcione correctamente y puedas disfrutar de las nuevas características y aplicaciones. Sigue las instrucciones para obtener las actualizaciones de software de tu Apple iPhone 6 Plus.
3. Ve a la pantalla de ajustes.
4. Selecciona General.

Anterior
1/2
Siguiente

- Entel:



**Actualización Sistema Operativo**

¿Sabías que la mayoría de los problemas que tienes con tu celular se pueden solucionar actualizando su sistema operativo? Nosotros te explicamos cómo hacerlo:

**Android**

**iOS**

Antes de realizar la actualización asegúrate que la batería esté cargada y que tu celular esté conectado a una red WiFi, además realiza una copia de seguridad de los datos de tu iPhone para no perderlos en el proceso.

Para la actualización tienes dos opciones:

1. Hacerlo de manera *remota*, ingresando a "Ajustes", "General" y luego "Actualización de software"
2. A través de iTunes presionando "Buscar actualización\_" en la venta de iTunes\*\*\*

99. Asimismo, en la página web de Ishop<sup>39</sup> no se advierte que dicha empresa hubiese informado a los consumidores sobre el problema de las baterías ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE reduciría su rendimiento, conforme a lo siguiente:

- Ishop:

Mac iPad iPhone Watch TV iPod Beats Accesorios

actualizaciones

Regístrate | Ingresar

Resultados de la búsqueda para 'actualizaciones'

Su búsqueda no devolvió resultados.

Categories

CON DESCUENTO 2

CON DESCUENTO 3

SHOPPINGELCOMERCIO

ACCESORIOS

IPOD

IPAD

IPHONE

MAC

WATCH

TV

BEATS

¿Quieres saber?

Métodos de pago

Síguenos

Bolita de promociones

Su correo

Subscribete

Premium Reseller

Ishop Perú 2017 © Todos los derechos reservados. Términos y Condiciones - Política de Cookies y Privacidad - Política de Ventas de Productos - Aviso de Privacidad - Datos Personales Extranjeros

<sup>39</sup> Del 7 de marzo de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

100. En atención a ello, se puede concluir que si bien en diciembre de 2017, Apple informó sobre los problemas de las baterías de litio y las consecuencias de actualizar el sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE (reducción de su rendimiento), dicha información no fue trasladada por América Móvil, Telefónica, Entel ni Ishop a los consumidores adquirentes de los referidos equipos.
101. En consecuencia, dado que las denunciadas no cumplieron con implementar los mecanismos para informar a sus consumidores sobre los problemas de las baterías de litio ni respecto a que la actualización el sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE reduciría su rendimiento, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.
- b) **Sobre la falta de información respecto a que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil**
102. Conforme se ha desarrollado en la presente resolución, en los reportes presentados por las Asociaciones denunciantes y en el Comunicado del 28 de diciembre de 2017, no se advierte que Apple hubiese reconocido que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil. Por el contrario, dicho proveedor ha negado que intencionalmente produjera la reducción de la vida útil de los equipos iPhone.
103. En ese sentido, dado que no ha quedado acreditado el desperfecto denunciado, no correspondía que América Móvil, Telefónica, Entel ni Ishop informen a los consumidores que las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil; por consiguiente, corresponde declarar **infundado** este extremo denunciado, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.
- c) **Respecto a que América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop no habrían informado que: (i) el deterioro de las baterías de litio y la actualización al sistema operativo del iPhone 7 reducirían su funcionamiento; ni que, (ii) la actualización del sistema operativo al iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.**
104. De acuerdo a lo desarrollado en la presente resolución, no ha quedado acreditado que el equipo iPhone 7 hubiese presentado problemas en las baterías de litio ni que la actualización al sistema operativo del iPhone 7 ni del iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.
105. En ese sentido, no correspondía que América Móvil, Telefónica ni Entel informen al respecto a sus clientes; por lo que, corresponde declarar **infundados** dichos extremos denunciados, por presunta infracción artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código.

#### De las medidas correctivas

106. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>40</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas

<sup>40</sup> 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



que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

107. En el presente procedimiento quedó acreditado que América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop no informaron a los consumidores que los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE: (i) presentaron problemas en su rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni que (ii) la actualización del software de dichos equipos traería como consecuencia la reducción de su rendimiento.
108. sobre los problemas de las baterías de litio, ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE reduciría su rendimiento.
109. En su denuncia, IDOM y Equidad solicitaron que:
  - (i) Las denunciadas informen de manera oportuna, clara y veraz, cuáles son las consecuencias de las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7; y,
  - (ii) se adopten las medidas necesarias para mitigar o reducir los efectos negativos o no informados de las actualizaciones del sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7, con la finalidad de que dichos bienes cumplan con su verdadera naturaleza y aptitud.
110. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
111. Teniendo en cuenta que los extremos referidos a que las empresas comercializadoras no habrían informado sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en el equipo iPhone 7 reduciría su rendimiento y vida útil, corresponde denegar las medidas correctivas referidas a dicho equipo, debido a que dichos extremos no fueron amparados.
112. Sobre lo solicitado en el numeral (i), corresponde denegarlo, en tanto a través del Comunicado del 28 de diciembre de 2017, Apple ofreció un descuento de US\$ 50,00 en el precio de la batería por reemplazo para mitigar las consecuencias de la reducción del rendimiento en los iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE, conforme a lo siguiente:

[...]

---

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 (...)





*Apple está reduciendo el precio de una batería de reemplazo sin garantía de iPhone en US\$ 50,00 – es decir de US\$ 79,00 a US\$ 29,00- para cualquier persona que tenga un iPhone 6 o posterior cuya batería debe reemplazarse, disponible en todo el mundo hasta diciembre de 2018. Los detalles se brindarán pronto en Apple.com.  
[...]*

113. Con relación a lo requerido en el punto (ii), corresponde ordenar como medida correctiva que América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con: (a) Informar a sus adquirentes de equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE sobre los problemas de las baterías de litio y que la actualización del sistema operativo iOS 10.2.1 reduce su rendimiento, a través de mensaje de texto SMS o de cualquier otro medio que deje constancia de dicha comunicación; y, (b) durante el tiempo de vigencia de un (1) año publiquen en un lugar visible el Comunicado de Apple del 28 de diciembre de 2017 y sus comunicaciones posteriores.
114. América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop deberán acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes<sup>41</sup>, bajo apercibimiento de Ley.

#### Graduación de la sanción

115. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, 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 el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
116. 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, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>42</sup>.
117. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser

<sup>41</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos. Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>42</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308. 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.

(...)



suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

118. Es pertinente indicar, que de acuerdo con 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 (en adelante, UIT).
- (i) Sobre la falta de información a los consumidores sobre los problemas de las baterías de litio y que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE, reducirían su rendimiento

- (i) **Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el ahorro obtenido de implementar los mecanismos para trasladar a los consumidores adquirentes la información brindada por Apple sobre los problemas de las baterías de litio y que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE, traerían reducción en su rendimiento.

Cabe precisar que al omitirse dicha información, los propietarios de los referidos equipos no pudieron optar por realizar las actualizaciones y/o solicitar el cambio de la batería con el descuento de US\$ 50,00 ofrecido por Apple en su portal web<sup>43</sup>.

En ese sentido, se presenta el siguiente detalle sobre el cálculo de la multa en relación al valor de las baterías de reemplazo con las ventas realizadas por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop de los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE en el año 2016 (información que ha sido declarada confidencial), considerando únicamente el 50% de probabilidad que ocurriese los defectos denunciados:

Denunciado	IPhone 6	IPhone 6S	IPhone SE
América Móvil	225 UIT	59,62 UIT	32,8 UIT
Telefónica	17,39 UIT	225 UIT	136,54 UIT
Entel	86,95 UIT	138,19 UIT	33,18 UIT
Ishop	10,31 UIT	63,24 UIT	28,74 UIT

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto las asociaciones denunciantes al verificar en las páginas web de las empresas denunciadas que no implementaron mecanismos para difundir sobre los defectos denunciados, contaron con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.

119. Considerando lo señalado precedentemente, corresponde sancionar a América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop según el valor de las baterías de reemplazo en relación a la información confidencial sobre las ventas de los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE en el año 2016, conforme al siguiente detalle:

América Móvil

<sup>43</sup> Se aplicará el tipo de cambio de S/ 3,34.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	225 UIT
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	59,62 UIT
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	32,8 UIT
<b>Multa total</b>	<b>317,42 UIT</b>

### Telefónica

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	17,39 UIT
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	225 UIT
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	136,54 UIT
<b>Multa total</b>	<b>378,9 UIT</b>

### Entel

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	86,95 UIT
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	138,19 UIT
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	33,18 UIT
<b>Multa total</b>	<b>258,32 UIT</b>

### Ishop

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	10,31 UIT
Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	63,24 UIT
Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	28,74 UIT
<b>Multa total</b>	<b>102,29 UIT</b>

### **Del porcentaje de la multa correspondiente a IDOM y Equidad**


120. El numeral 156 del artículo 156 del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas





administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

121. En esa línea, el artículo 26 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores (en adelante, la Directiva), establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió<sup>44</sup>.
122. Por su parte, el artículo 157 del Código establece los criterios para la graduación del porcentaje de las multas impuestas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por estas, siendo que la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:
- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
  - participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
  - trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma; y,
  - otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento<sup>45</sup>.
123. En ese sentido, el artículo 28 de la Directiva<sup>46</sup> ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157 del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:

 44 **DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26.- Porcentaje disponible.** La firma del convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder el 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

45 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 157. Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta.** Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios:

- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

46 **DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28.- Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores.

- \* Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora.
- \* Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento.
- \* Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

- a) **Dificultad en la detección de la conducta infractora:** lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- b) **participación de la mencionada entidad durante el procedimiento;** y,
- c) **gravedad de la infracción detectada:** la cual es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

124. Asimismo, en los artículos 29 y 30 del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción<sup>47</sup>.

125. En el caso en concreto, la Comisión estima pertinente señalar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p>Baja: IDOM y Equidad tienen una participación activa en diversos temas, entre otros, alimentación, por lo que resulta razonable colegir que esta entidad cuenta con información necesaria para poder observar y detectar con mayor exactitud conductas infractoras como las evaluadas en este procedimiento.</p> <p>(Calificación 1)</p>	<p>Baja: el escrito de denuncia del 19 de enero de 2018; (ii) el escrito del 2 de marzo de 2018 a través del cual precisaron que únicamente denunciaban a América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop; (iii) el escrito del 1 de junio de 2018, a través del cual devolvieron una cédula de notificación; y, (iii) el escrito del 21 de marzo de 2018, a través del cual apelaron la Resolución N° 235-2019/CC2 que declaró la suspensión del procedimiento.</p> <p>(Calificación 2)</p>	<p>Baja: Este factor viene a estar determinado por el nivel de afectación del bien jurídico protegido por el Código, específicamente, en este caso, el derecho a la información que tienen los consumidores de la existencia de beneficios sobre productos que se encuentran fuera de la garantía.</p> <p>Al respecto, la conducta configura una infracción leve debido a que los equipos materia de denuncia no resultan ser de primera necesidad.</p> <p>(Calificación 3)</p>

126. Habiéndose efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma señalada precedentemente, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a IDOM y Equidad en la multa impuesta a los proveedores denunciados

Fórmula para determinar porcentaje de participación de la multa

(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa asignado.

Aplicación de la fórmula al caso en concreto

Calificación de criterio 1 = 1

<sup>47</sup>

DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29.- Calificación de los criterios. El rango de calificación a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17





Calificación de criterio 2 = 1  
Calificación de criterio 3 = 1

(criterio 1 x 1) + (criterio 2 x 1) + (criterio 3 x 1) = 3

127. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30 de la Directiva, el porcentaje que corresponde imponer a IDOM y Equidad es equivalente al 3% de la multa impuesta a los proveedores denunciados, porcentaje que será dividido entre dichas asociaciones denunciantes en atención a que interpusieron conjuntamente la presente denuncia, conforme al siguiente cuadro:

Denunciado	Multa Total	IDOM	Equidad
América Móvil	317,42 UIT	1,5 %	1,5 %
Telefónica	378,9 UIT	1,5 %	1,5 %
Entel	258,32 UIT	1,5 %	1,5 %
Ishop	102,29 UIT	1,5 %	1,5 %

#### Del porcentaje de la multa correspondiente a ACIP

128. En la medida que los extremos denunciados por ACIP no han sido amparados, y que ésta no cuenta con un convenio suscrito con el Indecopi, no corresponde otorgarle un porcentaje de la multa impuesta.

#### Sobre el pago de costas y costos a IDOM y Equidad

129. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>48</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido los denunciantes o el INDECOPI.
130. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop, corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, los proveedores denunciados deberán cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
131. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, IDOM y Equidad podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

#### Sobre el pago de costas y costos a ACIP

132. En la medida que los extremos denunciados por ACIP no han sido amparados, corresponde denegarle el pago de costas y costos solicitados.

<sup>48</sup> 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

133. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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<sup>49</sup>.
134. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por América Móvil, Telefónica, Entel e Ishop, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Integrar los hechos denunciados contra Apple Inc, América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. referidos a que: (i) No habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna, acerca de que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7 poseerían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; (ii) no habrían informado a los consumidores de manera clara, veraz y oportuna acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software en los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, tales como, la reducción del rendimiento del equipo y de su vida útil; y, (iii) habrían puesto a disposición de los consumidores en el Perú equipos de la marca Apple, modelos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7, los mismos que no serían idóneos, en tanto poseerían problemas en el rendimiento, ocasionados por el deterioro de las baterías, así como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software; bajo la siguiente imputación, precisando que será analizado por los artículos 1 numeral 1.1 literal b) y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: *"No habrían informado a los consumidores que los equipos iPhone 6, iPhone 6S, iPhone SE y iPhone 7: (i) presentarían problemas en su rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni que (ii) la actualización del software de dichos equipos traería como consecuencia la reducción de su rendimiento y vida útil"*.

**SEGUNDO:** Integrar los hechos denunciados contra Apple Inc, y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. referidos a que: (i) no habría informado a los consumidores acerca de las consecuencias que traería realizar las actualizaciones de software del sistema operativo iOS en los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X, tales como, la reducción de su rendimiento; y, (ii) Apple Inc. habría fabricado y diseñado y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. habría comercializado equipos celulares marca iPhone, modelos iPhone 7 Plus e iPhone X, los cuales no serían idóneos, en tanto reduciría su rendimiento, como consecuencia de las actualizaciones automáticas del software del sistema operativo iOS; bajo la siguiente imputación, precisando que será analizado por los artículos 1 numeral 1.1 literal b) y

<sup>49</sup> 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: “No habrían informado a los consumidores que actualizar el software de los equipos iPhone 7 Plus e iPhone X, traería como consecuencia la reducción de su rendimiento”.

**TERCERO:** Declarar improcedente la denuncia presentada por la Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Apple Inc. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría ofrecido a los consumidores que el sistema sería “el más rápido y poderoso”, en cuanto es materia de competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi.

**CUARTO:** Remitir copia de la presente resolución a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi, a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

**QUINTO:** Declarar improcedente por subsanación de la conducta infractora, la denuncia interpuesta por el Instituto de Derecho Ordenador del Mercado y Centro de Protección al Ciudadano Equidad y la Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Apple Inc., por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que Apple Inc. no habría informado que los equipos iPhone 6, iPhone 6s y iPhone SE: (i) presentarían problemas en el rendimiento (apagado inesperado del dispositivo), ocasionados por el deterioro de las baterías de iones de litio; ni que, (ii) la actualización del software de dichos equipos reduciría su rendimiento.

**SEXTO:** Declarar improcedente por falta de interés para obrar la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Apple Inc. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que las denunciadas no habrían informado a los consumidores las consecuencias de actualizar de software del equipo iPhone X, tales como, la reducción de su rendimiento.

**SÉTIMO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Apple Inc., por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no correspondía que la denunciada informe sobre: (i) Las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil; (ii) el deterioro de las baterías de litio en los equipos iPhone 7 reducirían su funcionamiento; ni que, (iii) la actualización al sistema operativo al iPhone 7 e iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.

**OCTAVO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el Instituto de Derecho Ordenador del Mercado y Centro de Protección al Ciudadano Equidad contra América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C., por infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que las empresas denunciadas no cumplieron con implementar los mecanismos para informar a sus consumidores sobre los problemas de las baterías de litio y que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE, reducirían su rendimiento.

**NOVENO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el Instituto de Derecho Ordenador del Mercado y Centro de Protección al Ciudadano Equidad contra América





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no correspondía que las empresas denunciadas informen que: (i) las actualizaciones al sistema operativo de los equipos iPhone 6, iPhone 6s, iPhone SE e iPhone 7 reducirían su vida útil; ni que, (ii) el deterioro de las baterías de litio y la actualización al sistema operativo del equipo iPhone 7 reducirían su rendimiento.

**DÉCIMO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por Asociación de Consumidores Indignados Perú contra Tiendas Ishop del Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no correspondía que la empresa denunciada informe a los consumidores que la actualización al sistema operativo al iPhone 7 Plus reduciría su rendimiento.

**DÉCIMO PRIMERO:** Ordenar en calidad de medida correctiva a América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con:

- (i) Informar a sus consumidores sobre los problemas de las baterías de litio que y que la actualización del sistema operativo iOS 10.2.1 reducirían su rendimiento, a través de una comunicación a los adquirentes de los equipos iPhone 6, iPhone 6S e iPhone SE por mensaje de texto SMS o de cualquier otro medio que deje constancia de dicha comunicación; y,
- (ii) durante el tiempo de vigencia de un (1) año publiquen en un lugar visible el Comunicado de Apple del 28 de diciembre de 2017 y sus comunicaciones posteriores.

América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. deberán acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de Ley.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Imponer a América Móvil Perú S.A.C. una multa total ascendente a 317,42 Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	225 UIT
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	59,62 UIT
América Móvil no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	32,8 UIT
<b>Multa total</b>	<b>317,42 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
AcumuladosConsumidor<sup>50</sup>.

**DÉCIMO TERCERO:** Imponer a Telefónica del Perú S.A.A. una multa total ascendente a 378,90 Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	17,39 UIT
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	225 UIT
Telefónica no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	136,54 UIT
<b>Multa total</b>	<b>378,90 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO CUARTO:** Imponer a Entel Perú S.A. una multa total ascendente a 258,32 Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	86,95 UIT
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	138,19 UIT
Entel no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	33,18 UIT
<b>Multa total</b>	<b>258,32 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO QUINTO:** Imponer a Tiendas Ishop del Perú S.A.C. una multa total ascendente a 102,29 Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

HECHOS INFRACTORES	MULTAS
Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6 reducirían su rendimiento.	10,31 UIT

<sup>50</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone 6S reducirían su rendimiento.	63,24 UIT
Ishop no informó sobre los problemas de las baterías de litio ni que la actualización del sistema operativo en los equipos iPhone SE reducirían su rendimiento.	28,74 UIT
<b>Multa total</b>	<b>102,29 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO SEXTO:** Otorgar al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado y al Centro de Protección al Ciudadano Equidad el 1,5% de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi, el cual será dividido de acuerdo al siguiente detalle:

DENUNCIADOS	MULTA TOTAL	IDOM	EQUIDAD
América Móvil	317,42 UIT	1,5 %	1,5 %
Telefónica	378,9 UIT	1,5 %	1,5 %
Entel	258,32 UIT	1,5 %	1,5 %
Ishop	102,29 UIT	1,5 %	1,5 %

**DÉCIMO SÉTIMO:** Ordenar a América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**DÉCIMO OCTAVO:** Disponer la inscripción América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Tiendas Ishop del 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 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO NOVENO:** 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 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>51</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>52</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218

<sup>51</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"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 (...)"

<sup>52</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:  
[...]





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 71-2018/CC2  
Acumulados

del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>53</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Deza Sandoval y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.**

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA**  
Presidenta

b) Recurso de apelación

[...]

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

<sup>53</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.