



(CC2)

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

## **Primera instancia del Indecopi sancionó a empresas comercializadoras de iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE por no informar a consumidores sobre problemas en los equipos**

- ✓ **Multa total impuesta a las empresas Claro, Telefónica, Entel y Tiendas Ishop, supera las mil unidades impositivas tributarias (UIT).**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2) del Indecopi sancionó a las empresas América Móvil Perú S.A.C. (Claro), Telefónica del Perú S.A.C. (Telefónica), Entel Perú S.A. (Entel) y Tiendas Ishop del Perú S.A.C. (Ishop), por no implementar los mecanismos adecuados para informar a sus consumidores sobre los problemas que las baterías de litio y la actualización del sistema operativo originarían en los equipos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE.

Pese a que la empresa Apple Inc. (Apple) publicó en su página web un comunicado informando el desgaste de las baterías de litio y las consecuencias de las actualizaciones del sistema operativo en los modelos iPhone 6, iPhone 6s e iPhone SE, las empresas Claro, Telefónica, Entel e Ishop, no trasladaron dicha información a sus consumidores.

Además, Apple, en su calidad de fabricante, brindó diversas alternativas de solución a los usuarios finales, como, por ejemplo, un bono de descuento en el cambio de la batería.

Ante ello, mediante Resolución N° 2176-2019/CC2, la CC2 ordenó que las empresas Claro, Telefónica, Entel e Ishop informaran a los compradores de los equipos antes mencionados, sobre los problemas de las baterías de litio, así como de la reducción del rendimiento debido a la actualización del sistema operativo iOS 10.2., a través de mensaje de texto SMS o de cualquier otro medio que deje constancia de dicha comunicación.

Además, les ordenó que, durante un año, las empresas infractoras publiquen en un lugar visible el Comunicado de Apple del 28 de diciembre de 2017 y sus comunicaciones posteriores, sobre la información que brindó respecto de las baterías de litio.

Adicionalmente, las multas impuestas en primera instancia por la CC2 a las empresas mencionadas son las siguientes:

Empresa	Multa en UIT	Multa en soles
Claro	317.42 UIT	S/ 1 333 164
Telefónica	378.90 UIT	S/ 1 591 380
Entel	258.32 UIT	S/ 1 084 944
Ishop	102.29 UIT	S/ 429 618

La resolución de la CC2 es pública y puede ser revisada en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/2YWV4jH>

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC2)

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Es importante mencionar que las empresas sancionadas se encuentran en plazo legal de apelación ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, segunda y última instancia administrativa de la institución.

La denuncia fue presentada por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado, el Centro de Protección al Ciudadano Equidad y la Asociación de Consumidores Indignados. Estos sustentaron que las citadas empresas no informaron a los consumidores sobre los problemas de rendimiento (apagado inesperado del dispositivo) que presentarían los equipos debido al deterioro de las baterías de iones de litio; además, que la actualización del software de dichos modelos traería como consecuencia la reducción del rendimiento y vida útil.

La CC2 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La Institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

**Lima, 18 de diciembre de 2019.**

---

## Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)