



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 881-2017/CC2**



**PRESENTADO POR
VICTOR ARTURO MATEO NAPA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**LIMA – PERÚ
2022**

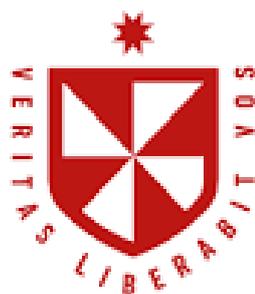


CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 881-2017/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
DEBER DE IDONEIDAD

Entidad : INDECOPI

Bachiller : VICTOR ARTURO MATEO NAPA

Código : 0089120790

LIMA – PERÚ

2022

El presente Informe Jurídico versa sobre un procedimiento administrativo sancionador a través del cual la persona de **M. C. V. P.** interpone denuncia contra **A. G. P. S. A. – Representante de H. M. en el Perú** e **I. M. S. A. C.**, en mérito a una presunta infracción a lo previsto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del – Ley N° 29571, al considerar que la parte denunciada habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo cuyas bolsas de aire (airbag) no se habrían activado cuando sufrió un accidente de tránsito, lo que a su vez involucraría una afectación a las expectativas de ésta última al no haber encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que en la praxis recibió. Dentro del decurso procedimental se tiene que los co denunciados contradicen los argumentos esgrimidos por la denunciante, y en primera instancia la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Lima Sur N° 2 emitió la Resolución Final, declarando **FUNDADA** la denuncia y ordena, en calidad de medida correctiva, que **I. M. S. A. C.** y **A. G. P. S. A.** cumplan con cambiar el sistema de airbag de la unida vehicular de la denunciante; Asimismo, sanciona a dichos co denunciados con cinco (5) UIT y que dentro del plazo de ley cumplan con pagar a la denunciante las costas del procedimiento. Seguidamente, al no estar conformes con tal decisión, la parte denunciada interponen recursos de apelación, los cuales son resueltos en segunda instancia, por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la que resuelve **REVOCAR** el pronunciamiento de primera instancia, y reformándola declara infundada la denuncia en el extremo de no haberse acreditado que se haya puesto a disposición de la denunciante un vehículo con un defecto de funcionamiento en el sistema de airbag delantero, y dejando sin efecto tanto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada como el pago de las costas y costos del procedimiento, y ordenando la inscripción de lo resuelto en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

INDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	
1.1 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIANTE.....	4
1.2 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIADA.....	5
- EN LOS DESCARGOS.....	5
- EN LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN...	7
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	9
2.1 DETERMINAR LA VULNERACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD.....	9
2.2 DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LOS HECHOS IMPUTADOS A LOS DENUNCIADOS.....	10
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	11
3.1 SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD E INFORMACIÓN DESPLEGADO POR LA PARTE DENUNCIADA.....	11
3.2 SOBRE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LOS HECHOS IMPUTADOS A LA PARTE DENUNCIADA.....	17
4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	20
4.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1195-2018/CC2, EXPEDIDA POR LA COMISIÓN.....	20
4.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0069-2019/SPC-INDECOPI, EXPEDIDA POR LA SALA.....	23
5. CONCLUSIONES.....	29
6. BIBLIOGRAFÍA.....	31
7. ANEXOS.....	33

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.

1.1 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIANTE

1.1.1 En la Denuncia

Con fecha 21 de julio del 2017, **M. C. V. P.** interpone denuncia para iniciar procedimiento administrativo sancionador contra las empresas **I. M. S. A. C.** y **A. G. P. S. A.**

Fundamentos de hecho

- ✓ Con fecha 25 de octubre del 2016 la móvil que adquirió de la denunciada sufrió un accidente de tránsito donde las bolsas de aire – airbag – no se activaron a pesar del fuerte impacto, ocasionando que el conductor sufriera lesiones descritas en el informe médico, así como daños al vehículo automotor detallados en el informe técnico.
- ✓ Al ingresar dicha unidad vehicular al taller de S. W. S. A. C. se le indicó que las bolsas de aire no se activaron porque el sensor estaba lejos del choque y porque éste no fue de gran magnitud.
- ✓ Con el informe médico prueba que el choque fue tan fuerte que le generó al conductor descanso médico por 50 días, produciéndole pérdidas económicas, y que no se puede minimizar la magnitud de los daños ocasionados a su vehículo, toda vez que pagó por la franquicia el monto de \$1,068.03 dólares. Y, por lo cual peticona el cambio la unidad al presentar fallas en el sistema AIRBAG, la restitución de la suma de S/.20,000.00 por concepto de atención médica y pago de franquicia; y el pago de las costas y costos generados por la presente denuncia.

Medios probatorios:

- ✓ Copia del Informe Técnico emitido por S. W. S. A. C.
- ✓ Copia de la boleta de compra del vehículo.
- ✓ Copia de la denuncia policial.

- ✓ Copia del informe médico emitido por la clínica Bellavista.
- ✓ Copia del expediente de reclamo y del pago por concepto de franquicia.

1.1.2 Admisión a trámite.

Mediante resolución N° 01, la Comisión admite a trámite la denuncia, y requiere a los co denunciados presenten los medios probatorios para resolver la controversia, otorgándoles el plazo de ley para realizar sus descargos, y fija fecha para la audiencia de conciliación, la cual se lleva a cabo el 22 de setiembre del 2017, con la participación de ambas partes y la defensa técnica de la parte denunciada; Empero, luego de la exposición de los hechos materia de denuncia no se arribó a ningún acuerdo.

1.2 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIADA

1.2.1 EN LA DENUNCIA

A) DESCARGOS DE A. G. P. S. A. A través de su escrito se apersona al procedimiento, señala domicilio procesal y solicita se le conceda prórroga del plazo para recabar y analizar la información solicitada, presentar sus descargos y ejercer plenamente su derecho de defensa.

Fundamentos de hecho

- ✓ Alega que el conductor de la móvil sufrió un accidente, impactando frontalmente con otro vehículo, y que el sistema de airbag no se activó pese a que dicho impacto fue de moderada intensidad, y que del informe técnico emitido por S. W. S. A. C. se indica que las condiciones del impacto (ángulo) y fuerza del mismo no fueron las necesarias para que se active dicho sistema.
- ✓ Con el escaneo del sistema airbag se comprobó que el mismo se encontraba en perfecto estado, además la luz testigo del tablero de instrumentos no indicó falla del

sistema, concluye que el impacto no tuvo la fuerza y ángulo requeridos para activar las bolsas de aire.

- ✓ Refiere que en el Manual del Propietario se señala el uso de los cinturones de seguridad para minimizar el riesgo de lesiones en caso de colisión o vuelco.
- ✓ El informe técnico señala que los daños son periféricos y que el impacto no causó daño estructural en la unidad vehicular, no existiendo falta de idoneidad en el sistema airbag al no activarse bajo las condiciones en que se dio el accidente.

Medios probatorios.

Al respecto señala que el vehículo de la denunciante nunca ingresó a los talleres de su representada, por lo que no cuenta con documentación que aportar al procedimiento.

B) Descargos de I. M. S. A. C.

Fundamentos de hecho

- ✓ Sostiene que las lesiones sufridas por el conductor no se produjeron por el choque sino por la falta de activación de las bolsas de aire.
- ✓ El informe técnico indica que dicho sistema no se activó porque el sensor está lejos del choque y porque este no fue de gran magnitud.
- ✓ No pudiendo verificar los daños porque la unidad no ingresó a su taller, careciendo de responsabilidad frente a los hechos denunciados, dado que en el Manual del Propietario se especifican las condiciones para la activación del sistema airbag, desconociendo las condiciones del siniestro o cualquier otro que la propia denunciante o su aseguradora o la policía pudiesen conocer.

Medios probatorios

- ✓ La copia de Nota de Entrega del vehículo, donde consta la entrega del Manual de propietario, firmada por la clienta;

- ✓ Copia de registro de garantía Hyundai donde se consigna los términos y condiciones de aplicación de la garantía.
- ✓ Copia del Registro del Pasaporte de Servicio firmada por la clienta.
- ✓ Copia del Manual de Propietario, con los acápites del Sistema de Seguridad del vehículo.

1.2.2 EN LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

A) Apelación interpuesta por A. G. P. S. A. contra la resolución de primera instancia – Resolución Final N° 1195-2018/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor. Fundamentos:

- ✓ Del informe técnico de S. W S. A. C., del análisis del Acta de Constatación Policial y de la placa fotográfica anexada consta que el choque fue frontal, lo que resulta contradictorio.
- ✓ Se omite valorar dicho informe como medio probatorio válido e idóneo, indicándose que las condiciones de impacto (ángulo) y la fuerza del mismo no fueron las necesarias para activar el sistema airbag, y, al haberse vulnerado el derecho a la prueba se ha vulnera su derecho de defensa.
- ✓ Invoca los principios de Verdad Material y Presunción de Veracidad de los documentos en relación con el Informe Técnico.
- ✓ Si el Indecopi, en casos de Protección al Consumidor, ha resuelto al amparo de sus informes técnicos, no existe razón para omitir ahora dicho instrumental, puesto que ha igual razón igual derecho, caso contrario iría en contra del Principio de Predictibilidad. En tanto que dicho informe señaló que el sistema de airbag funcionó adecuadamente, pero que para la Comisión no fue concluyente.

B) Apelación interpuesta por I. M. S. A. C. contra la resolución de primera instancia - Resolución Final N° 1195-2018/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor. Fundamentos:

- ✓ Peticiona la nulidad de lo resuelto en primera instancia sosteniendo que los airbags no se activaron por cuanto el sensor está lejos del choque, y que éste no fue de gran magnitud, la unidad vehicular no ingresó a sus instalaciones, no pudiendo verificar los daños al desconocer las condiciones del siniestro, carece de responsabilidad frente a los hechos denunciados.
- ✓ Considera insólito que se haya acreditado que las circunstancias de la colisión difieran de las establecidas en el Manual de Propietario sobre la activación de los airbags, y que sobre esa única afirmación se determine su responsabilidad.
- ✓ Estima la sanción como una “prueba diabólica” al exigírsele acreditar algo sobre lo que no puede responder, y que para desvirtuar el criterio del beneficio ilícito señala que antes de entregar cualquier vehículo verifica que todos los sistemas estén funcionando correctamente; Y al no haber cumplido la Comisión con motivar adecuadamente la recurrida, incurre en vicio previsto en el artículo 2° del artículo 10° del TUO de la Ley N° 27444, debiéndose declarar su nulidad de oficio.

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

En este escenario el Bachiller ha identificado dos problemas jurídicos de suma relevancia, **el primero** de ellos se circunscribe a la vulneración del deber de idoneidad e información en la relación de consumo establecida entre la parte denunciada – I. M. S. A. y A. G. P. S. A. – y la persona de M. C. V. P. en su calidad de denunciante; y,

como **segundo problema jurídico** tenemos que a raíz de dicha vulneración se determine la responsabilidad administrativa que les atañe a dichas denunciadas. Así tenemos que:

2.1 En cuanto a la vulneración del deber de idoneidad e información por parte de las denunciadas I. M. S. A. y A. G. P. S. A., debo

señalar que tal incidencia se debe a que la parte denunciada al momento de establecer la relación de consumo, ésta no sólo se ha concretizado con el acto de adquisición, transacción o comercialización del bien entre las partes, sino que abarca otro aspecto esencial: la información, es decir, el conocimiento de las características, cualidades y desventajas del producto que adquiriría la parte denunciante, en tanto significa una protección al consumidor de la asimetría informativa que está presente en este tipo de relaciones, y cuya correspondencia está dada por lo que el consumidor considera como un objetivo expectatio y lo que realmente recibe, es decir, la idoneidad del bien adquirido, en nuestro la unidad vehicular; Y, es que luego del siniestro automovilístico y de los daños producidos, la denunciante luego de presentar su reclamo se le indicó que las bolsas de aire no se activaron porque el sensor está lejos del choque y porque el mismo no fue de gran magnitud, a pesar que el escaneo del sistema de airbag arrojó que dicho dispositivo se encontraba en perfecto estado, y que la no activación de dicho sistema se debió a que no se dieron las condiciones de impacto necesarias, lo cual por supuesto ha sido empleado como medio de defensa de las denunciadas para evadir su responsabilidad los daños generados por el accidente. Pero que luego de realizarse el análisis del Manual del Propietario se ha podido advertir que el funcionamiento del air bag, si bien depende de diversos factores como la velocidad del vehículo, el ángulo de impacto y la densidad y rigidez de los vehículos o de los objetos contra los que choca, etc., los mismos no se limitan a dichos factores, puesto que no existe una velocidad única para su activación. Y, es por eso, que el suscrito considera que si bien la parte denunciada cumplió con entregar el Manual de Propietario para

conocimiento y uso del adquirente, ello no se limita a dicho proceder, puesto que así como se exige el proceder diligente del consumidor, tal cualidad también debe ser exigible al ofertante, para de este modo materializar dicha correspondencia como elemento intrínseco del deber de idoneidad. Y, con ello también el presente análisis tendrá en cuenta el tópico de las garantías existentes dentro de la relación de consumo y que desarrollaré más adelante, puesto que no solo dicha relación debe limitarse a la adquisición y activación del vehículo automotor, sino que dicho bien se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento y activación de sus bolsas de aire ante cualquier eventualidad que ponga en riesgo la salud, la integridad física de los ocupantes, y la vida de los ocupantes, que es lo al final de cuentas espera un consumidor cuando adquiere un bien tal naturaleza.

2.2 En cuanto a la Responsabilidad administrativa de los hechos imputados a la parte denunciada;

El suscrito considera que a las denunciadas, empresas I. M. S. A. C. y A. G. P. S. A., les atañe responsabilidad administrativa de los hechos denunciados, puesto que dentro del decurso procedimental no han acreditado la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que conlleve el quebrantamiento del nexo causal como lo exige la norma regulatoria; máxime si del estudio del caso y de las resoluciones emitidas no se advierte un análisis sobre si la parte denunciada actuó con la debida diligencia y con pleno cumplimiento del deber de idoneidad e información, para establecer la responsabilidad administrativa subjetiva; Es más adelantándome al análisis de las consideraciones expuestas por la Sala, puedo colegir que ésta no analiza dichos tópicos sino que basa su decisión en el mérito del Informe Técnico de S. W. S. A. C., el cual le generó convicción sobre la veracidad de lo consignado en dicho instrumental respecto al funcionamiento del sistema airbag. Otro aspecto que no puede ser soslayado del análisis es lo relativo al informe policial, el cual solo se trataría de una ocurrencia policial, la cual no consigna el correspondiente Peritaje Técnico de Constatación de Daños e Inspección de Sistemas sobre Vehículos Siniestrados en Accidente

de Tránsito, que como veremos más adelante resulta de vital relevancia, pues a través de él se obtendrá una verificación analítica descriptiva practicada a los vehículos participantes en el accidente automovilístico y se describirán los daños materiales causados, lo que en el presente caso no ha existido ni ha sido solicitado como prueba de descarte; Y, con lo cual debo concluir que los órganos resolutivos de mérito no desplegaron su actividad probatoria a cabalidad ni se acopiaron de la información y caudal probatorio necesario, y de esta manera emitir una decisión basada en apreciaciones objetivas y con la valoración de los elementos probatorios sometidos a su escrutinio.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

En el presente análisis el suscrito sustentará la posición jurídica adoptada frente a los problemas de tal naturaleza identificados en el caso sometido a escrutinio de la entidad reguladora y su consecuente decisión, de modo tal que posterior a ello se logre determinar la responsabilidad de la parte denunciada respecto de los hechos que se le han imputado; Así, el análisis versará sobre dos tópicos principalmente, relativo a la vulneración del deber de idoneidad, así como la subsecuente responsabilidad. En ese sentido tenemos que:

3.1 Respecto al incumplimiento del deber de idoneidad e información desplegado por la parte denunciada: Determinar si se ha vulnerado el deber de idoneidad e información en la relación de consumo establecida entre la denunciante M. C. V. P, y las empresas I. M. S. A. y A. G. P. S. A., en su calidad de co denunciados.

En principio, es pertinente señalar que el deber de idoneidad es recogido por los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 - Código del Protección y Defensa del Consumidor¹, y que dicho deber contiene

¹ “**Artículo 18.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. (...)”; Del mismo modo, el

una obligación respecto del proveedor, obligándolo a cumplir con lo que ofrece al consumidor. El deber de idoneidad es un indicador para mensurar la satisfacción obtenida por el consumidor al adquirir un bien o servicio, como señala Vilela: “(...) *las legítimas expectativas del consumidor se centran en esa coincidencia entre lo que efectivamente recibe del proveedor y de lo que se le informó que recibiría*”². Así, tanto la “obligación” como la “expectativa” son líneas muy delgadas que, en el ámbito fáctico, cuesta mucho poder determinarlas, acreditarlas y sobre todo cumplirlas, y que a consecuencia de ello el ofrecimiento de bienes o servicios en el mercado realmente no pueda lograr su objetivo, cual es el de participar del bienestar común.

La “relación de consumo” está definida en el artículo 45³ del Código de Protección y Defensa del Consumidor pero el Indecopi, ha ido más allá respecto al término de “Consumo”, configurándolo dentro del Código de Consumo al cual definen como el “conjunto de normas para la protección y defensa de tus derechos (de los consumidores), que te permitirán mejorar tu acceso a productos y servicios apropiados y adecuados en el mercado, a través de mecanismos efectivos para la solución de controversias frente a la compra de un producto o contratación de un servicio”⁴. Un aspecto esencial en la relación de consumo es la información – *el conocimiento acerca de las características y bondades de los bienes y servicios ofrecidos* – considerada como un instrumento de protección frente a situaciones que, en la praxis, nos pueden inducir a errores y confusiones, y a ser víctimas de fraude por parte de proveedores inescrupulosos. La información está ligada a otra figura relevante, que en el derecho regulatorio – especialmente en el derecho de protección del consumidor – es conocida como la **Asimetría Informativa**, relacionada con lo previsto por el literal b) del artículo 5⁵ del TUO de la Ley de Protección al

Artículo 19.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

² Vilela, 2012, p. 271.

³ Artículo 45° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los siguientes términos: “(...) **Contrato de consumo.-** El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica”.

⁴ <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>

⁵ El cual resalta como uno de los derechos de los consumidores el de “(...) recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”

Consumidor, así como su artículo 15^{o6}; En tanto el órgano regulador al ponerla de relieve refiere que: “(...) De las dos partes es el proveedor el que se encuentra en mejor posición para poder determinar que la falla no puede ser atribuida. Ello porque el control y manejo que tiene sobre el proceso productivo y/o el de comercialización y su propia experiencia de mercado le permiten, en el común de los casos, ser quien puede determinar a menor costo la idoneidad del producto. El consumidor, en la mayoría de los casos no contará con elementos suficientes como para determinar si el defecto es o no atribuible al fabricante (...) Hay que tener en cuenta, que resultaría imposible efectuar un análisis que, partiendo del supuesto contrario exija al consumidor que demuestre la mala calidad o falta de idoneidad del producto, para lo cual tendría que contar con la misma información que tiene el proveedor respecto del bien, lo que supondría elevar excesivamente sus costos de prueba”⁷ - resaltado y subrayado agregados –, así, tanto la relación de consumo como la protección al consumidor se sustentan en la asimetría que se da entre proveedores y consumidores, y cuya correspondencia está dada por lo que el consumidor considera como un objetivo expectacioso y lo que realmente recibe, es decir, la idoneidad de los bienes y servicios, pero sobre la base de los aspectos consuetudinarios que el mercado propone en dichas relaciones de consumo. Por lo cual concuerdo con **DAMIÁN MEDINA** cuando señala que: “(...) el objetivo no es la asimetría informativa, sino la información adecuada, entendiendo por adecuada aquella cuya producción para el consumidor cuesta menos que los beneficios que genera. (...)”⁸, en tanto no existe información adecuada para el consumidor y sabiendo, además, que los mismos no leen o no saben leer, y que cuando leen muchas veces no entienden lo establecido en la negociación, lo que origina deficiencias en el desarrollo de la relación. En cuanto a determinar si se ha vulnerado el deber de idoneidad existente en la relación de consumo establecida entre ambas partes, se debe verificar la correspondencia existente entre lo que la denunciante ha tenido

⁶ Establecer que: “el proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados”

⁷ Resolución N° 085-96-TDC, de fecha 13 de noviembre de 1996.

⁸ DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo. “Tratado de Protección y Defensa del Consumidor”. Pacífico Editores SAC; Primera Edición – diciembre 2019, pp. 313-314.

como expectativa y lo que en la práctica recibió, empero, sin perder de vista que la noción de idoneidad no significa que el proveedor se compromete a ofrecer la mejor calidad del bien transferido, sino que aquél debe ser el apropiado o adecuado para satisfacer los intereses y expectativas de la denunciante. Y para corroborar dicha correspondencia, en atención a los intereses de ambas partes, se evaluará y meritara la información que el proveedor le hizo llegar a la consumidora como las condiciones o términos de la transacción (plazo, precio, modo de pago, etc.), referencias publicitarias, características, usos, garantía y mantenimiento de la unidad entre otros aspectos, dado que la adquisición de un automóvil reviste una particularidad e importancia vinculadas a las necesidades del adquirente, y porque aquél servirá como medio transporte de personas, aspecto que no puede ser soslayado bajo ningún concepto. En ese entendido lo expuesto por Gustavo M. Rodríguez García⁹ resulta pertinente cuando señala que la correspondencia entre lo esperado y lo recibido se basa en consideraciones relevantes, y que luego permitirá a la autoridad reguladora concluir que se estaría frente a un caso en el cual el consumidor posee *expectativas tutelables*; En tanto, el órgano resolutorio lo ha expresado en los siguientes términos: “(...) *el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable*”¹⁰. Asimismo, este deber se concretiza cuando los productos o servicios ofrecidos responden a las expectativas de un *consumidor razonable y diligente*, recogido por el órgano regulador al señalar que el mercado funcionará adecuadamente cuando los consumidores actúen con diligencia en sus decisiones de consumo y de acuerdo a la buena fe, considerando que “*el bien jurídico tutelado por el INDECOPI es indiscutidamente el interés concreto de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que éstos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar*”¹¹, a pesar de que,

⁹ RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo M. “El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor”. THEMIS Revista de Derecho, 65, 2014, pp. 303-304.

¹⁰ Resolución 272-2010/SC2-INDECOPI del 8 de febrero de 2010.

¹¹ Resolución N° 002-2019/SPC-INDECOPI - Expediente 32-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR

como lo entiende Julio Durán Carrión¹², actualmente en nuestro mercado local se percibe un alto grado de analfabetismo y donde la cultura es sencillamente una ilusión. Entonces, luego del accidente y de las secuelas producidas, la denunciante realiza el reclamo ante Sportwagen Hyundai S. A. C., la cual señala que las bolsas de aire no se activaron porque el sensor está lejos del choque y porque el mismo no fue de gran magnitud, y que el Informe Técnico¹³ refiere que al realizarse el escaneo del sistema de airbag se encontró en perfecto estado, puesto que “(...) las condiciones de mal funcionamiento son reportadas por el testigo luminoso del sistema en el tablero de instrumentos...”, y que la no activación de dicho sistema se debió a que “(...) Las condiciones del impacto (ángulo) y la fuerza del mismo no fueron las necesarias para que se active el sistema de seguridad SRS (airbag), por lo que en el momento de su choque no se activaron estos elementos de seguridad. De acuerdo al fabricante, el sistema de seguridad SRS actúa solo cuando la fuerza del impacto es la necesaria y el golpe es en un ángulo menor de 30°, condiciones que no se ajustan a las que su unidad sufrió. Esta información aparece en el manual del propietario que recibió al comprar su unidad. (Adjunto copia del manual, página 3-46)”, y este es el núcleo duro de la argumentación esgrimida por los co denunciados para deslindar su responsabilidad. Sin embargo, dentro del Manual del Propietario se advierte, a folios 56, el tópico denominado “**AIRBAG – SISTEMA DE SUJECCIÓN COMPLEMENTARIO (SRS)¹⁴ (OPCIONAL)**” y que en su parte “**Funcionamiento del sistema de airbag**”, hace referencia al sustento bosquejado por los co denunciados, y donde textualmente se puede leer lo siguiente: “(...) El despliegue del airbag depende de diversos factores, que incluyen la velocidad del vehículo, el ángulo de impacto y la densidad y rigidez de los vehículos o de los objetos contra los que choca. (...)”, lo cual resulta sesgado pues seguidamente señala que: “**No obstante, los factores que influyen (en el despliegue del sistema airbag) no se limitan a los que acaban de mencionarse.** (...)” – resaltado y subrayado agregados –; Además, y esto resulta relevante para el caso, en el tercer párrafo

¹² DURAND CARRIÓN Julio Baltazar, “El consumidor Razonable o Diligente, el mito que puede crear un cisma entre los peruanos”, Derecho & Sociedad Pág. 328

¹³ obrante de folios 07/10.

¹⁴ SRS – Sistema Suplementario de Retención

de dicho tópico, se señala expresamente: “(...) No hay una velocidad única a la que inflen los airbag (...)” – resaltado y subrayado agregados –, infiriéndose que si bien el despliegue del citado sistema puede depender de la velocidad de la unidad vehicular, ello no es determinante, puesto que el despliegue de las bolsas de aire se dará cuando también se presente un choque moderado, así “(...) Generalmente, cuando hay un choque moderado a severo, se envía una señal desde la unidad de control electrónico del sistema de bolsa de aire a un inflador dentro del módulo de la bolsa de aire. (...)”¹⁵ – resaltado y subrayado agregados –. Entonces, si bien el proveedor A. G. P. S. A. C. “cumplió” con entregar a la denunciante el Manual de Propietario para su conocimiento y uso de los elementos de protección de la unidad vehicular, tal proceder no debió limitarse a dicha entrega, sino que en un proceder diligente y de materialización de la correspondencia – elemento intrínseco del deber de idoneidad – debió cerciorarse que la adquirente se acopie de la suficiente y apropiada información para un óptimo empleo del vehículo, lo que al final de cuentas no sucedió, y es por ello los daños físicos y materiales sufridos por la parte denunciante. Otro aspecto que no puede ser soslayado del presente análisis son las garantías definidas como las exigencias que el proveedor debe cumplir dentro de la relación de consumo, y que pueden ser legales, explícitas e implícitas, las que servirán de termómetro para determinar la idoneidad ofrecida o que debe llevar intrínseca un producto o un servicio; Y, si bien tenemos las **Garantías legales** como las **Garantías explícitas**, considero esencial tener en cuenta las **Garantías implícitas**, que dependen de la finalidad del bien o prestación del servicio, y emergen como una obligación que asume el proveedor, pero que no están contenidas en normas ni en la relación de consumo, pero se basan en las costumbres, usos o prácticas del mercado, donde la razonabilidad del consumidor tendrá un papel preponderante al momento de determinar la idoneidad del producto o servicio; Así, habiendo adquirido la denunciante su vehículo automotor con fecha 29 de agosto del 2016, y en mérito del

¹⁵ <https://www.nhtsa.gov/es/equipo/bolsas-de-aire> - Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras1 (NHTSA, por sus siglas en inglés).

Registro de Garantía “Hyundai” dicha unidad vehicular fue activada en la misma fecha, es entendible que tal bien se haya encontrado en perfectas condiciones de funcionamiento y activación de sus sistemas de seguridad ante cualquier eventualidad que ponga en riesgo no sólo la salud e integridad física de los ocupantes, sino sobre todo la vida de los mismos, puesto que el accidente automovilístico aconteció casi dos meses después de tal adquisición, y por lo cual el suscrito considera que los co denunciados vulneraron dicho deber.

3.2 Respecto a la Responsabilidad administrativa de los hechos imputados a la parte denunciada: Determinar si las co denunciadas I. M. S. A. C. y A. G. P. S. A. tienen responsabilidad administrativa de los hechos materia de denuncia.

Al respecto considero esencial remitirnos a lo prescrito en el primer párrafo del artículo 104¹⁶ del Código de Protección y Defensa del Consumidor y que luego nos señala que el proveedor será exonerado de tal responsabilidad cuando acredite la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que pueda configurar la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado; Resultando pertinente lo expuesto por Zegarra Mulanovich cuando señala que: *“Una verdadera ruptura del nexo causal se da cuando el daño tuvo de hecho otra causa, independiente de la acción analizada y, por lo tanto, se hubiese producido el daño incluso sin mediar ésta”*¹⁷, y que para el caso concreto, se advierte que si bien el órgano resolutorio hace referencia, efectivamente, a dicha ruptura para eximir de responsabilidad, no realiza un análisis sobre si la parte denunciada actuó con la debida diligencia y con pleno cumplimiento del deber de idoneidad e información, para establecer la responsabilidad administrativa subjetiva del proveedor; Así mismo, se tiene que, al existir un incumplimiento del deber de información

¹⁶ Señala que: *“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. (...)”*,

¹⁷ ZEGARRA MULÁNOVICH, A., *“Descubrir el Derecho, las nociones elementales del Derecho Privado y del Derecho Público explicadas de manera sistemática”*, Palestra, Lima – 2009, p. 146

atribuible a los co denunciados se determinará su responsabilidad, y si bien fue diligente en entregar toda la documentación pertinente a la denunciante¹⁸, éstos resultan responsables por no haber incidido en informar a la denunciante de las posibles o potenciales consecuencias y daños que pudiera ocasionar un mal uso de los dispositivos de seguridad de la unidad vehicular. Es más, la Sala no sólo no analiza estos aspectos sino que basa su resolución en el valor probatorio que le otorga al Informe Técnico de S. W. S. A. C., y concluye que de dicho instrumental, al realizarse la revisión con el escáner al sistema airbag de la unidad siniestrada, el mismo se encontró en perfecto estado de funcionamiento, lo cual le generó convicción sobre la veracidad de lo consignado en dicho instrumental. Y, si bien existe una ocurrencia policial sobre el accidente automovilístico, tal instrumental deviene en un elemento incompleto, o por decir lo menos, sesgado, cuando se sabe que ante estos eventos la autoridad policial no sólo levanta un acta u ocurrencia sobre lo acontecido, sino que también elabora el *Peritaje Técnico de Constatación de Daños e Inspección de Sistemas sobre Vehículos Siniestrados en Accidente de Tránsito*¹⁹ donde realiza una verificación analítica descriptiva practicada a los vehículos participantes en accidentes de tránsito u otros accidentes dañosos, describiendo los daños materiales y desperfectos a consecuencia de este tipo de sucesos, lo que no se presentó ni como medio de prueba, ni tampoco fue solicitada por el órgano resolutorio de oficio, para enervar de responsabilidad a los co denunciados, no existiendo ruptura del nexo causal, pues los daños sufridos por el vehículo no son atribuibles a otros factores más que a un mal funcionamiento del sistema airbag del vehículo; Y, de lo cual se colige que la Sala resuelve la denuncia en detrimento de la parte denunciante sin poseer la información necesaria que le permita establecer de manera diáfana cuáles han sido las circunstancias para esclarecer la

¹⁸ Como sería la Nota de Entrega del vehículo, donde consta la entrega del Manual de propietario, firmada por la cliente; la cartilla de Garantía; el Registro de garantía Hyundai firmada por la cliente, donde se consigna los términos y condiciones de aplicación de la garantía, la importancia de leer dicho manual, el uso del pasaporte de servicio, la importancia de la realizar mantenimientos periódicos; el Registro del Pasaporte de Servicio firmada por la cliente; Manual de Propietario, con los acápite del Sistema de Seguridad del vehículo.

¹⁹ **DECRETO SUPREMO N° 025-2019-IN**, Decreto Supremo que aprueba los servicios prestados en exclusividad a cargo de la Policía Nacional del Perú, y que en su parágrafo N° 4.4.1 hace referencia al Certificado de Peritaje Técnico de Constatación de Daños e Inspección de Sistemas sobre Vehículos Siniestrados en Accidente de Tránsito.

intensidad y velocidad en la que se produjo el referido impacto, lo que, como ésta señala, resulta imprescindible para evaluar el hecho materia de controversia. Y, en cuanto al principio de licitud en perjuicio de los co denunciados señalado por la Sala, resulta necesario señalar que el numeral 9) del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en virtud del *Principio de Presunción de Licitud* señala que: “*Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario*”, es decir, el *Principio de inocencia, de corrección o licitud*, por el cual las entidades presumen que los administrados actúan conforme a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, declarada a través de resolución administrativa firme, y que en palabras de Morón Urbina se traduce de la siguiente manera: “(...) *La presunción solo cederá si la entidad puede acopiar evidencia suficiente sobre los hechos y su autoría, tener seguridad que se han producido todos los elementos integrantes del tipo previsto, y un razonamiento lógico suficiente que articule todos estos elementos formando convicción*”²⁰ – resaltado y subrayado agregados –, así los órganos resolutivos no desplegaron su actividad probatoria a cabalidad para acopiarse de la información necesaria, oportuna y objetiva a los efectos de emitir un pronunciamiento acorde a ley. Asimismo, tanto la Comisión como la Sala se basan en lo consignado en el Informe Técnico, pero considero que no basta con verificar que una luz denominada “*testigo luminoso del sistema en el tablero de instrumentos del vehículo*” – como se expresa en el aludido informe técnico – pueda brindar a ciencia cierta una respuesta óptima sobre el funcionamiento del acotado sistema.

4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1195-2018/CC2, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL

²⁰ MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica S.A., Novena Edición, 2011; páginas 725 y 727.

CONSUMIDOR N° 1 – SEDE CENTRAL (RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA).

A) En cuanto a la vulneración del Deber de Idoneidad e Información en la Relación de Consumo establecida entre la denunciante y los co denunciados. El suscrito concuerda con el pronunciamiento de la Comisión, pero considera que esta se emitió sin un estudio más exhaustivo y contrastación de los medios probatorios aportados al procedimiento, centrandó su análisis en el deber de idoneidad, pero dicho análisis ha sido muy sucinto o somero, y falto de motivación, manifestando que es el proveedor el que demostrará que el defecto en los bienes o servicios que ofrece en el mercado no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. Sin embargo, dicho análisis no incide de manera concreta en lo acreditado por la parte denunciada para eximirse de responsabilidad, Así, tanto el deber de idoneidad como el de la información no han sido desplegados en toda su dimensión por la parte denunciada puesto que, no sólo basta con entregar el Manual del Propietario o certificado de garantía y demás documentos para con ello dar por satisfecha la exigencia que emerge de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino que, y considero de suma importancia, es tener en cuenta lo preconizado por el artículo 65° de la Carta Fundamental respecto a defender el interés de los consumidores y usuarios, dispositivo legal que, concatenado con lo dispuesto en el párrafo b) del inciso 1.1 del artículo 1° del Código citado, relativo al derecho de acceder a una información oportuna, suficiente, veraz y de fácil acceso para adoptar la decisión o elección de consumo acorde con nuestros intereses, así como servir de herramienta para conocer las características, ventajas y desventajas de los bienes y servicios que adquiere. Entonces, a través del deber de idoneidad se presume que el proveedor ofrece como garantía implícita que el producto o servicio ofertado es idóneo en tanto cumple la finalidad y uso para los cuales han sido generados, y que responderá porque dichos productos tengan un tiempo de

duración razonable y previsible, conforme se establece en el fundamento jurídico segundo de la Resolución N° 085-96-TDC recaída en el Expediente N° 005-96-CPC, y que establece con precedente obligatorio. Empero, en la citada resolución también se hace hincapié en que “(...) *La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.* (...)”²¹. Entonces, por el **Principio de garantía implícita** se presume que el producto o servicio ofertado debe ser idóneo para los fines y usos previsible que el consumidor razonable esperaría, debiendo considerarse que existen supuestos en los cuales es factible que tal proveedor excluya dicha garantía, cuando las condiciones y términos alcanzados el consumidor las asumirá y conocerá diligentemente; Y, que para el caso concreto puedo señalar que, lo resuelto por la Comisión acoge el criterio de trasgresión al deber de idoneidad señalando que, respecto del co denunciado A. G. P. S. A., al constituir el defecto en el sistema de airbag, uno defecto de fábrica, resulta responsable del hecho denunciado, en tanto la consumidora recibió un vehículo, el cual presentó falla en la activación de su sistema airbag, y que al igual que I. M. S. A. C. no lograron acreditar que las circunstancias del choque fueran diferentes a las que se exponen en el Manual del Propietario relativas a dicha activación.

B) En cuanto a la responsabilidad administrativa de los hechos que se les imputa a los co denunciados I. M. S. A. C. y A. G. P. S. A. En este punto es indispensable hacer notar que, en tanto la Comisión, a la luz de los argumentos vertidos por los co denunciados, no ha podido acreditar la fractura del nexo causal concurrente para ocasionar el accidente automovilístico, dado que la causa del mismo no le ha sido imputable a la parte denunciante, y sí a un mal funcionamiento del sistema airbag, no puede eximirse de responsabilidad al proveedor, muy a pesar

²¹ Acápite b) del fundamento jurídico segundo de la Resolución N° 085-96-TDC recaída en el Expediente N° 005-96-CPC.

que dicho órgano resolutorio considere, dentro de su fundamentación, que los defectos del vehículo no constituyen por sí mismos una infracción a las normas de protección al consumidor, en la medida que el proveedor del bien materia de controversia no puede garantizar que todos los bienes que ofrece nunca vayan a presentar fallas mecánicas o desperfectos, y sin embargo la encuentra responsable de la afectación recaída en la denunciante, para seguidamente agregar que la obligación del proveedor será la de solucionar inmediatamente los desperfectos de fábrica que se hayan podido presentar en cumplimiento de la garantía ofrecida, y olvidando que el proveedor no sólo debe ser diligente en la venta del producto, en el otorgamiento de la documentación pertinente, sino sobre todo, y en lo cual considero radica el *quid* del asunto, la parte denunciada resulta responsable por no haber incidido en informar a la persona de **M. C. V. P.** de las posibles o potenciales consecuencias y daños que pudiera ocasionar un mal uso de los dispositivos de seguridad de la unidad vehicular, o como se ha señalado dentro del decurso procedimental cuáles eran las condiciones o factores necesarios e indispensables para una activación adecuada, óptima, y sobre todo oportuna de las bolsas de aire o sistema airbag, por lo que la pregunta pertinente para este caso sería: Si yo consumidor ilusionado con la adquisición de un vehículo automotor, no conozco los detalles, factores, condiciones, parámetros o fórmulas técnicas de la activación o no de los diferentes sistemas de protección de dicha unidad, *¿No sería acaso el proveedor el responsable de brindarme la información, pero no sólo a través de un cúmulo de papeles que forman un manual? O ¿Es que acaso el proveedor asume que su cliente entenderá de manera clara e inobjetable dicha información técnica, de manera que cuando se enfrente a un accidente – intempestivo, fortuito – podrá manejar y dirigir su vehículo con una velocidad, un ángulo de impacto, una magnitud, una densidad y rigidez del vehículo o de los objetos contra los que choca, tales que le permitan activar su sistema airbag* – La respuesta para la primera interrogante es

SÍ y es su obligación, pero para la última pregunta, la respuesta contundente es NO, porque el consumidor tiene en su mente y confía que ante el menor choque – y lo dice el manual del propietario²², *“choque moderado a severo, pues no existe una velocidad única que inflen los airbag”* – sus bolsas de aire se activarán, entonces, la responsabilidad que le asiste al proveedor también es inobjetable e indiscutible.

4.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0069-2019/SPC-INDECOPI, EXPEDIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA).

A) En cuanto al Deber de Idoneidad e Información en la Relación de Consumo establecida entre la denunciante y los co denunciados. Dicha Sala **REVOCA** la **Resolución N° 1195-2018/CC2**, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central, y declarando **INFUNDADA** la denuncia estimando que no se ha acreditado que los co denunciados hayan puesto a disposición de la denunciante un vehículo con un defecto de funcionamiento en el sistema de airbag delantero, y dejándose sin efecto las sanciones impuestas, tanto la medida correctiva ordenada, el pago de costas y costos del procedimiento como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Y, además la Sala para determinar si se ha vulnerado tanto el deber de idoneidad como de información en la relación de consumo, vuelca su atención en determinar cuáles fueron los factores que, en el vehículo materia de denuncia, resultan relevantes para activar el sistema airbag, y además toma en cuenta aquellas circunstancias excepcionales en las cuales dicho sistema no se desplegó; Y, para ello se remite al contenido del Manual del Propietario, tomando en cuenta que el despliegue del airbag depende de diversos factores, que incluyen la velocidad del vehículo, el ángulo de

²² A folios 56, obra el tópico denominado **“AIRBAG – SISTEMA DE SUJECIÓN COMPLEMENTARIO (SRS) (OPCIONAL)”** y que en su parte “Funcionamiento del sistema de airbag” hace referencia a las características y condiciones de dicho sistema SRS.

impacto, y la densidad y rigidez de los vehículos o de los objetos contra los que choca, y del mismo modo, la Sala valora tanto el informe técnico emitido por S. W. S. A. C., la denuncia policial, el informe médico emitido por la Clínica Bellavista y la Boleta de venta sobre la adquisición del vehículo, y consideró que no existieron suficientes elementos de convicción para determinar que el sistema airbag delantero del vehículo de la denunciante haya debido activarse en el accidente denunciado. En tanto que, respecto a la ocurrencia policial, en ella únicamente se describe que el conductor del vehículo chocó por detrás con otra unidad, con algunos daños materiales en el capot, parachoques y faros, pero no existe información sobre las circunstancias que permitan esclarecer la intensidad y velocidad en la que se produjo el referido impacto, como sí se hubieran consignado en el Peritaje Técnico de Constatación de Daños e Inspección de Sistemas sobre Vehículos Siniestrados en Accidente de Tránsito que para el caso resultaba pertinente, y con el cual se podría haber determinado la forma clara, detallada y objetiva, así como la ubicación, orientación, sentido, profundidad y amplitud que desarrolló el vehículo de la denunciante en su trayectoria, así como las probables causas que ocasionaron el accidente automovilístico o los factores que contribuyeron a dicho desenlace, todo ello como parte de la información que hubiera recibido la parte denunciante al momento de concretar la adquisición de dicho bien. En ese orden de ideas, el suscrito considera que para determinar la vulneración del deber de idoneidad la Sala debió acopiar la mayor cantidad y calidad de elementos de convicción, y no centrar toda su argumentación a la sola expresión de un Informe Técnico, el cual como ya he mencionado también resulta sesgado y genérico, careciendo de metodología en su aplicación y resultados, y que ha sido utilizado por la parte denunciante para hacer prevalecer sus argumentos, los cuales no se ajustan a la realidad de los hechos, sobre todo porque existen placas fotográficas y una persona cuyas lesiones le han ocasionado un descanso médico de 50 días calendarios,

producto de dicho accidente automovilístico, pero que para dicha instancia resulta insuficiente para determinar la fuerte intensidad del impacto sufrido, y cual puede obedecer a diversos factores, tales como la posición del conductor, o la falta de utilización de otros sistemas complementarios de seguridad, los cuales no han podido ser acreditados, ni con un peritaje técnico de oficio, ni con un Peritaje de Constatación de Daños realizado por la Policía Nacional, y simplemente cerrar dicho tópico con la siguiente conclusión: “(...) siendo esta una cuestión respecto de la cual no se aprecia mayor información en el expediente. (...)”, y punto. Pero: ¿Qué hubiera pasado si la persona de K. J. F. V., a consecuencia del accidente le hubiera sido necesario amputarle una mano o una pierna dado el impacto sufrido, y que a pesar de ello el sistema airbag tampoco se hubiera activado? ¿Tanto los co denunciados como la Sala hubieran mantenido su criterio, posición o argumentación respecto al despliegue o no del sistema airbag? O ¿La Sala hubiera considerado realmente que dicha situación sí ameritaba una sanción por la responsabilidad de los co denunciados en dicho evento lesivo y dañoso? Son aspectos que, considero yo, lamentablemente se verán dilucidados cuando ocurran en la realidad, y lógicamente con mayores elementos de convicción.

B) En cuanto a la responsabilidad administrativa de los hechos que se les imputa a los co denunciados I. M. S. A. C. y A. G. P. S. A. Considero que si bien la Sala meritó el Informe Técnico emitido por S. W. S. A. C., para determinar la responsabilidad administrativa de los co denunciados, no comparto el criterio de considerar a dicho instrumental como el único documento de carácter técnico, y sobre todo considerarlo determinante, para enervar de dicha responsabilidad a los co denunciados, puesto que dicho órgano no contaba con la suficiente información para determinar las circunstancias que permitan esclarecer la intensidad y velocidad en la que se produjo el referido impacto, y que al final de cuentas resulta imprescindible para evaluar el hecho denunciado, y que además,

al considerar al informe técnico emitido por S. W. S. A. C., como el único documento de carácter técnico obrante en el expediente en el cual basa su resolución, dicha resolución no cumple con el estándar exigida por la normativa administrativa que para el caso resulta pertinente, ello en relación a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General como por el Artículo 6° del cuerpo de leyes acotado, a través del cual se establece el requisito de validez de los actos emanados de los entes administrativos a través de resoluciones debidamente expresamente motivadas. Ante ello, debe considerarse que, si bien es cierto líneas arriba se ha señalado que la responsabilidad administrativa es subjetiva, ello en atención a lo expresado por el numeral 10) del artículo 230° de la Ley de Procedimiento Administrativo General²³, no debe perderse de vista que dicho dispositivo establece también excepciones a dicha responsabilidad, en cuanto señala que ésta será objetiva cuando se presenten casos en que por ley o decreto legislativo se establezca dicha responsabilidad, pero también tal norma debe concatenarse con lo dispuesto tanto por el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, como con lo dispuesto por la primera parte del artículo 257° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General; Así, debe entenderse que, el caso fortuito o fuerza mayor, como condiciones eximentes de responsabilidad, nos llevan a considerar que, necesariamente, existen hechos ajenos a la voluntad directa o indirecta del agente, es decir, que se considera como hechos de la naturaleza, y que por supuesto califican como eventos extraordinarios, inevitables e imprevisibles, que deben constituir una ruptura del nexo causal como exige la normativa, es decir, la relación existente entre la conducta del proveedor y el daño producido (evento dañoso), y que en palabras de **Beltrán Pacheco** la configura como relación causal, a través de la cual se determinarán dos aspectos, por un lado los hechos susceptibles de ser considerados hechos determinantes del daño, vale decir,

²³ Modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.

la causa, y por otro lado, los daños susceptibles de ser indemnizados²⁴. Así, la responsabilidad administrativa que se les imputa a los co denunciados se encuentra debidamente acreditada, puesto que no han acreditado las causas exigidas para la ruptura del nexo causal, y que las mismas, efectivamente cumplen con ser objetivas, justificadas y no previsibles. Coligiéndose que ambas resoluciones carecen de una debida motivación, que involucra la fundamentación y exteriorización de las razones empleadas por la entidad administrativa para amparar o no la denuncia, atribución que es recogida tanto por los artículos 3° numeral 4 y 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, estableciendo el requisito de validez de los actos emanados de los entes administrativos, mediante el cual se conoce de manera clara y motivada descripción los hechos analizados por el órgano resolutorio, así como la fundamentación jurídica empleada en su análisis, siendo que en palabras de León Luna “(...) de no garantizarse dicha situación, se corre el riesgo de que el pronunciamiento de la autoridad competente revista características de arbitrariedad. (...)”²⁵; La debida motivación es un freno a la arbitrariedad y al injusto, en tanto dicho análisis deberá ser riguroso, de modo tal que las justificaciones impregnadas en toda resolución se basará en fundamentos de hecho y de derecho cuyo derrotero nos llevará al bien e interés común, y que Arana lo plasma en la siguiente premisa: “(...) la fuerza jurídica del acto administrativo – entiéndase pronunciamiento acorde a ley – procede de su presunción de legitimidad, de su adecuación al interés general, parece lógico que la motivación esté conectada (...) a las razones de interés público que justifican la confección del acto administrativo”²⁶. Entonces queda claro que los órganos resolutorios no acopiaron los elementos de convicción válidos, idóneos y oportunos para realizar una valoración conjunta, resultando resoluciones que adolecen de falta de

²⁴ Beltrán P., Jorge; “Estudios de la Relación Causal en la Responsabilidad Civil. Derecho & Sociedad”; 2004, pp. 260.

²⁵ León Luna, Luis Miguel. “¡Exijo una Explicación!... La Importancia de la Motivación del Acto Administrativo”. Derecho y Sociedad; 2015, pp. 317.

²⁶ RODRIGUEZ- ARANA MUÑOZ, Jaime. “Discrecionalidad y motivación del acto administrativo en la ley española de procedimiento administrativo”. Revista de Derecho PUCP; 2011, pp. 221.

motivación, o lo que el Tribunal Constitucional ha dado en llamar motivación aparente e insuficiente, al centrar su análisis en un informe técnico, el cual a criterio del suscrito no revestía de la suficiente capacidad probatoria capaz de generar convicción sobre el real estado de funcionamiento del sistema airbag, y dejándose de lado el instrumental policial, el parte médico conteniendo las secuelas lesivas al conductor del vehículo siniestrado o las pericias de oficio que hubiera ordenado el ente resolutorio y tener a la vista el mayor caudal probatorio, sobre todo en calidad para emitir un pronunciamiento con mejor conocimiento de causa, y no sostener que a los co denunciados se les enerve de su responsabilidad administrativa sin realizar un análisis razonable sobre el principio de la licitud o presunción de inocencia que les asistía, puesto que dicha parte tampoco acreditó de manera indubitable y fehaciente que los daños ocasionados a la unidad vehicular así como las lesiones sufridas por el conductor, a consecuencia del accidente de tránsito, efectivamente, no le fueran imputables debido un mal funcionamiento del sistema airbag del vehículo que pusieron a disposición de la denunciante. Lo antes expresado tiene su sustento en lo establecido por el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General que establece los principios de impulso de oficio y el de la verdad material. Y, que a través del primero las entidades dirigen por sí mismas el procedimiento, realizan actos de instrucción para esclarecer y resolver los casos de relevancia, sin necesidad de petición de parte, permitiéndosele acopiarse de elementos de probanza para generarse convicción sobre la verdad material de los hechos denunciados y aplicar el derecho. Dichos actos de instrucción se encuentran estipulados en el artículo 159° de la LPAG y están dirigidos a abonar datos al expediente²⁷, tal como lo estima Morón Urbina al señalar que son actos que disponen la ejecución de determinada actividad probatoria propiamente dicha²⁸. En

²⁷ Como serían solicitud de informes legales o documentos a otras entidades, etc.

²⁸ MORON URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444". Tomo I; Gaceta Jurídica; Lima, Décimo Segunda Edición, octubre 2017, pp. 203.

tanto el Principio de Verdad Material permitirá al ente administrativo verificar plenamente los hechos que servirán de sustento a sus pronunciamientos, lo que significa realizar una investigación de los hechos denunciados, valiéndose de todos los medios legales permitidos para arribar a la verdad material.

5. CONCLUSIONES

En virtud de la revisión y análisis del expediente se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El deber de idoneidad difiere del deber de información, puesto que mientras éste último canaliza su interés en acreditar si el proveedor brindó la información veraz, oportuna, suficiente y fácil acceso; El deber de idoneidad, a través de la información, corrobora o verifica la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
2. El deber de idoneidad sirve de indicador para mensurar la satisfacción obtenida por el consumidor cuando adquiere el producto o servicio, en tanto el deber de información es un instrumento de protección frente a situaciones que, en la praxis, nos pueden inducir a errores y confusiones. Así, para estudiar la idoneidad del producto o servicio, se debe analizar la información que todo proveedor nos ofrece.
3. La relación de consumo contempla no sólo el *deber de idoneidad* y el *deber de información*, sino también la *conducta del consumidor* – misma que se haya enmarcada dentro de un determinado estándar, el cual es conocido como el *estándar del consumidor razonable y diligente* – así como *las garantías* que el proveedor nos brinda al ofrecernos un servicio o producto. Todos elementos concatenados en forma conjunta permitirán analizar cada caso concreto, con sus propias peculiaridades y características, dentro de la relación de consumo.
4. La falta de correspondencia entre lo que la denunciante esperaba al momento de adquirir la unidad vehicular con lo que posteriormente ocurrió, se traduce en que de la valoración conjunta tanto del deber de idoneidad e información, la relación de consumo como de las garantías ofrecidas por la parte denunciada, se concluye que esta última no

cumplió con los requerimientos exigidos por los artículos 18° y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor dado que las condiciones en las cuales se desarrollaron los hechos denunciados determinan que la responsabilidad por los daños causados a la parte denunciante son de plena exclusividad de los mismos.

5. El Código de Protección y Defensa del Consumidor es claro al diferenciar la responsabilidad civil de la administrativa, donde la primera es objetiva y que persigue una indemnización por parte del proveedor; y la segunda es subjetiva, mediante la cual se busca una sanción al proveedor en atención a un incumplimiento de sus deberes impuestas por la ley, y que en este último caso se deben considerar las excepciones establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Los proveedores, y en particular los proveedores de vehículos automotores no sólo deben entregar las unidades, sino que como parte de su deber información deben realizar una inducción a los consumidores sobre los beneficios, ventajas y desventajas en el uso y mal uso – o uso indebido – de los equipos implementados en el vehículo, como es el caso del sistema airbag, lo cual puede ser implementada por el ente regulador al momento de emitir sus resoluciones con la finalidad de ir fortaleciendo la cultura de la prevención y buen uso de los mecanismos de protección de dichos vehículos, con ello se lograría minimizar los riesgos o daños a consecuencia de accidentes automovilísticos.
7. Las resoluciones expedidas carecen de una debida motivación, lo cual implica tanto la fundamentación como la exteriorización de las razones empleadas por el ente administrativo para amparar o no la denuncia, que en nuestro caso hubiera permitido plantear los hechos relevantes del caso sometido a escrutinio, así como los criterios, razonamientos y contrastación de medios probatorios para arribar a un pronunciamiento acorde a ley, lógicamente con un acopio cualitativo de los elementos de convicción, lo que no ha ocurrido en el caso concreto.
8. Los órganos resolutivos deben realizar el esfuerzo de acopiarse de la mayor cantidad y calidad de elementos de convicción, y no sólo centrar su argumentación en el contenido de un solo instrumental, que para el

caso resultó sesgado y genérico, careciendo de metodología en su aplicación y resultados, utilizado para prevalecer argumentos que no se ajustan a la realidad fáctica, en tanto subsisten en el expediente otros elementos que demuestran lo contrario, como han sido las placas fotográficas y sobre todo una persona cuyas lesiones le han ocasionado un descanso médico de 50 días, que ameritaban no desestimar la denuncia.

6. **BIBLIOGRAFÍA**

1. BELTRÁN PACHECO, Jorge Alberto. *“Estudios de la Relación Causal en la Responsabilidad Civil. Derecho & Sociedad”*. 2004.
2. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Ley N° 29571. (2010). Diario Oficial *“El Peruano”*. Lima, Perú.
3. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. (1993). Diario Oficial *“El Peruano”*. Editora Perú
4. DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo. *“Tratado de Protección y Defensa del Consumidor”*. Pacífico Editores SAC; Primera Edición – diciembre 2019.
5. DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar, *“El consumidor Razonable o Diligente, el mito que puede crear un cisma entre los peruanos”*, Derecho & Sociedad. 2008.
6. HUAPAYA TAPIA, Ramón y otros; *“El eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en la Ley del Procedimiento Administrativo General del Perú”* en *“EL DERECHO ADMINISTRATIVO COMO INSTRUMENTO AL SERVICIO DEL CIUDADANO – Memorias del VIII Congreso de Derecho Administrativo”*; Palestra; Lima – 2018.
7. LEÓN LUNA, Luis Miguel. *“¡Exijo una Explicación!... La Importancia de la Motivación del Acto Administrativo”*. Derecho y Sociedad; 2015.
8. LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL; Normas Legales; *“El Peruano”*. Editora Perú.
9. LUDWIG ERHARD (1994) – *“Economía social de mercado. Su valor permanente”*. Madrid, Rialp, 1994.

10. MORON URBINA, Juan Carlos. *“Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”*. Lima, Gaceta Jurídica S.A., Novena Edición, 2011.
11. MORON URBINA, Juan Carlos. *“Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”*. Tomo I; Gaceta Jurídica; Lima, Décimo Segunda Edición, 2017.
12. **Resolución N° 085-96-TDC** recaída en el Expediente N° 005-96-CPC, caso Humberto Tori Fernández vs. Kouros E.I.R.L., publicada el 30 de noviembre de 1996.
13. **Resolución N° 002-2019/SPC-INDECOPI**, recaída en el Expediente N° 32-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR.
14. **Resolución N° 085-96-TDC**, de fecha 13 de noviembre de 1996; recaída en el **Expediente N° 005-96-CPC**, publicada el 30 de noviembre de 1996.
15. **Resolución 272-2010/SC2-INDECOPI**, de fecha 8 de febrero de 2010.
16. **Resolución N° 1008- 2013/SPC-INDECOPI** recaída en el **Expediente N° 1343-2011/PS3** - Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual / Sala Especializada en Protección al Consumidor; Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1.
17. RODRIGUEZ- ARANA MUÑOZ, Jaime. *“Discrecionalidad y motivación del acto administrativo en la ley española de procedimiento administrativo”*. Revista de Derecho PUCP. 2011.
18. RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo M. *“El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor”*. THEMIS Revista de Derecho, 65, 2014.
19. STC N° 238-2002-PA/TC, LIMA - LIZANDRO RICARDO ZAPATA CORRALES, de fecha 20 de agosto de 2002.
20. STC N° 02192-2004-AA/TC – TUMBES - Gonzalo Antonio Costa Gómez y Martha Elizabeth Ojeda Dioses.

21. VILELA CARBAJAL, J. - *“Delimitación del alcance del concepto de idoneidad en el Código del consumidor”*. Actualidad Jurídica (227). 2012.
22. ZEGARRA MULÁNOVICH, A., *“Descubrir el Derecho, las nociones elementales del Derecho Privado y del Derecho Público explicadas de manera sistemática”*, Palestra, Lima – 2009.

7. **ANEXOS**

1. Denuncia de parte y Anexos.
2. Resolución que admite a trámite la denuncia y requiere información.
3. Apersonamiento de A. G. P. S. A.
4. Contestación de denuncia por parte de I. M. S. A. C. y anexos.
5. Acta de Conciliación sin acuerdo.
6. Descargos de la parte co denunciada A. G. P. S. A.
7. Absolución del traslado de la Contestación de Denuncia por parte de la denunciante.
8. Cumplimiento de Requerimientos por parte de I. M. S. A. C.
9. Escrito de sustentación de la parte denunciante.
10. Resolución de la Comisión – Primera instancia
11. Recursos de Apelación deducidos por los co denunciados A. G. P. S. A. e I. M. S. A. C.
12. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor – Segunda instancia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

000184

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADAS : [REDACTED]

MATERIA : IDONEIDAD DEL PRODUCTO

ACTIVIDAD : VENTA, MATENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
VEHÍCULOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haber quedado acreditado que hayan puesto a disposición de la denunciante un vehículo con un defecto de funcionamiento en el sistema de airbag delantero. De esta manera, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento, y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 9 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 21 de julio de 2017, la señora [REDACTED] presentó una denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando los siguientes hechos:
 - (i) El 29 de agosto de 2016, adquirió de [REDACTED] un automóvil marca Hyundai, modelo Accent 1.4 HB, por un valor ascendente a US\$ 15 490,00;
 - (ii) el 25 de octubre de 2016, el vehículo sufrió un siniestro producto de un accidente de tránsito, el cual, además de haber causado lesiones en el conductor, originó daños en la funda delantera, el parachoques, capot de motor, entre otras piezas, tal como se podía apreciar en el informe técnico;
 - (iii) pese al fuerte impacto del choque frontal, el airbag delantero del vehículo no se activó, produciéndose así daños físicos en el conductor, cuestión que podía ser acreditada con el informe médico aportado en la presente denuncia;

M-SPC-13/1B

1/9



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

- (iv) ante dicha circunstancia realizó el [REDACTED] ante el responsable del taller de [REDACTED], quien le manifestó que el airbag no se activó porque el sensor se encontraba lejos del choque, el cual además no fue de gran magnitud;
- (v) tal como se podía corroborar del informe médico, el impacto sufrido por el conductor fue tan fuerte que sufrió golpes en las costillas, manos, contusiones, cortes, y otros, recomendándose un descanso médico de cincuenta (50) días calendarios;
- (vi) finalmente, solicitó lo siguiente: (a) el cambio de vehículo por uno nuevo; (b) la restitución del monto ascendente a S/ 20 000,00 por concepto de gastos médicos y de reparación; y, (c) el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. En sus descargos, [REDACTED] señaló lo siguiente:

- (i) La unidad de la denunciante, en ningún momento, ingresó a su taller, lo cual quedaba acreditado por la propia manifestación consignada en la denuncia, pues, se había afirmado que, luego del siniestro, el vehículo fue llevado al taller de [REDACTED] siendo evidente que su representada no tuvo oportunidad de verificar los daños; y,
- (ii) el Manual del Propietario, documento que se entregaba a los clientes al momento de adquirir una unidad, especificaba las condiciones en las cuales el airbag se activaría; sin embargo, en tanto la señora Vera no ingresó el vehículo en su taller, estaba imposibilitado de poder determinar las condiciones del siniestro.

En sus descargos, [REDACTED] manifestó lo siguiente:

- (i) Tal como se desprendía del informe técnico aportado por la denunciante, se realizó un escaneo del sistema de airbag, pudiéndose verificar que el mismo se encontraba en perfecto estado de funcionamiento; y,
- (ii) de una evaluación conjunta del informe técnico y el Manual del Propietario, resultaba razonable colegir que, en tanto los daños en el vehículo de la denunciante habían sido periféricos y no existió un daño estructural en la unidad, no se configuró el supuesto necesario para la activación del sistema de airbag.

4. Mediante Resolución 1195-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

000186

RESOLUCIÓN 0068-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró acreditado que pusieron a disposición de la denunciante un vehículo cuyo airbag no se activó cuando sufrió un accidente de tránsito, sancionando a cada proveedor con una multa 5 UIT;
- (ii) ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumplan con cambiar el sistema de airbag de la unidad de la denunciante;
- (iii) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (iv) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

El 21 de junio de 2018, [REDACTED] apeló la [REDACTED] ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) reiterando lo expuesto en su escrito de descargos. Adicionalmente, manifestó lo siguiente:

- (i) Resultaba insólito que la Comisión haya determinado su responsabilidad por no haber acreditado que las circunstancias de la colisión fueran diferentes a las recogidas en el Manual del Propietario, toda vez que no estuvo en la posibilidad material de demostrar ello, en tanto, conforme lo sostuvo con anterioridad, la señora Vera no ingresó el vehículo en su taller para efectuar una evaluación de los daños; y,
- (ii) la Comisión erróneamente consideró que existió un beneficio ilícito al momento de graduar la sanción, toda vez que, dentro del tablero de instrumento del vehículo, se incluía la luz de testigo de verificación del sistema de airbag, la cual se hubiera encendido en el supuesto de haber detectado algún tipo de problema; sin embargo, ello no sucedió en el presente caso.

6. El 22 de junio de 2018, [REDACTED] apeló la Resolución 1195-2018/CC2 ante la Sala manifestando lo siguiente:

- (i) La Comisión efectuó un análisis erróneo, pues dicha instancia señaló que había existido una contradicción en el informe técnico; sin embargo, no valoró que, conforme se apreciaba en la fotografía del vehículo, el impacto fue frontal y en ángulo, cuestión que resultaba trascendental para evaluar su responsabilidad en el presente caso;
- (ii) el informe técnico, al haber sido realizado por un especialista, debía tener una especial valoración por parte de la Autoridad Administrativa, más aún si: (a) fue emitido por una persona calificada en el funcionamiento y ensamblaje en los vehículos que comercializaba su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000187

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

- representada; (b) tenía un carácter objetivo; y, (c) el Indecopi, en anteriores casos, tomó en cuenta el contenido de este tipo de informes para resolver controversias similares; y,
- (iii) solicitó la actuación de un peritaje del vehículo materia de denuncia con la finalidad de corroborar su estado, específicamente respecto del sistema de airbag.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹.
8. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código².

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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

² LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000188

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

10. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra [redacted] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró acreditado que pusieron a disposición de la denunciante un vehículo cuyo airbag no se activó cuando sufrió un accidente de tránsito.

Por su parte, tanto [redacted] cuestionaron dicha decisión señalando los siguientes argumentos:

Fundamentos de [redacted]	Fundamentos de [redacted]
<ul style="list-style-type: none"> Resultaba insólito que la Comisión haya determinado su responsabilidad por no haber acreditado que las circunstancias de la colisión fueran diferentes a las recogidas en el Manual del Propietario, toda vez que no estuvo en la posibilidad material de demostrar ello, en tanto, conforme lo sostuvo con anterioridad, la señora Vera no ingresó el vehículo en su taller para efectuar una evaluación de los daños; y, la Comisión erróneamente consideró que existió un beneficio ilícito al momento de graduar la sanción, toda vez que, dentro del tablero de instrumento del vehículo, se incluía la luz de testigo de verificación del sistema de airbag, la cual se hubiera encendido en el supuesto de haber detectado algún tipo de problema; sin embargo, ello no sucedió en el presente caso. 	<ul style="list-style-type: none"> La Comisión efectuó un análisis erróneo, pues dicha instancia señaló que había existido una contradicción en el informe técnico; sin embargo, no valoró que, conforme se apreciaba en la fotografía del vehículo, el impacto fue frontal y en ángulo, cuestión que resultaba trascendental para evaluar su responsabilidad en el presente caso; y, el informe técnico, al haber sido realizado por un especialista, debía tener una especial valoración por parte de la Autoridad Administrativa, más aún si: (a) fue emitido por una persona calificada en el funcionamiento y ensamblaje en los vehículos que comercializaba su representada; (b) tenía un carácter objetivo; y, (c) el Indecopi, en anteriores casos, tomó en cuenta el contenido de este tipo de informes para resolver controversias similares.

12. Sobre el particular, corresponde a esta Sala determinar cuáles son aquellos factores que, en el vehículo materia de denuncia, resultan relevantes para activar el sistema de airbag; y, además, tomar en cuenta aquellas circunstancias excepcionales en las cuales este sistema no se despliega. Al respecto, como podrá desprenderse, es de imprescindible necesidad

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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000189

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

conocer, mínimamente, las circunstancias fácticas del accidente ocurrido 25 de octubre de 2016; pues, ello permitirá establecer si los hechos acaecidos se configuran como supuestos suficientes para generar el funcionamiento del airbag frontal del vehículo de la denunciante.

13. En cuanto a los factores técnicos de activación del sistema de airbag, obra en el expediente el documento denominado "Manual del Propietario"³, el cual establece que el despliegue del airbag depende de diversos factores, que incluyen la velocidad del vehículo, el ángulo de impacto, y la densidad y rigidez de los vehículos o de los objetos contra los que choca⁴. Adicionalmente, se señala que este sistema está diseñado para desplegarse sólo cuando el impacto sea suficientemente fuerte y cuando su ángulo sea menor de 30° con respecto a la parte delantera del eje longitudinal del vehículo⁵.
14. Por otro lado, el mismo documento, incluye un acápite en el cual expone aquellas razones por las que el sistema de airbag no se desplegaría ante la ocurrencia de una colisión. Sobre este punto, resulta pertinente incluir la siguiente cita⁶:

"¿Por qué no se desplegó el airbag en una colisión?

(Condiciones en las que el airbag se activa o no se activa)

Hay muchos tipos de accidentes en los que no debe esperarse que el airbag proporcione una protección añadida.

Pertencen a este tipo los impactos por detrás, las colisiones segunda o tercera en accidentes múltiples y los impactos a poca velocidad. En otras palabras, no debe sorprenderle que, habiendo resultado dañado su vehículo en un accidente, o incluso completamente destrozado, el airbag no se haya inflado. (Negrita y subrayado es nuestro)

15. Como puede inferirse de una lectura del "Manual del Propietario", componentes como la velocidad y particularidad (ángulo, intensidad y rigidez) del impacto vienen a ser factores sumamente relevantes al momento de poder evaluar el funcionamiento del sistema de airbag. Partiendo de dicha premisa, corresponde a esta Sala verificar la información existente respecto del siniestro ocurrido con el vehículo de la denunciante el 25 de octubre de 2016.

³ Conforme se verifica en el documento denominado "Nota de Entrega", ello fue trasladado a la denunciante el 21 de septiembre de 2016. Ver foja 98 del expediente.

⁴ Ver foja 122 del expediente.

⁵ Ver foja 127 del expediente (reverso).

⁶ Ver foja 122 del expediente (reverso).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

16. Sobre este punto, conviene valorar los siguientes medios probatorios: (i) el informe técnico emitido por [REDACTED] el 30 de diciembre de 2016⁷; (ii) la ocurrencia policial del 29 de octubre de 2016⁸; (iii) el informe médico emitido por la [REDACTED] el 1 de julio de 2017⁹; y, (iv) la Boleta de Venta 001-12023 del 22 de noviembre de 2016¹⁰.
17. De una lectura conjunta de los referidos medios de prueba, este Colegiado considera que no existen suficientes elementos de convicción para determinar que el sistema de airbag delantero del vehículo de la denunciante haya debido activarse ante el accidente ocurrido el 25 de octubre de 2016. En efecto, según consta en la ocurrencia policial, únicamente se llega a describir que el conductor del vehículo materia de denuncia chocó por detrás con otra unidad, presentándose algunos daños materiales en el capot, parachoques y faros; sin embargo, no llega a detallarse información sobre las circunstancias que permitan esclarecer la intensidad y velocidad en la que se produjo el referido impacto, cuestión que, conforme se apreció en párrafos anteriores, resulta imprescindible para evaluar el hecho controvertido en este procedimiento.
18. Ahora bien, por otro lado, tenemos el informe técnico emitido por [REDACTED] [REDACTED], siendo éste el único documento de carácter técnico en el expediente, el cual guarda una particular relevancia, pues, fue emitido con una previa revisión ocular de la unidad con posterioridad al siniestro del 25 de octubre de 2016. En dicho documento, se llega a aseverar que, si bien el vehículo sufrió un choque en la parte frontal y en ángulo contra otra unidad, las condiciones de este impacto y la fuerza no fueron las necesarias para que se activara el sistema de airbag. A mayor abundamiento, se expone a continuación un extracto del contenido de este informe técnico:

(...)

Como se aprecia en la foto 1 el vehículo mencionado, ha impactado de forma frontal y en ángulo contra otra unidad, causando daños a la funda delantera de parachoques, capot de motor, entre otros.

(...)

Las condiciones del impacto (ángulo) y la fuerza del mismo no fueron las necesarias para que se active el sistema de seguridad SRS (airbag), por lo que en el momento de su choque no se activaron estos elementos de seguridad.

De acuerdo al fabricante el sistema de seguridad SRS actúa solo cuando

⁷ Ver fojas 7 a 10 del expediente.

⁸ Ver foja 12 del expediente.

⁹ Ver fojas 13 a 15 del expediente.

¹⁰ Ver foja 16 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

la fuerza del impacto es la necesaria y el golpe e en un ángulo menor de 30°, condiciones que no se ajustan a las que su unidad sufrió. Esta información aparece en el manual del propietario que recibió al comprar su unidad."

19. Adicionalmente, debe valorarse que, en aquella oportunidad, la empresa [REDACTED] procedió a efectuar una revisión con el escáner al sistema de airbag, encontrándose ello en perfecto estado de funcionamiento, cuestión que permite generar convicción sobre la veracidad de la afirmación contenida en el informe técnico elaborado por esta empresa.
20. Cabe precisar que, si bien la [REDACTED] alegó que la fuerte intensidad del impacto sufrido podía desprenderse respecto de las lesiones sufridas por el conductor; lo cierto es que, esta Sala considera que ello no resulta suficiente para presumir lo aseverado por la consumidora, toda vez que, los daños generados por el impacto del 25 de octubre de 2016, pueden obedecer a la concurrencia de distintos factores, tales como la posición del conductor, o la falta de utilización de otros sistemas complementarios de seguridad, siendo esta una cuestión respecto de la cual no se aprecia mayor información en el expediente.
21. En atención a lo expuesto, esta Sala sostiene que, al no haberse verificado la configuración de las causales necesarias para la activación del airbag delantero del vehículo de la denunciante, no resulta razonable que, bajo el Principio de Licitud, se pueda atribuir responsabilidad administrativa a [REDACTED] respecto a la presunta puesta a disposición de un vehículo con defectos en el mercado.
22. Toda vez que, a criterio de esta Sala, de una revisión de los actuados del expediente, resulta clara la dilucidación del hecho controvertido en esta instancia, carece de objeto atender la solicitud efectuada por [REDACTED] consistente en realizar una diligencia pericial del vehículo de la denunciante.
23. Por tanto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que hayan puesto a disposición de la denunciante un vehículo con un defecto de funcionamiento en el sistema de airbag delantero. De esta manera, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento, y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0069-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0881-2017/CC2

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1195-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haber quedado acreditado que hayan puesto a disposición de la denunciante un vehículo con un defecto de funcionamiento en el sistema de airbag delantero. De esta manera, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento, y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente