



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1128-2015/CC2**



**PRESENTADO POR  
CYNTHIA SOFIA MARILYN PÉREZ CARBAJAL**

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

**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 Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1128-2015/CC2**

<b><u>Materia</u></b>	:	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD</b>
<b><u>Entidad</u></b>	:	<b>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL-INDECOPI</b>
<b><u>Bachiller</u></b>	:	<b>PÉREZ CARBAJAL, CYNTHIA SOFIA MARILYN</b>
<b><u>Código</u></b>	:	<b>2009140778</b>

**LIMA – PERÚ**

**2022**

El presente Informe se basa en el análisis jurídico que realizaré sobre el procedimiento administrativo de infracción a las normas de protección al consumidor tramitado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y promovido por la denuncia formulada por la señora E.M.T.P: contra de DC S.A.C. por haberle vendido una camioneta con fallas en el sistema de frenos (desperfecto que no fue reparado satisfactoriamente) y haber omitido responder a una de sus comunicaciones. Dichos hechos constituirían presuntas infracciones al deber de idoneidad (según lo previsto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor). Fundamentalmente la denunciante solicitó a la Comisión que ordene, como medida correctiva, que la empresa denunciada le devuelva el dinero pagado por la camioneta o le entregue una nueva en perfectas condiciones.

Según lo señalado, la existencia de una presunta infracción al deber de idoneidad sería la cuestión más importante a evaluar. Sin embargo, en el presente caso se han identificado otros problemas jurídicos que serán analizados en el desarrollo del presente informe: la calidad de consumidora de la denunciante (en uno de sus escritos da a entender que la camioneta adquirida era utilizada para una actividad económica); la procedencia de la denuncia respecto a los señores O.F.A. y J.M.S.C: funcionarios de la denunciada, que tuvieron participación en los hechos materia de denuncia; y, finalmente, determinar contra qué empresa debió formularse la denuncia, ya que en segunda instancia, DC S.A.C. señaló que si bien había brindado el servicio técnico (procurando reparar las fallas del vehículo, no fue la empresa que lo vendió..

La Comisión y Sala en sus resoluciones finales coinciden en concluir que la denunciante calificaba como consumidora (aplicación del criterio del uso mixto) y que la denuncia contra los funcionarios de la denunciada debía ser improcedente (no habían participado como proveedores). Sin embargo, respecto a la infracción al deber de idoneidad por parte de DC. S.A.C, la Comisión declaró infundada la denuncia, mientras que la Sala, improcedente (fue otra la empresa que vendió el vehículo: DM S.A.).

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO: RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

1.1	Denuncia .....	5
1.2	Admisión a trámite de la denuncia y formulación de cargos.....	8
1.3	Descargos.....	8
1.4	Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 .....	10
1.5	Recurso de apelación .....	11
1.6	Contestación de la apelación.....	12
1.7.	Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	13

## **CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

2.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	15
2.1.1.	¿Calificaba como consumidora la señora Torres Palacios? .....	15
2.1.2.	¿Calificaban como proveedores los señores O.F.A. y J.M.S.L.? .....	19
2.1.3.	¿Debió declararse improcedente la denuncia contra DC S.A.C.? .....	21

## **CAPÍTULO III: POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS**

3.1.	¿Calificaba como consumidora la señora Torres Palacios? .....	23
3.2.	¿Calificaban como proveedores los señores O.F.A. y J.M.S.L.? .....	25

3.3. Respecto a la responsabilidad de DC S.A.C.....	25
---	----

**CAPÍTULO IV: POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES  
EMITIDAS**

4.1. Sobre las resoluciones emitidas.....	27
---	----

4.1.1. Respecto a la calidad de consumidor de la denunciante .....	27
--	----

4.1.2. Respecto a la calidad de proveedores de los señores O.FA. Y J.M.S.C. ....	28
---	----

4.1.3. Respecto a la responsabilidad de DC S.A.C. ....	28
--	----

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
---------------------------	-----------

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
-------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>31</b>
--------------------	-----------

## **CAPÍTULO: RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

### **1.1 Denuncia**

El 25 de septiembre de 2015, la señora **E.M.T.P.** (en lo sucesivo, la denunciante) denunció a la empresa **DC S.A.C.** (en lo sucesivo, el denunciado) y los señores **O.F.A.** y **J.M.S.C.** (en su calidad de gerente general y jefe regional del servicio de posventa, respectivamente) ante la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) por la venta de un producto no idóneo (vehículo con fallas en el sistema de frenos), lo cual constituía una afectación a sus derechos como consumidora.

Los fundamentos expuestos en dicha denuncia fueron los siguientes:

- El 24 de septiembre de 2014 adquirió de DC S.A.C. el vehículo (camioneta rural) de marca Dodge, modelo RAM 2500 SLT CREW CAB T 4X4 6,7 LA; con placa de rodaje AAB840.
- El 24 de octubre de 2014 ingresó el vehículo al taller de la empresa denunciada como consecuencia del recalentamiento de los frenos lo cual originaba la caída de las tapas de los aros.
- Los días 19 de enero y 23 de marzo de 2015 el vehículo tuvo que ser ingresado nuevamente al taller por presentar un sonido extraño en el sistema de frenos (además de presentar recalentamiento en las cuatro llantas).

- El 24 de junio de 2015 mientras se dirigía a la ciudad de Huancayo el sistema de frenos dejó de funcionar, lo que generó un despiste (hecho que puso en riesgo su integridad personal y la de su familia. Debido a la imposibilidad de manejar dicho vehículo, el personal de la denunciada lo remolcó a la ciudad de Lima.
- El día 15 de julio de 2015 remitió una carta notarial a DC S.A.C. con la finalidad de que ejecute la garantía y se le entregue un vehículo nuevo. Dicha carta fue recién respondida el día 17 de agosto de 2015, cuando ya había transcurrido más de treinta días calendarios.

Como consecuencia de lo señalado, la denunciante solicitó que la Comisión ordene a la empresa denunciada:

- El pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
- El pago de costas y costos del procedimiento.

A pesar que a la fecha de formulación de la denuncia estaba vigente la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, invocó como fundamentos jurídicos a los artículos 8°, 9°, 15° y 39° del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (ya derogada en ese momento).

Presentó los siguientes medios probatorios:

- Ficha Técnica de atención del día 24 de octubre del 2014, en el que se acreditaba que el vehículo ingreso por un problema en el sistema de frenos.
- Ficha Técnica de atención del día 19 de enero del 2015, en el que se acreditaba que el vehículo ingresó por un problema en el sistema de frenos.



- Orden de trabajo N° 001210476 del día 27 de marzo del 2015, en la que se consignaba que el vehículo ingresó el día 23 de marzo presentando un problema en el sistema de frenos (ruido constante y no funcionamiento del freno de motor).
- Ficha técnica de atención del día 23 de marzo del 2015, en el que se acreditaba que el vehículo ingresó por un problema en el sistema de frenos.
- Ficha técnica de atención del día 24 de octubre del 2015, en el que acreditaba que el vehículo ingresó por un problema en el sistema de frenos.
- Ficha técnica de atención de día 24 de junio de 2015, en el que se acreditaba que el vehículo ingresó por un problema en el sistema de frenos.
- Orden de trabajo N° 001289898 en la que se consignaba que el vehículo ingresó el día 3 de julio de 2015.
- Fotografías que acreditaban el desperfecto mecánico en la Carretera Central por vaciado de frenos.
- Carta notarial de fecha 15 de julio de 2015 dirigida al señor J.M.S.C. en su condición de gerente general de DM S.A.
- Carta de respuesta dirigida a la denunciante suscrita por el señor O.F.A. en calidad de Jefe Regional del Servicio Posventa de la Zona Centro de DM S.A.
- Audio que incluye una grabación de la conversación entre los representantes de ambas partes.

El 9 de noviembre de 2015 la señora E.M.T.P. complementó su denuncia como consecuencia del requerimiento realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de la Sede Central de INDECOPI, mediante Resolución N° 1 de fecha 4 de noviembre de 2015.

### **1.2 Admisión a trámite de la denuncia y formulación de cargos**

El 13 de enero de 2016, mediante Resolución N° 2, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 admitió a trámite la denuncia y formuló como cargos por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, por los siguientes hechos:

- Haber vendido a la denunciante un vehículo que al poco tiempo de adquirido presentó desperfectos, los cuales no fueron reparados en aplicación de la garantía. Dichos desperfectos fueron los siguientes:
  - El recalentamiento de los frenos, lo cual generaría que las tapas de los aros se caigan.
  - Sonido extraño en el sistema de frenos (chillido).
  - Recalentamiento de las cuatro llantas del vehículo.
  - El sistema de frenos habría dejado de funcionar en una oportunidad (24 de junio del 2015).
  
- No haber atendido de forma oportuna la carta de fecha 15 de julio del 2015, a través de la cual se solicitó el cambio del vehículo.

Asimismo, otorgó un plazo de cinco días hábiles para que los imputados presenten sus descargos.

### **1.3 Descargos**

El 8 de febrero de 2015 DC S.A.C. se apersonó al presente procedimiento administrativo y solicitó que se otorgue un plazo adicional para presentar sus

descargos. Dicha solicitud fue aceptada por la Secretaría Técnica, mediante Resolución N° 3 de fecha 28 de enero de 2016. Es por ello que el 9 de febrero de 2016 presentó sus descargos manifestando los siguientes fundamentos:

- La denuncia interpuesta contra los señores O.F.A. y J.C.S.C. debía ser declarada improcedente, en tanto ellos no actuaron como proveedores en la relación de consumo que comprendía a la denunciante.
- De los medios probatorios presentados por la denunciante, se advertía que ella no calificaba como consumidora final debido a que el vehículo materia de denuncia fue adquirido con la finalidad de ser utilizado para una actividad económica (transporte de carga) por lo que la denuncia debía declararse improcedente.
- Brindó la atención correspondiente al vehículo en todas las oportunidades que ingresó al taller. Es por ello que debía tenerse en cuenta lo siguiente:
  - El 19 de enero de 2015 el vehículo ingresó al taller para el servicio de mantenimiento y cambio de las tapas de los aros delanteros; trabajos que fueron cumplidos conforme se observaba de la Orden de Trabajo N° 201160732.
  - El 23 de marzo de 2015 se informó a la denunciante que la aparición de “cristalización” en los discos de los frenos delanteros se debía a las altas temperaturas que habían alcanzado; no obstante ello, procedió a cambiar los discos de freno.
  - La manipulación del freno de motor se realizó en condiciones inadecuadas.
  - El 24 de junio de 2015, se ingresó el vehículo para el mantenimiento correspondiente a los 10 000 km de recorrido, oportunidad en la cual realizó una exhaustiva revisión advirtiendo que los discos delanteros presentaban una coloración azul y los pistones de los cáliper delanteros presentaban rajaduras; por lo

que, en aplicación de la garantía procedió a realizar el cambio de las pastillas de freno y los pistones del cáliper delantero.

- El 5 de julio de 2015 la denunciante reportó la presencia de inconvenientes con los frenos delanteros, solicitando asistencia; ante lo cual, brindó la atención correspondiente procediendo al cambio de cáliper delantero y del sensor de frenos delantero.
  
- La carta notarial remitida por la denunciante fue recibida el 16 de julio de 2015, siendo respondida el 15 de agosto de 2015, mediante correo electrónico; y, adicionalmente, el 17 de julio de 2015, remitieron la respuesta por conducto notarial cumpliendo con el plazo establecido por la norma.

Amparó sus descargos en el artículo 18° del Código del Consumidor.

Presentó como medios probatorios:

- Informes de fecha 26 de junio y 15 de julio de 2015.
  
- Copia del correo electrónico de fecha 15 de agosto de 2015.

#### **1.4 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

El 18 de febrero de 2016, mediante Resolución N° 290-2016/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, declaró:

- Improcedente la denuncia contra los señores O.F.A. y J.M.S.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor.
  
- Infundada la denuncia contra DC S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor.

- Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Torres en su escrito de denuncia.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- Los señores O.F.A: y J.M.S.C: no actuaron como prestadores ni comerciantes del bien materia de denuncia, por lo que no tenían la calidad de proveedores,
- El vehículo materia de denuncia podía ser usado en el transporte de mercadería; pero también para un uso personal y familiar, es decir, podía ser objeto de un uso mixto.
- De los medios `probatorios se advertía que el denunciado había cumplido con realizar las reparaciones correspondientes en las oportunidades que el vehículo materia de la presente denuncia ingresó al servicio técnico.
- La solicitud de gestión fue contestada dentro del plazo establecido por la empresa denunciada.

### **1.5 Recurso de apelación**

El 8 de marzo de 2016 la señora E.M.T.P., no conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, formuló recurso de apelación contra la Resolución N° 290-2016/CC2. Señaló los siguientes fundamentos:

- Había acreditado la infracción a través de las fichas técnicas del servicio técnico del vehículo, fotografías, audio respecto del vaciado de frenos y la carta notarial enviada a Divecenter el 16 de julio de 2015.
- Pese a que el servicio técnico de la empresa denunciada cumplió con realizar todos los mantenimientos fallaron los frenos de su camioneta en la Carretera Central a pesar de tener menos de 11 000 km de recorrido. Es

por ello que debía aplicarse la garantía y devolverle su dinero o entregarle un vehículo nuevo.

- DC S.A.C. y el señor J.M.S.C. eran responsables de haberle vendido una camioneta no defectuosa.
- El señor O.F.A era responsable de no haber brindado el servicio de reparación ofrecido.
- DC S.A.C. excedió el plazo legal al responder con fecha 15 de agosto de 2015 una carta notarial que recibió el 16 de julio de 2015.

El 31 de marzo de 2016, mediante Resolución N° 5, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, concedió el recurso de apelación.

### **1.6 Contestación de la apelación**

El 24 de agosto de 2016 el señor J.M.S.L. señaló que debía confirmarse la resolución apelada, en tanto declaró improcedente la denuncia en su contra, ya que no existía relación de consumo con la denunciante al no haberle vendido algún producto o servicio.

El 25 de noviembre de 2016, DC S.A.C. alegó lo siguiente:

- La denunciante no era consumidora final, toda vez que el vehículo era utilizado para su actividad económica (transporte de materiales de minería).
- La Comisión debió solicitar la actuación de medios probatorios de oficio para dilucidar si en efecto era aplicable la normativa de protección al consumidor.
- No existió una relación de consumo con la denunciante, toda vez que su giro de negocio era la prestación de servicios de reparación de unidades

vehiculares y no la comercialización de las mismas. En consecuencia, no vendió a ella ningún vehículo que presentara desperfectos.

### **1.7. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

El 9 de enero de 2017, mediante Resolución N° 080-2017/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró:

- Revocar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia contra DC S.A.C. y, reformándola, la declara improcedente la misma, al haber quedado acreditado que la denunciada carecía de legitimidad para obrar pasiva a fin de responder por los hechos denunciados.
- Confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra los señores O.F.A y J.M.S.C., en tanto no actuaron como proveedores.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- El hecho de que la denunciante pueda brindarle un uso empresarial al vehículo materia de la denuncia, no excluía la posibilidad de un uso mixto, dadas las características y naturaleza del vehículo
- La denunciante no manifestó haber adquirido un vehículo para ser utilizado en su actividad empresarial, sino que por el contrario señaló que los desperfectos de la camioneta ponían en riesgo a miembros de su familia que eran transportados en ella.
- El destino final del bien se había determinado sobre la base de las declaraciones del denunciante y de las características del bien, las cuales determinan la existencia de “*uso mixto*”.

- DC S.A.C. solo actuó como prestador el servicio técnico encargado de atender el vehículo frente a los desperfectos presentados, no encargándose de su venta o comercialización. Asimismo, no fue la destinataria de dicha comunicación; por lo que carecía de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento administrativo.
- Los señores O.F.A. y J.M.S.C. no deberían asumir responsabilidad en calidad de proveedores, en tanto actuaron como representantes o dependientes de una persona jurídica.



## **CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

### **2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

Una vez narrados en el capítulo anterior los hechos más relevantes del presente caso, corresponde identificar los principales problemas jurídicos relevantes que serán analizados jurídicamente desde un enfoque doctrinario y jurisprudencial. Ellos son los siguientes:

#### **2.1.1. ¿Calificaba como consumidora la señora Torres Palacios?**

Tanto en sus descargos como en su apelación, DC S.A.C señaló que la denunciante adquirió la camioneta para realizar una actividad económica (transporte de carga), por lo que no calificaba como consumidora según las disposiciones del Código del Consumidor. En consecuencia, la denuncia tenía que declararse improcedente, no siendo posible la tramitación del procedimiento.

Sin embargo, en sus resoluciones finales, la Comisión y la Sala desestimaron este argumento considerando que se trataba de un caso de uso mixto a pesar que la denunciante no acreditó que el vehículo era utilizado para un uso personal.

En virtud de lo señalado, corresponde analizar si la denunciante calificaba con consumidora.

#### **Análisis**

Para realizar el respectivo análisis, debe tenerse cuenta lo siguiente:

- El artículo III del Título Preliminar del Código del Consumidor establece que dicha norma protege al consumidor, se encuentre directa o

indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

- El numeral 5) del artículo V define a la relación de consumo como aquel vínculo por el cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

De ambas disposiciones se desprende que dicha norma se aplica cuando el proveedor se encuentre comprendido en una relación de consumo con el proveedor como consecuencia de la adquisición de un producto o de la contratación de un servicio.

En el presente caso, se puede señalar que, a decir de la denunciante, quienes conformaron la relación consumo son los siguientes:

Producto	Camioneta rural marca Dodge
Consumidor	La señora E.M.T.P. ya que ella adquirió dicha camioneta
Proveedor	Quien vendió dicha camioneta (los tres denunciados).

A lo largo del presente informe, se analizará si lo señalado por la denunciante era correcto; en este subcapítulo analizaremos si la señora E.M.T.P. era consumidora, de acuerdo a lo regulado por el Código del Consumidor. Dicha norma en el inciso 1) del artículo IV define a los consumidores o usuarios de la siguiente forma:

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2(...)

1.31.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

En el marco de un procedimiento de protección al consumidor analizar si la persona que formula una denuncia califica como consumidor es indispensable ya que de ello depende la aplicación del Código del Consumidor y, por ende de la tutela que dicha norma brinda como consecuencia del mandato del artículo 65° de la Constitución<sup>1</sup>. Por lo tanto, si la denunciante no calificaba como consumidora su denuncia tendría que ser declarada improcedente por la Comisión.

En este sentido, la definición del consumidor tutelado en el sistema de Protección al Consumidor no es una cuestión menor, sino como que “se trata de una cuestión tan trascendental que funciona como una puerta de entrada a la protección especial que el sistema confiere” (Rodríguez, 2013, p. 13). Sobre el alcance de dicha definición, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 342-2014/SPC-INDECOPI, ha sostenido:

La aplicación de una noción amplia de consumidor se justifica en la finalidad última de los procedimientos sancionadores en esta materia: cautelar el interés colectivo de los consumidores a través de la evaluación de pretensiones de naturaleza individual. Esto último opera como un mecanismo mediante el cual la autoridad administrativa puede identificar la actuación de los proveedores en el mercado y, de ser el caso, sancionar las infracciones al Código para disuadir o prevenir dichas conductas”. (Expediente N° 254-2012/CPC-INDECOPI-PIU).

Tanto en sus descargos como en su apelación, DC S.A.C. cuestionó la condición de consumidora de la denunciante basándose en el primer supuesto de la definición normativa señala líneas arriba, según el cual no se considerará

---

<sup>1</sup> **Constitución Política del Perú**

**Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población

consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor (transporte de mercadería) Para estimar lo afirmado por la parte denunciada, se tiene que analizar un elemento adicional: la habitualidad. Este requisito es señalado claramente por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Resolución 746-2016/SPC-INDECOPI), al señalar:

(...) Antes de descartar la calidad de consumidor final de una persona natural, por pretender realizar una actividad económica a partir de la adquisición de un bien, debe tenerse en cuenta el criterio de la habitualidad. (Expediente N° 937-2014/CC2).

También debe tener en cuenta que en la denuncia formulada, la señora E.M.T.P. señaló que una falla en el sistema de frenos produjo un despiste, hecho que puso en peligro su vida y la de su familia. De ello se desprende que usaba la camioneta para un provecho personal y el de su familia, independientemente del uso para la actividad económica por lo que estaríamos ante el tercer supuesto, también conocido como “uso mixto”. Al respecto, la Sala (Resolución N° 2960-2013/SPC-INDECOPI) ha considerado:

Así, en el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual serán de gran importancia los medios probatorios que se aporten en el expediente. Es importante precisar que no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo, a fin de evaluar el uso mixto de un bien; de esta manera, el denunciante no deberá demostrar en un determinado caso la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien, a fin de ser calificado como consumidor.(Expediente N° 2985 - 2012/CPC).

### **2.1.2. ¿Calificaban como proveedores los señores O.F.A. y J.M.S.L.?**

En el presente caso la denuncia no solo fue formulada contra DC S.A.C., sino también contra los señores O.F.A. y J.M.S.C. de directivos de la mencionada empresa a quienes responsabilizaba de la venta de una camioneta con fallas en el sistema de frenos y de no haber respondido a la carta en que pedía la devolución del dinero o el cambio de camioneta.

Sin embargo, en las resoluciones finales de ambas instancias se concluyó que ambas personas no habían actuado como proveedores, por lo que la denuncia contra ellos era improcedente

En virtud de lo señalado, corresponde analizar si ambos codenunciados calificaban como proveedores.

#### **Análisis**

El sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado.

La relación de consumo es un tipo de relación jurídica que presupone dos situaciones jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor. En este sentido, la Sala, interpretando lo previsto en el Código del Consumidor, en la Resolución N° 2528-2013/SPC-INDECOPI ha señalado:

Proveedor es aquella persona, natural o jurídica que se dedica a la fabricación y comercialización de sus bienes o presta servicios en el mercado para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores a cambio de una retribución económica. Para tales efectos, se debe observar un requisito legal: el proveedor deberá desarrollar su actividad comercial de manera habitual. La ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número

predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referido al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla una actividad para continuar en ella". (Expediente N° 212-2012/INDECOPI-CUS).

Al respecto, Espinoza (2012) afirma que "El proveedor tiene legislativamente una definición descriptiva. Así, se le entiende como la persona natural o jurídica que fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla envasa, almacena, prepara, expende, suministra productos o presta servicios a los consumidores" (p. 95).

De lo señalado es evidente concluir que califica como proveedor quien realiza la actividad económica, lo cual no incluye al personal dependiente que labora en la empresa, por más que ostente un alto cargo o tenga poder de decisión. Es más el Código de Consumidor prevé en el artículo 111° lo siguiente:

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

Se advierte entonces que los directores y/o administradores solamente serán responsables solidarios con el proveedor en forma excepcional bajo ciertos requisitos:

- Infracción grave.
- Actuación con dolo o culpa inexcusable.

Dichos requisitos tienen que ser evaluados si se produjeron en el presente caso.

### **2.1.3. ¿Debió declararse improcedente la denuncia contra DC S.A.C.?**

En el escrito de contestación a la apelación, DC S.A.C. señaló que no vendió la camioneta materia de denuncia debido a su actividad consistía en la prestación de servicios de reparación de unidades vehiculares; en consecuencia no existía una relación de consumo entre ella y la denunciante.

La Sala en segunda instancia amparó este argumento. Sin embargo, la Comisión omitió realizar este análisis, a pesar de que declaró infundada la denuncia.

En virtud de lo señalado, corresponde analizar si la denuncia contra DC S.A.C. debió declararse improcedente.

#### **Análisis**

El artículo 108° del Código del Consumidor prevé que en los procedimientos de protección al consumidor existen causales de improcedencia, una de ellas es la falta de interés o legitimidad para obrar (literal e). Esta disposición tiene que ser complementada por lo establecido por el artículo 427° del Código Procesal Civil (se aplica supletoriamente a los procedimientos administrativos), según el cual, “El Juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar”.

Hinostroza (2003) comenta sobre la legitimidad para obrar:

Constituye aquel instrumento procesal dirigido a denunciar la carencia de identidad entre los sujetos que integran la relación jurídica sustantiva y quienes forman parte de la relación jurídica procesal. Con dicho instituto se pone de manifiesto la carencia de identidad entre las personas inmersas en una y otra relación, y no la falta de titularidad del derecho, porque ésta se resolverá al final del juicio con la sentencia. .(p. 872)

Por su parte, Priori (2007) señala:

La legitimidad para obrar se entiende más bien como presupuesto para poder plantear una pretensión en un proceso, de forma tal que solo si la pretensión es planteada por una persona legitimada, el juez puede pronunciarse válidamente sobre el conflicto de intereses que le ha sido propuesto. (p. 55)

De esta forma, en los procedimientos de protección al consumidor, si el proveedor denunciado, y respecto del cual se formuló cargos, no tuvo participación alguna en los hechos denunciados, no tiene legitimidad para obrar (en este caso, pasiva), por lo que la denuncia tendría que declararse improcedente.

En el presente caso, DC S.A.C. en su contestación a la apelación señaló que no tenía una relación de consumo con la señora E.M.T.P., debido a que no le vendió la camioneta materia de denuncia. Asimismo, señaló que su giro de negocio era la prestación de servicios de reparación de unidades vehiculares y no la comercialización de las mismas.

Ahora bien, se tiene que los cargos formulados por la Secretaría Técnica de la Comisión fueron: poner a disposición de la denunciante un vehículo que presentó desperfectos y, no cumplir con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015.

Frente a dichas imputaciones la determinación de responsabilidad administrativa tenía que realizarse en función de los medios probatorios presentados durante la tramitación del presente procedimiento administrativo.

De la actividad probatoria se tiene que determinar quién había actuado como proveedor (vendedor del vehículo) en la relación de consumo que comprendía a la denunciante en torno a la camioneta materia de denuncia. Si es que esta última se interpuso contra un proveedor diferente, tendría que declararse improcedente.



## **CAPÍTULO III: POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS**

### **3.1. ¿Calificaba como consumidora la señora Torres Palacios?**

La calidad de consumidor constituye una condición de procedencia de las denuncias que se presenten ante la Comisión, pues esta sólo será competente para avocarse a conocer las infracciones cometidas en perjuicio del destinatario final de un bien o servicio, siendo necesario determinar tal condición preliminarmente. Dicho supuesto constituye la “regla general” en la medida que se identifica al destinatario final como aquel que necesariamente se encuentra en asimetría informativa; sin embargo, dicha regla tiene dos excepciones constituidas por los otros dos supuestos.

Uno de ellos es el consumidor mixto, es decir a aquel que destina el producto o servicio tanto para una actividad económica como para el provecho personal. En este caso, se advierte de la norma una aplicación del principio por consumidor<sup>2</sup> ya que respecto a la duda que pudiese surgir por el hecho de que se use el bien para una actividad económica y también para un provecho personal, se prefiere que califique como consumidor al que adquiere, usa o disfruta.

Es así que la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 0080-2017/SPC-INDECOPI consideró:

En la realidad se presentan diversos casos en los cuales una persona natural destina eventualmente algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, le da un uso mixto, lo que no significa que dicha situación lo enerve de la calidad de consumidor protegido que

---

<sup>2</sup> Según el inciso 2) del artículo V del Título Preliminar del Código del Consumidor: “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.

posee. En efecto, debe reconocerse que la existencia de zonas grises, en las que no resulta sencillo determinar con toda precisión el uso determinado de un bien, por ejemplo, el caso de quien adquiere un bien para su uso simultáneo como consumidor y como proveedor”. (Expediente N° 1128-2015/CC2).

Sin embargo, este criterio “amplio” aplicado por el mencionado colegiado en el sentido de que, ante la existencia de toda duda, debe calificarse como consumidor al afectado, advertimos en la doctrina una posición más restringida como la de Rodríguez (2010), quien sostiene que

En verdad, a mi juicio, la discusión era algo ociosa porque la solución venía por considerar que en caso de duda –y solo cuando existiera dicha duda sobre el empleo dado al producto– se debería considerar que este era utilizado por el sujeto que pretendía tutela como destinatario final. Ciertamente es que en algunos supuestos podía haberse protegido a quienes no correspondía y viceversa, pero ello era un costo que debía asumirse a fin de preservar la claridad de las reglas establecidas (p. 317).

En el presente caso, DC S.A.C. sostuvo que la denuncia tenía que ser declarada improcedente ya que la señora E.M.T.P. adquirió el vehículo para utilizarlo en una actividad económica. Así, se advierte que obraba en el expediente la carta notarial de fecha 15 de julio de 2015, remitida por la denunciante a DC, donde se apreciaba lo siguiente: “(...) este desperfecto viene sucediendo de manera reiterada, lo cual está afectando gravemente en mi salud, agravándose aún más ya que no puedo cumplir con el trabajo que debe realizar la camioneta (...).”: Del análisis de la mencionada carta notarial se observaba que la denunciante utilizaría el vehículo para realizar alguna actividad económica, lo cual podía corroborarse si se tomaba en cuenta las características del vehículo materia de denuncia.

Sin embargo, también debía considerarse que la denunciante manifestó que los desperfectos presentados en su vehículo pusieron en riesgo su vida y la de su

familia, de acuerdo a lo siguiente: “(...) el sistema de frenos del vehículo de manera continua y reiterada viene fallando, cuestión que ha puesto en riesgo mi vida y la de mi familia”, no existiendo prueba en contrario sobre dicho uso.

Por lo tanto, se podía apreciar que el vehículo podía ser usado en el transporte de mercadería, pero también para un provecho personal y familiar, esto es, el vehículo adquirido por la denunciante podía ser objeto de un uso mixto.

### **3.2. ¿Calificaban como proveedores los señores O.F.A. y J.M.S.L.?**

En el presente caso, la señora E.M.T.P: además de DC S.A.C. denunció también a los señores O.F.A. y J.M.S.C: en la medida que ambos eran altos funcionarios de dicha empresa; sin embargo, debe tenerse en cuenta que la definición de proveedor desarrollada anteriormente no incluye al personal dependiente, por lo que este último no es sujeto de responsabilidad administrativa, salvo lo dispuesto por el artículo 111° del Código del Consumidor; sin embargo, dicha disposición no se aplicaba en ambos codenunciados.

En consecuencia, los señores O.F.A. y J.M.S.C. no calificaban como proveedores, en tanto actuaron como representantes o dependientes de una persona jurídica por lo que la denuncia respecto a ellos debía declararse improcedente.

### **3.3. Respecto a la responsabilidad de DC S.A.C.**

De la revisión de los medios probatorios, se advierte que, de las órdenes de trabajo referidas a los ingresos de la unidad al servicio técnico de la denunciada, se desprende que dicha empresa brindó únicamente los servicios de reparación, cuya falta idoneidad no fue imputada como presunta infracción. Por otro lado, en la carta notarial de fecha 15 de julio de 2015, emitida por la denunciante, dirigida al señor J.M.S.C., se indica como cargo el de Gerente General de la empresa DM S.A: refiriéndose en el contenido de dicho documento que ella adquirió su camioneta a una empresa diferente a la denunciada. Asimismo, la carta notarial de fecha 17 de agosto emitida por DM

S.A. fue suscrita por el señor O.F.A., lo cual quiere decir que Divercenter no tuvo participación alguna respecto a la carta notarial enviada por la denunciante.

Por lo tanto, de una valoración de los mencionados medios probatorios se advierte que la empresa denunciada (y luego imputada) actuó como el servicio técnico encargado de atender el vehículo frente a los desperfectos presentados, no siendo el responsable de su venta o comercialización, además de que no fue la destinataria de la carta notarial remitida por la denunciante. En consecuencia, DC S.A.C. carecía de legitimidad para obrar pasiva, respecto a los dos cargos formulados, es decir: que puso a disposición de la señora Torres Palacios un vehículo defectuoso, los que no fueron reparados en aplicación de la garantía y, que no habría cumplido con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015

## **CAPÍTULO IV: POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

### **4.1. Sobre las resoluciones emitidas**

Corresponde brindar mi opinión sobre las resoluciones que emitieron tanto la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 y la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el procedimiento impulsado por la denuncia interpuesta por la señora E.MTP., en el cual se imputó a DC S.A.C y a los señores O.F.A. y J.M.S.C. la “presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **4.1.1. Respecto a la calidad de consumidor de la denunciante**

En el presente caso, DC S.A.C. alegó que la señora E.M.T.P: no era consumidora final, toda vez que la camioneta materia de denuncia era usada para su actividad económica (traslado de materiales de minería), por lo que la denuncia era improcedente.

En este sentido, la denunciada invocaba la aplicación del primer supuesto que la mencionada norma establece para definir al consumidor tutelado, sin embargo, debe considerarse que dicho supuesto (el del consumidor final no es el único) sino que también califica como consumidor aquel que destina el producto o servicio materia de la relación de consumo con el proveedor tanto para una actividad económica como para su provecho personal (uso mixto).

En este sentido coincido con la Comisión y la Sala quienes consideraron que si bien la señora Torres Palacios podía brindarle un uso empresarial así vehículo materia de la denuncia, ello no excluía la posibilidad de un uso mixto sobre dicho bien, dadas las características y naturaleza del mismo.

Respecto a este extremo manifiesto mi conformidad con lo resuelto por la Comisión y por la Sala.

#### **4.1.2. Respeto a la calidad de proveedores de los señores O.FA. Y J.M.S.C.**

Los fundamentos esgrimidos durante la tramitación del presente procedimiento y los medios probatorios ofrecidos se concluye que ambos no debían asumir responsabilidad administrativa en calidad de proveedores, ya que actuaron como representantes o personal dependiente: Dicha situación no es incluida por el Código del Consumidor en la definición de proveedor En consecuencia, la denuncia contra ellos debió declararse improcedente.

Respecto a este extremo manifiesto mi conformidad con lo resuelto por ambos colegiados.

#### **4.1.3. Respeto a la responsabilidad de DC S.A.C.**

Es importante acotar que DC S.A.C. señaló en su contestación a la apelación, que no existió una relación de consumo con la denunciante, toda vez no puso a su disposición ningún vehículo que presentara desperfectos, ya que su giro de negocio era la prestación de servicios de reparación de unidades vehiculares y no la comercialización de las mismas.

Ello resulta cierto, ya que solo actuó como el servicio técnico encargado de atender el vehículo frente a los desperfectos presentados, no encargándose de su venta o comercialización; por lo que, carecía de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento

De acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores expreso mi conformidad con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

## CONCLUSIONES

- Se presentan diversos casos en los cuales una persona natural destina eventualmente algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, le da un uso mixto, lo que no significa que dicha situación lo enerve de la calidad de consumidor protegido que posee. Es por ello que, en el presente caso, al no evidenciarse que la denunciante utilizaba su vehículo exclusivamente para una actividad económica, calificaba como consumidor.
- El concepto de proveedor no incluye al personal dependiente. Según se desprende de la definición establecida por el Código del Consumidor (inciso 2) del artículo IV del Título Preliminar de dicha norma, proveedor es todo aquel que realiza una actividad económica de forma habitual, por lo que aquellos que trabajan en una relación de dependencia incluyendo (gerentes, administradores o representantes) no califican como proveedores y no son sujetos de responsabilidad administrativa.
- Los medios probatorios que obran en el expediente permiten advertir que la empresa que vendió el vehículo materia de denuncia fue DM, además de que la carta notarial estaba dirigida a esta última, por lo que DC S.A.C. no tuvo participación en los hechos imputados como presuntas infracciones. Se colige también, que fue la que brindó el servicio técnico, cuya idoneidad no fue materia de imputación de cargos. Es por ello que la denuncia formulada contra DC S.A.C. tuvo que declararse improcedente.

## REFERENCIAS

### LIBROS Y REVISTAS

- Espinoza Espinoza, J. (2012) *Derecho de los consumidores*. Lima: Editorial Rodhas.
- Hinojosa Minguez, A. (2003) *Comentarios al Código Procesal Civil, Análisis artículo por artículo. Tomo II*. Lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Priori Posada, G. (2007) *Código Civil Comentado. Tomo I*. Lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Rodríguez García, G. (2010) “Involución y sinrazón en la definición de consumidor tutelado. De la confusión al caos. *Actualidad Jurídica* (201), p. 317.
- Rodríguez García, G. (2013). *El consumidor en su isla. Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Lima: Universidad del Pacífico.

### RESOLUCIONES

- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Expediente N° 2985 -2012/CPC).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Expediente N° 212-2012/INDECOPI-CUS.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Expediente N° 254-2012/CPC-INDECOPI-PIU.



- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2016) Expediente N° 937-2014/CC2 2016
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017). Expediente N° 1128-2015/CC2.

## **ANEXOS**

- Denuncia.
- Descargos.
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2
- Recurso de Apelación
- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

# **ANEXO**

**RESOLUCIÓN DE LA SALA  
ESPECIALIZADA EN  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
 DENUNCIANTE : [REDACTED]  
 DENUNCIADOS : [REDACTED]  
 MATERIAS : IDONEIDAD  
 IMPROCEDENCIA  
 LEGITIMIDAD PARA OBRAR  
 ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

*SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara improcedente la misma, al haber quedado acreditado que la denunciada carecía de legitimidad para obrar pasiva a fin de responder por los hechos denunciados.*

*Asimismo, se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra los señores [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto estos no actuaron en calidad de proveedores.*

Lima, 9 de enero de 2017

**ANTECEDENTES**

1. El 25 de setiembre de 2015, complementado con el escrito del 9 de noviembre de 2015, la señora [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) presentó una denuncia contra [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) y los señores [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

- (i) El 24 de setiembre de 2014 adquirió de [REDACTED] el vehículo marca [REDACTED]
- (ii) el 24 de octubre de 2014, la unidad ingresó al servicio técnico de la denunciada debido a que se recalentaban los frenos generando que las tapas de los aros se caigan;



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

00241

RESOLUCIÓN 0089-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015CC2

- (iii) [REDACTED] el vehículo fue ingresado nuevamente al taller por presentar un sonido extraño en el sistema de frenos (chillido) y debido al recalentamiento de las cuatro (4) llantas;
- (iv) [REDACTED] cuando se dirigía a la ciudad de Huancayo, el sistema de frenos del vehículo dejó de funcionar lo que generó que se despiste y que salten las tapas de los aros; debido a ello solicitó al [REDACTED] a fin de que remolcara la unidad a la ciudad [REDACTED];
- (v) mediante carta notarial de fecha 15 de julio de 2015, solicitó a la denunciada que ejecute la garantía, debiendo entregarle una camioneta nueva; siendo que dicha comunicación fue contestada el 17 de agosto de 2015, esto es fuera del plazo de ley;
- (vi) debido a que no recibió el producto que le fue ofrecido (sin fallas de fábrica) es que debía declararse responsables a [REDACTED] en su calidad de gerente general. Asimismo, resultaba responsable el [REDACTED] Jefe Regional del Centro al no haber brindado el servicio de reparación ofrecido; y,
- (vii) solicitó en calidad de medidas correctivas, las siguientes: (a) una indemnización por daños y perjuicios, (b) la devolución de lo pagado por el vehículo o en su defecto se cumpla con ejecutar la garantía, entregándole una nueva unidad; (c) que la Comisión reúna la información relativa a las características, condiciones de los productos y servicio de atención que ofrecía la empresa denunciada, para su difusión a los consumidores interesados; y, (d) el pago de las costas y los costos del procedimiento.

2. Mediante Resolución [REDACTED] a Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por [REDACTED] imputándole a Divercenter y a los señores [REDACTED] la siguiente conducta:

*"...presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los denunciados habrían puesto a disposición del denunciante un vehículo que al poco tiempo de adquirido presentó lo (sic) desperfectos, los cuales no fueron reparados en aplicación de la garantía:*

- Recalentamiento de los frenos, lo cual generaría que las tapas de los aros se caigan;
- sonido extraño en el sistema de frenos (chillido);
- recalentamiento de las cuatro llantas del vehículo;
- el sistema de frenos habría dejado de funcionar en una oportunidad (24 de junio del 2015);
- no habría cumplido con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015, a través de la cual solicitó el cambio del vehículo".

M-SPC-13018





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 0030-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/CC2

00242

3. Por escrito del 8 de febrero de 2016, Divecenter presentó sus descargos alegando lo siguiente:
- (i) La denuncia era improcedente respecto de los [REDACTED], ya que estos no actuaron como proveedores, siendo que no existió relación de consumo con ellos;
  - (ii) [REDACTED] no era consumidora final, toda vez que la camioneta era usada para su actividad económica (traslado de materiales de minería), por lo que la denuncia era improcedente;
  - (iii) el 19 de enero de 2015, el vehículo ingreso en su servicio técnico, únicamente para que se realice el servicio de mantenimiento y el cambio de tapas de los aros delanteros;
  - (iv) el 23 de marzo de 2015, se informó a la denunciada que la aparición de cristalización en los discos de los frenos delanteros se debía a las altas temperaturas que habían alcanzado producto de la mala utilización del vehículo; sin embargo, procedieron a cambiar los discos del freno en forma preventiva sin costo alguno. Asimismo, se le brindó información a la denunciante sobre el correcto uso del freno del motor para evitar su mal uso;
  - (v) el 24 de junio de 2015, el vehículo ingresó a su taller mecánico para su servicio de mantenimiento de 10 000 km, reportándose que la copa del aro delantero se encontraba suelta, por lo que realizaron una revisión exhaustiva de la unidad, encontrándose que los discos delanteros presentaban una coloración azul y los pistones de los caliper delanteros se encontraban rajados, producto de las altas temperaturas a las que trabajaban los frenos debido a su mal uso. No obstante, en aplicación de la garantía, cambiaron preventivamente las pastillas de los frenos y los pistones caliper delanteros;
  - (vi) el 5 de julio de 2015, la denunciante reportó la presencia de inconvenientes con los frenos delanteros, solicitando asistencia, ante ello brindó la atención solicitada procediendo al cambio del caliper y el sensor de frenos delanteros; y,
  - (vii) la carta notarial del denunciante fue recepcionada el 16 de julio de 2015, siendo contestada el 15 de agosto de 2015 mediante correo electrónico, remitiendo la respuesta físicamente a través de carta notarial del 17 de julio de 2015.
4. Mediante Resolución 290-2016/CC2 del 18 de febrero de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente la denuncia contra los [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en lo referido a: (a) haber puesto a disposición de la denunciante un vehículo que presentó desperfectos que no fueron reparados en aplicación de la



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 0680-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/GCZ

- garantía; y, (b) no haber atendido oportunamente la carta de fecha 15 de julio del 2015; en tanto no eran proveedores;
- (ii) declaró infundada la denuncia [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de: (a) poner a disposición de la denunciante un vehículo que presentó desperfectos que no fueron reparados en aplicación de la garantía (recalentamiento de los frenos, sonido extraño en el sistema de frenos y recalentamiento de las cuatro llantas del vehículo), al haberse acreditado que estos fueron reparados; (b) poner a disposición de la denunciante un vehículo cuyo sistema de frenos dejó de funcionar el 24 de junio del 2015, toda vez que no se acreditó que ello ocurrió; y, (c) no habría cumplido con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015, en tanto sí se brindó respuesta a la misma dentro del plazo de ley; y,
- (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora Torres en su escrito de denuncia.
5. El 8 de marzo de 2016, [REDACTED] apeló la Resolución 290-2016/CC2, alegando lo siguiente:
- (i) La Comisión se equivocó al declarar infundada su denuncia, ya que había acreditado la infracción a través de las fichas técnicas del servicio técnico del vehículo, fotografías, audio respecto del vaciado de frenos y la carta notarial enviada a [REDACTED]
- (ii) pese a que se cumplieron con realizar todos los mantenimientos en el servicio técnico de la denunciada, su vehículo se quedó sin frenos en la Carretera Central con menos de 11 000 km de recorrido, lo que era una consecuencia de una falla del producto en sí mismo, por lo que debió aplicarse la garantía y devolverle su dinero o entregarle un vehículo nuevo;
- (iii) debido a que no recibió el producto que le fue ofrecido (uno sin fallas de fábrica) es que debía declararse responsables a [REDACTED] y solidariamente a su Gerente General, [REDACTED], indicó que el [REDACTED] era responsable al no haber brindado el servicio de reparación ofrecido;
- (iv) conforme lo había afirmado la denunciada recibieron su carta notarial el 16 de julio de 2015, siendo que al contestar su comunicación el 15 de agosto de 2015 ya había transcurrido el plazo de ley; y,
- (v) solicitó la devolución del dinero pagado por el vehículo o en su defecto la entrega de una unidad que no ponga su vida en riesgo.
6. El 24 de agosto de 2016, el señor [REDACTED] presentó un escrito señalando que debía confirmarse la resolución apelada, en tanto declaró improcedente la denuncia en su contra, ya que no existía relación de consumo con la denunciante al no haberle vendido algún producto o servicio.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

00244

RESOLUCIÓN 0020-2017-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/CC2

7. El 25 de noviembre de 2016, [REDACTED] presentó un escrito alegando lo siguiente:
- (i) La denunciante no era consumidora final, toda vez que el vehículo era utilizado para su actividad económica (transporte de materiales de minería). Agregó que, la Comisión debió solicitar la actuación de medios probatorios de oficio para dilucidar si en efecto era aplicable la normativa de protección al consumidor; y,
  - (ii) en lo referido al extremo de la denuncia que puso a disposición de la [REDACTED] un vehículo que presentó desperfectos, no existió una relación de consumo con la [REDACTED] toda vez que su representada no puso a disposición de la consumidora ningún vehículo que presentó desperfectos, ya que su giro de negocio era la prestación de servicios de reparación de unidades vehiculares y no la comercialización de las mismas.

### ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la calidad de consumidor final de la [REDACTED]

8. La calidad de consumidor final constituye una condición de procedencia de las denuncias que se presenten ante la Comisión, pues esta sólo será competente para avocarse a conocer las infracciones cometidas en perjuicio del destinatario final de un bien o servicio, siendo necesario determinar tal condición preliminarmente.
9. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Dicho cuerpo legislativo define quienes serán considerados consumidores en los siguientes términos:

**"Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido.

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 85 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0089-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/CC2

00245

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta (Subrayado añadido).

- 10. En el presente caso, la [REDACTED] denunció a [REDACTED] y los [REDACTED] en su calidad de representantes de dicho proveedor, porque pusieron a su disposición un vehículo que presentó desperfectos. Asimismo, indicó que no brindaron atención de modo oportuno a su carta del 25 de julio de 2015.
- 11. En sus descargos [REDACTED] alegó que la [REDACTED] no era consumidora final, toda vez que la camioneta materia de denuncia era usada para su actividad económica (traslado de materiales de minería), por lo que la denuncia era improcedente.
- 12. La Comisión, desestimó la improcedencia planteada, toda vez que la [REDACTED] calificaba como consumidor al dar un uso mixto a su vehículo.
- 13. En su escrito del 25 de noviembre de 2016, Divecenter alegó que la denunciante no era consumidora final, toda vez que su vehículo era utilizado para su actividad económica (transporte de materiales de minería) y que la Comisión debió solicitar la actuación de medios probatorios de oficio para dilucidar si en efecto era aplicable la normativa de protección al consumidor.
- 14. Al respecto, en lo referido a la calidad de consumidor final de la señora [REDACTED] cabe indicar que en la realidad se presentan diversos casos en los cuales una persona natural destina eventualmente algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, le da un uso mixto, lo que no significa que dicha situación lo enerve de la calidad de consumidor protegido que posee. En efecto, debe reconocerse que la existencia de zonas grises, en las que no resulta sencillo determinar con toda precisión el uso determinado de un bien, por ejemplo, el caso de quien adquiere un bien para su uso simultáneo como consumidor y como proveedor.

\* Así, por ejemplo, el padre de familia que utiliza el automóvil familiar como taxi en sus horas libres o la madre de familia que usa una máquina de coser para prestar el servicio de confección de vestidos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

00246

RESOLUCIÓN 0080-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1123-2015CC2

15. Es por tales motivos que este Colegiado considera que es absolutamente admisible la posibilidad que algunos productos y/o servicios puedan ser sometidos a un uso mixto, es decir, empresarial y particular. Por ello, el Código expresamente señala que *en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza*. Ello quiere decir que en el caso que un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y a la vez para uno comercial o industrial, deberá calificarse al usuario como consumidor.
16. Lo dicho, se encuentra en concordancia con el numeral 2 del artículo V del Código, el cual establece que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas desde una perspectiva tuitiva hacia el consumidor. En atención a ello y dado que la finalidad del sistema de protección al consumidor consiste en corregir la asimetría informativa entre consumidores y proveedores, en tanto no se acredite que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado exclusivamente a una actividad empresarial, deberá considerarse que el usuario es un consumidor.
17. De esta forma, se logra evitar que actividades accesorias priven a los destinatarios finales de protección, y se cumple con la tutela efectiva que deben tener los consumidores ante situaciones de asimetría informativa. Sin perjuicio de ello, es importante indicar que para determinar si un producto o servicio puede tener un uso mixto, es necesario realizar un análisis caso por caso, evaluando si de acuerdo a las características y naturaleza del bien o producto, este puede configurar un uso mixto.
18. Así, en el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente al ámbito personal y/o familiar -por ejemplo la adquisición de un automóvil para trasladar al denunciante y su familia y accesoriamente para brindar el servicio de taxi o viceversa, la adquisición de, por ejemplo, un equipo de cómputo que sirva para realizar actividades personales y que, eventualmente, sirva para realizar trabajos a terceros-, se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual serán de gran importancia los medios probatorios que se aporten en el expediente.
19. Distinto sería el caso, por ejemplo, cuando se trate de bienes que de acuerdo a sus características sean destinados normalmente a formar parte de

*A*

\* LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios:  
 (...)  
 4. En cualquier campo de actuación, el Estado ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda ineludible en el sentido de las normas o cuando exista duda o los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas general de contratación, deben interpretarse en sentido más favorable al consumidor.





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 0089-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1129-2015/CC2

00247

actividades económicas o empresariales -por ejemplo, el caso de un tractor o una grúa- no será de aplicación la presunción antes señalada. Es importante precisar que no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo a fin de evaluar el uso mixto de un bien, de tal manera el denunciante no deberá demostrar en un determinado caso la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien a fin de ser calificado como consumidor.

20. En el presente caso, se discute si el vehículo materia de denuncia y manejado por la [REDACTED] estaba destinado únicamente a la actividad económica (transporte de material minero) a la que se dedicaba o también podía destinarse a un uso personal y familiar.
21. Al respecto, es necesario resaltar que por las características del vehículo materia de denuncia (camioneta marca Dodge), se puede deducir que sobre dicho bien era posible un uso personal (movilidad propia y de la familia) y un uso empresarial (para transportar materiales de minería), es decir, no resulta incompatible ni excluyente la posibilidad de asignación de ambas formas de uso por parte del denunciante, por lo que este Colegiado es de la opinión que dada la naturaleza del bien y sus posibilidades de actuación, configuraría un uso mixto.
22. En ese sentido, el hecho de que la [REDACTED] pueda brindarle un uso empresarial, no excluye la posibilidad de un uso mixto sobre el bien materia de denuncia, dadas las características y naturaleza del mismo.
23. De otro lado, cabe precisar que la [REDACTED] no manifestó en su denuncia haber adquirido un vehículo para ser utilizado en su actividad empresarial, sino que por el contrario señaló que los desperfectos de la camioneta ponían en riesgo a miembros de su familia que eran transportados en ella.
24. En ese sentido, el destino final del bien se ha determinado sobre la base de las declaraciones del denunciante y de las características del bien, las cuales han permitido establecer la existencia de "uso mixto".
25. Finalmente, si bien [REDACTED] alegó que la Comisión debió solicitar la actuación de medios probatorios de oficio para dilucidar si en efecto era aplicable la normativa de protección al consumidor, al respecto cabe señalar que si bien el principio de impulso de oficio señalado en el artículo IV, numeral 1.3° de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO N° 1271.

Artículo IV.- Principio del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustancia fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

M-SPC-13/18

R/14

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

Calle De la Prusa 109, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf: 224 7800

e-mail: [comunicaci@indecopi.gob.pe](mailto:comunicaci@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

00248

RESOLUCIÓN 0010-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/GC2

determina la facultad de la autoridad administrativa de verificar la verdad de los hechos denunciados, en el caso concreto ello no era necesario, toda vez que debido a la naturaleza particular del bien y las declaraciones del denunciante obrantes en el expediente, no era menester requerir dichas actuaciones para dilucidar la naturaleza de consumidor final de la señora Torres.

26. En tal sentido, corresponde aplicar lo previsto en el Código y considerar a la señora Torres, como consumidor protegido.

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de [REDACTED]

27. En el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 107° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que cualquier administrado tiene el derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho.
28. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
29. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
30. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme el artículo 427° del Código Procesal Civil y al artículo 108° del

*f*

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resultan convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

6 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 107°.- Solicitar en interés particular del administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

7 CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.- El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00249

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

RESOLUCIÓN 0080-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015/CC2

Código. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que se justifica la necesidad de la administración de determinar la existencia de legitimidad para obrar de ambas partes ante de analizar la existencia de una infracción.

31. Finalmente, el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, modificado mediante Decreto Legislativo 1271°, comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos. Dentro de esa relación, se encuentra el principio de causalidad, el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. De este modo, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.
32. Atendiendo a lo anterior, [REDACTED] ha señalado ante esta instancia, que en lo referido al extremo de la denuncia que puso a disposición de la señora Torres un vehículo que presentó desperfectos, no existió una relación de consumo con la [REDACTED], toda vez que su representada no puso a su disposición ningún vehículo que presentó desperfectos, ya que su giro de negocio era la prestación de servicios de reparación de unidades vehiculares y no la comercialización de las mismas.
33. Sobre el particular, debe señalarse que la denuncia versaba sobre dos presuntas conductas infractoras: (i) poner a disposición de la denunciante un

\* Cabe precisar que dicho artículo ha sido modificado, determinándose que existen causales de improcedencia específica en materia de procedimiento de protección al consumidor, conforme al siguiente detalle:

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. Artículo 168.- Infracciones administrativas.

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO N° 1271.

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa: La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

B. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00250

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

RESOLUCIÓN 0090-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 112B-2015/CC2

vehículo que presentó desperfectos (recalentamiento de los frenos, sonido extraño en el sistema de frenos y recalentamiento de las cuatro llantas del vehículo) que no fueron reparados en aplicación de la garantía y, (ii) no cumplir con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015.

34. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que no obra medio probatorio alguno que acredite que [REDACTED] fue la empresa que vendió a la [REDACTED] el vehículo materia de denuncia, apreciándose únicamente las ordenes de trabajo referidas a los ingresos de la unidad al servicio técnico de la denunciada, los mismos que consignan el logo de dicha empresa en calidad de taller de reparación.
35. Por otro lado, obra en el expediente la carta notarial del 15 de julio de 2015, emitida por la [REDACTED], dirigida al [REDACTED] indicándose como su cargo el de Gerente General de la empresa [REDACTED] precisándose entre paréntesis [REDACTED] refiriéndose en el contenido de dicho documento que la señora Torres adquirió su camioneta de la empresa [REDACTED]
36. Asimismo, se encuentra en el expediente la carta notarial del 17 de agosto de 2015 emitida por [REDACTED] y firmada por el [REDACTED] indicándose como su cargo el de [REDACTED]
37. De la valoración de los documentos señalados es posible afirmar lo siguiente: (i) que contrariamente a lo afirmado por la denunciante, el vehículo materia del presente procedimiento no fue adquirido de [REDACTED] sino de [REDACTED], (ii) que la carta del 15 de julio de 2015 tampoco fue dirigida a Diveconter sino a [REDACTED]
38. En ese sentido, esta Sala considera, que la denunciada carece de legitimidad para obrar pasiva, respecto de los extremos de la denuncia referidos a que: (i) [REDACTED] puso a disposición de la [REDACTED] un vehículo que presentó desperfectos, los que no fueron reparados en aplicación de la garantía y, (ii) no habría cumplido con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015. Ello en tanto, se verifica que la denunciada solo actuó como el servicio técnico encargado de atender el vehículo frente a los desperfectos presentados, no encargándose de su venta o comercialización y que la denunciada no fue la destinataria de dicha comunicación; por lo que, respecto de dicho extremo carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

<sup>10</sup> En las fojas 30 a 32 y 81 a 83 del expediente.

<sup>11</sup> Cabe precisar que Divemotor es el nombre comercial de la razón social Diveimport S.A., identificada con RUC: 20502797230 y con domicilio fiscal en: Av. Nicolás Arriola 500, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.

<sup>12</sup> En las fojas 33 a 35 y 84 a 86 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

00251

RESOLUCIÓN 0086-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2016/CC2

39. De otro lado, respecto al extremo de la denuncia referido a la que [REDACTED] no habría cumplido con atender de modo oportuno la carta de fecha 15 de julio del 2015, se verifica que la denunciada no fue la destinataria de dicha comunicación; por lo que, respecto de dicho extremo carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.
40. Por los argumentos expuestos, corresponde revocar la Resolución 290-2016/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, declarar improcedente la misma, al haber quedado acreditado que la denunciada carecía de legitimidad para obrar pasiva a fin de responder por los hechos denunciados.

Sobre la responsabilidad de los señores [REDACTED]

41. La Comisión declaró improcedente la denuncia contra los señores [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no fueron proveedores, ni existía relación de consumo con ellos.
42. En su apelación, la [REDACTED] alegó que debía declararse responsables a [REDACTED] en su calidad de Jefe Regional del Centro de Servicio de [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente, al no haber brindado el servicio de reparación ofrecido en su calidad de comercializador.
43. En primer lugar, es necesario precisar que tal y como se ha visto en los párrafos 27 a 40 de la presente resolución [REDACTED] no fue quien vendió la camioneta a la señora [REDACTED] y los señores [REDACTED] trabajaban para una empresa diferente a la denunciada, por lo que su participación no se dio como proveedores de algún producto o servicio.
44. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado. La relación de consumo es un tipo de relación jurídica que presupone dos situaciones jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor<sup>19</sup>.
45. En este punto, debe tenerse en cuenta que el artículo IV numeral 2 del Título Preliminar del Código considera como proveedores, a aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan,

<sup>19</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Lima. Rodhas. 2008. pág. 39.



preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”.

46. Si bien el artículo 111° del Código, establece que, dependiendo de la naturaleza de la infracción, excepcionalmente las personas que ejerzan la dirección, administración o representación de los proveedores serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa”; lo cierto es que, en el presente caso, [REDACTED] (co-denunciados) no han sido imputados por la Secretaría Técnica de la Comisión en su calidad de representantes de empresa alguna, sino a título personal.
47. En ese sentido, esta Sala considera que los [REDACTED] no deberían asumir responsabilidad en calidad de proveedores, en tanto actuaron como representantes o dependientes de una persona jurídica.
48. Por lo antes expuesto, corresponde confirmar la Resolución 290-2016/CC2 en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra los [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no actuaron como proveedores.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 290-2016/CC2 del 18 de febrero de 2016 emitida por la [REDACTED] en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Definiciones

- (...)
2. Proveedores. Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
    1. Distribuidores o comerciantes. Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
    2. Productores o fabricantes. Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
    3. Importadores. Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
    4. Prestadores. Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 111°. Responsabilidad de los administradores.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

00253

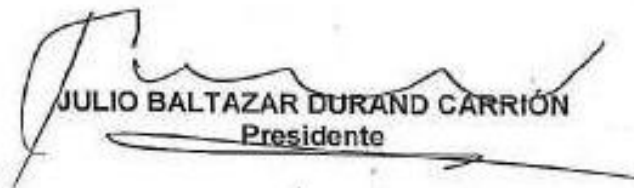
RESOLUCIÓN 0030-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1128-2015CC2

18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara improcedente la misma, al haber quedado acreditado que la denunciada carecía de legitimidad para obrar pasiva a fin de responder por los hechos denunciados.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 290-2016/CC2, en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra los [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley [REDACTED] en tanto no actuaron como proveedores.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.*

  
JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN  
Presidente