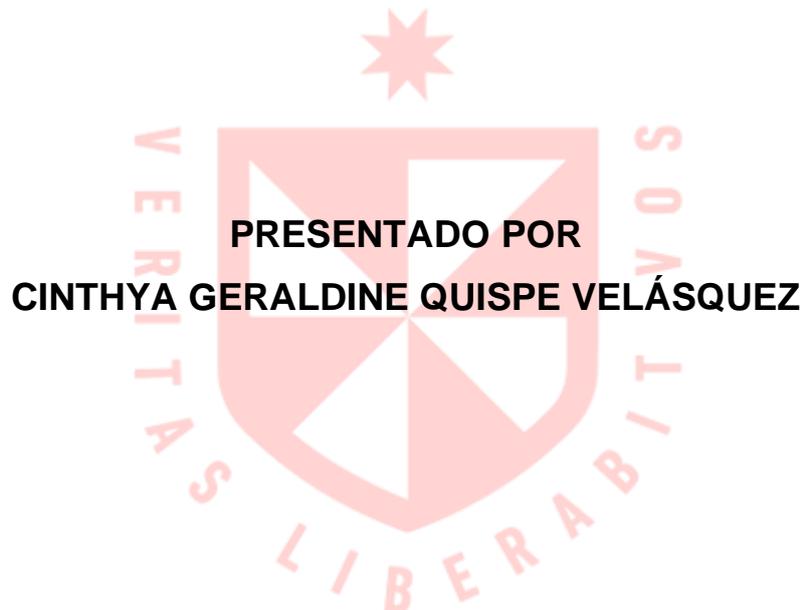




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 389-2019/CPC-INDECOPI-AQP**



**PRESENTADO POR
CINTHYA GERALDINE QUISPE VELÁSQUEZ**

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

**LIMA – PERÚ
2023**

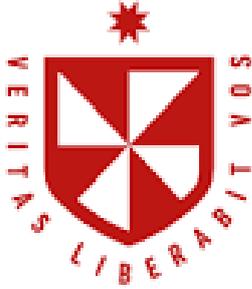


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/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° 389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : QUISPE VELÁSQUEZ, CINTHYA GERALDINE

Código : 2015127166

LIMA – PERÚ
2023

El informe jurídico bajo análisis, versa sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, el cual se inicia con la denuncia presentada por la señora Y.M.C.P en contra de Import Export Pak Pacific Motor, por la presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haberle entregado un vehículo que presentaba desperfectos y consignar la suma de US\$ 3, 000.00 en lugar del monto efectivamente cancelado al momento de la suscripción del contrato - es decir- US\$ 5,500.00.

Con fecha 26 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa, admitió a trámite la denuncia, y el 27 de enero de 2020, la empresa denunciada formuló sus descargos, argumentando que los desperfectos fueron reclamados 10 meses después de la entrega del vehículo, y que le solicitaron a la denunciante trasladar el vehículo a las instalaciones de la empresa, a fin de verificar dichas fallas, en tanto sabían que el vehículo era usado para las actividades empresariales de la denunciante. No obstante la señora Y.M.C.P no acudió a su taller para la revisión mecánica, por lo que los presuntos defectos son solo afirmaciones del denunciante. Luego, con fecha 24 de septiembre de 2020, la Comisión emitió la Resolución Final N° 417-2020/INDECOPI-AQP, resolviendo declarar fundada la denuncia en contra de Pak Pacific, en cuanto consideró que quedó acreditado que la denunciada habría vendido un vehículo que, al poco tiempo de ser entregado, presentó desperfectos consistentes en a) el ABS se prendía en el tablero de forma constante, y b) el vehículo en recorrido presentaba inestabilidad; e infundada la denuncia, en el extremo de que no se acreditó que el vehículo presentase desperfectos consistentes en a) el aumento de temperatura y b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda, y ordenó en calidad de medida correctiva, reparar las dos últimas. Asimismo, sancionó a Pak Pacific y ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS). No obstante, la denunciada interpuso recurso de apelación, alegando que la resolución de la Comisión tenía una falta de congruencia insalvable, en tanto se pronunció de forma contradictoria en cuanto a que en la parte resolutive, declaró fundada la denuncia por desperfectos distintos a los que en la parte considerativa habían quedado acreditados; además señala que la Comisión no le requirió a la señora Y.M.C.P medio probatorio alguno que determine la oportunidad en la que se presentaron los desperfectos señalados, ni un reclamo en la que conste cuando aparecieron tales, siendo que el diagnóstico presentado por la denunciante, no es pertinente en cuanto fue efectuado diez (10) meses después, por una empresa de la competencia; y corresponde a una constatación del momento y no acredita provenir de profesional calificado y no señala los motivos que ocasionan los desperfectos presuntamente detectados. La Sala resolvió revocar la Resolución Final N° 417-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Pak Pacific por presunta infracción al artículo 19° del Código (deber de idoneidad) y, en consecuencia, declaró infundada la misma, en virtud de que no quedó acreditó que la denunciada haya vendido un vehículo que, al poco tiempo de entrega, hubiese presentado desperfectos referidos al testigo ABS y de inestabilidad en recorrido. De ahí que, la sanción, las medidas correctivas, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS, quedaron sin efecto.

NOMBRE DEL TRABAJO

QUISPE VELASQUEZ.docx

RECUENTO DE PALABRAS

14095 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

30 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 14, 2023 8:36 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

75348 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

103.6KB

FECHA DEL INFORME

Sep 14, 2023 8:38 AM GMT-5**● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATTO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO:	4
1.1. Denuncia:	4
1.2. Admisión de la denuncia:	5
1.3. Descargos:.....	5
1.4. Requerimiento de Información.....	6
1.5. Resolución de Primera Instancia (Comisión de Protección al Consumidor):...	7
1.6. Recurso de Apelación:	8
1.7. Resolución de Segunda Instancia (Sala Especializada en Protección al Consumidor):.....	9
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE:	11
2.1. ¿Es responsable Pak Pacific de haber infringido el deber de idoneidad conforme a lo previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que colocó un producto en el mercado que al poco tiempo presentó desperfectos?	11
2.2. ¿Calificaba la denunciante como consumidora final de acuerdo a lo establecido estrictamente en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor?.....	11
2.3. ¿Se han respetado los principios de congruencia y debido procedimiento en el íter del procedimiento?	12
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS:	12
3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados:	12
3.1.1. ¿Es responsable Pak Pacific de haber infringido el deber de idoneidad, conforme a lo previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que colocó un producto en el mercado que al poco tiempo presentó desperfectos?	12
3.1.2. ¿Calificaba la denunciante como consumidora final de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor?.....	19
3.1.3. ¿Se han respetado los principios de congruencia y debido procedimiento en el íter del procedimiento?	22
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS:	25
4.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	25
4.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.	26
V. CONCLUSIONES:	27
VI. BIBLIOGRAFÍA	29
VII. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)	30

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO:

1.1. Denuncia:

Con fecha 27 de noviembre de 2019, la señora Y.M.C.P (o en adelante, "la denunciante") interpuso una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, la Comisión), contra Import Export Pak Pacific Motor S.R.L (en adelante, "Pak Pacific" o "la denunciada") por presuntamente haberle entregado un vehículo que presentaba desperfectos y consignar la suma de US\$ 3, 000.00 en lugar del monto efectivamente cancelado al momento de la suscripción del contrato (US\$ 5, 500.00). Por lo que la denunciante solicitó se le inicie al denunciado, un procedimiento administrativo sancionador.

Fundamentos de hecho

- Con fecha 28 de febrero de 2019, la denunciante celebró un contrato de compraventa a plazos con reserva de propiedad, por el cual adquirió el vehículo de placa V9Q-427, cancelando por el mismo, una inicial de US\$ 5, 500.00 Dólares Americanos al momento de la suscripción del contrato, y firmando treinta (30) letras de cambio, a razón de US\$ 366.67 Dólares Americanos cada una.
- Sin embargo, la denunciada consignó en el referido contrato, el monto de US\$ 3, 000.00 Dólares Americanos; suma distinta a la efectivamente cancelada.
- A los tres (3) días de entregado el vehículo, éste empezó a presentar fallas, por lo cual, las puso en conocimiento de Pak Pacific, de forma verbal.
- Luego, la denunciada le indica, también de forma verbal, que traslade el vehículo a su taller mecánico, señalándole a este que a su vehículo se le subía la temperatura, el ABS se prendía en su tablero, entre otras fallas.
- Pese a ello y aun cuando el vehículo adquirido era uno nuevo, no se le brindó solución alguna, indicándole que tales fallas eran normales por el tipo de vehículo y por su fabricación. No obstante, la denunciada no se sentía segura del uso de éste, dado que perdía el control de los frenos, exponiendo su vida y la de terceras personas.
- No se le pudo dar solución a los problemas que presentaba el vehículo adquirido, hasta en más de diez oportunidades en las que el denunciante recurrió a la empresa.
- En lugar de brindarle una solución al denunciante, la empresa envió a su domicilio, a sus gestores de cobranza, quienes le advirtieron que se llevarían el vehículo, además de increparle frente a sus familiares y vecinos, una serie de palabras denigrantes.
- A través del Informe N° 030-2019, del 21 de noviembre de 2019, el Grupo Robert halló más de cinco (5) deficiencias en el vehículo.

Medios probatorios

- a) Copia del Contrato de Compraventa a Plazos con Reserva de Propiedad, de fecha 28 de febrero de 2019
- b) Copia del Acta de Entrega y Recepción de Vehículo, de fecha 28 de febrero de 2019, suscrito por la señora Y.M.C.P.
- c) Informe N° 030-2019, de fecha 21 de noviembre de 2019
- d) Copia de la Partida Registral N° 60757816, de fecha 01 de marzo de 2019, que contiene la inscripción registral del vehículo controvertido, emitida por SUNARP.
- e) Copia de la Tarjeta de Identificación Vehicular, de la unidad vehicular con placa de rodaje V9Q-427, emitida por SUNARP.
- f) Copia del Certificado de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT 2018, emitido por La Positiva Seguros, correspondiente al vehículo de placa V9Q-427.
- g) Copia de la carta del 30 de septiembre de 2019, cursada por Pak Pacific.

1.2. Admisión de la denuncia:

Con fecha 26 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión, admitió a trámite la denuncia presentada, por la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “el Código”), que consiste en la obligación del proveedor de responder por la idoneidad y calidad del producto y/o servicio ofrecido, en virtud de lo siguiente:

- La empresa denunciada habría vendido a la denunciante, el 28 de febrero de 2019, un vehículo de placa V9Q427 que, al poco tiempo de ser entregado, presentó los desperfectos mencionados a continuación:
 - (i) El vehículo presenta un aumento de la temperatura,
 - (ii) El vehículo presenta un nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda,
 - (iii) El ABS se prende en el tablero de forma constante,
 - (iv) En recorrido, el vehículo presenta inestabilidad.

1.3. Descargos:

Con fecha 27 de enero de 2020, el proveedor presentó sus descargos, solicitando a la Comisión que la denuncia se declare infundada en todos sus extremos, en atención a lo siguiente:

- La denunciante había adquirido el 28 de febrero de 2019 un vehículo microbús, marca Dongfeng, modelo Lingzhi, color plata, por lo que -en dicho acto- se le hizo entrega de la boleta de venta respectiva.
- En dicho contrato se pactó que el saldo del precio se pagaría en 30 cuotas mensuales de US\$ 366.67, según cronograma de pagos; no obstante, la compradora incurrió en mora desde el primer vencimiento, teniendo una deuda de 10 letras atrasadas con un total de US\$ 3, 666.70, razón por la cual se realizaron acciones de cobranza sin éxito.

- Mediante carta notarial de fecha 27 de noviembre de 2019, la denunciante remite una comunicación en la que indica que el vehículo presentaba problemas mecánicos. De ahí que, en una carta respuesta, le solicitaron a la denunciante llevar el vehículo a las instalaciones de la empresa, para verificar los desperfectos que manifestaba.
- Asimismo, la denunciante utilizaba el vehículo para sus actividades empresariales, siendo que, aun cuando presentó su disconformidad con dichos desperfectos, continuó usando la unidad vehicular para ese fin.
- La denunciante no ostenta la condición de consumidora final, de acuerdo a lo señalado en el Código, por lo que la denuncia devenía en improcedente.
- El reclamo de la denunciante tiene relación con la cobranza realizada por la falta de pago, en tanto, nunca le brindó la oportunidad de verificar la existencia o no de los referidos desperfectos y, consecuentemente, la posibilidad de brindar una solución, por lo que los presuntos desperfectos son solo afirmaciones del denunciante.
- La denunciante refirió que estos desperfectos fueron advertidos a los pocos días de entregada la unidad, sin embargo, su reclamo fue presentado diez (10) meses después, no siendo ello lógico ni razonable.

Medios probatorios:

- a) Copia de la Partida Registral N° 11005460, correspondiente al Certificado de Vigencia e Inscripción de Pak Pacific, emitida por SUNARP.
- b) Copia del Contrato de Compraventa a Plazos con Reserva de Propiedad, de fecha 28 de febrero de 2019.
- c) Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° EB01-93, de fecha 28 de febrero de 2019, emitida por Pak Pacific.
- d) Copia de la carta notarial del 2 de diciembre de 2019, cursada por Pak Pacific.

1.4. Requerimiento de Información

El 14 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió, entre otros puntos, a través de Resolución N° 2, que la denunciante, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpliera con lo siguiente:

- (i) Señalar cuál era el destino final dentro de su giro de negocio de la unidad vehicular (microbús, de la marca Dongfeng).
- (ii) Acreditar documentariamente el volumen de ventas anuales correspondientes al año 2019.

Dicho requerimiento de información fue atendido por la denunciante, en su escrito del 5 de marzo de 2020, oportunidad en la que aseveró lo siguiente:

- Era falso lo señalado por el denunciado, en tanto, era una persona natural que adquirió el vehículo controvertido para un uso familiar, más no para negocio. Por tal motivo, no tenía ingresos de ventas anuales en el 2019.

- Conforme se podía desprender de la tarjeta de identificación vehicular, la unidad era de uso particular, siendo que, al recibirla, aún no contaba con placa de rodaje; no obstante, al tercer día de su entrega, el vehículo presentó constantes desperfectos.
- Se intentó comunicar con el denunciado mediante vía telefónica en reiteradas oportunidades, asimismo, se apersonó más de una vez al taller de reparación; no obstante, no encontró a ningún personal en el establecimiento del proveedor o la persona encargada le reiteraba que las fallas cuestionadas eran normales y que no tenía tiempo para atenderla.
- Cuando realizaron el primer cambio de aceite a su vehículo, este proceso fue llevado a cabo en condiciones precarias, esto es, colocando ladrillos rotos como cuñas.
- El denunciado no le había requerido el pago de las letras (cuotas) vencidas, dado que siempre tuvo conocimiento de que el vehículo vendido no se encontraba en óptimas condiciones.
- Se había consignado en su contrato un importe distinto al entregado al momento de la compraventa (a saber, US\$ 3 000,00 cuando, en realidad, fue de US\$ 5 500,00), lo que significaba la evasión de impuestos por parte del proveedor denunciado.

1.5. Resolución de Primera Instancia (Comisión de Protección al Consumidor):

Con fecha 24 de setiembre de 2020, la Comisión emite la Resolución N° 417-2020/INDECOPI-AQP, resolviendo lo siguiente:

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Y.M.C.P en contra de Pak Pacific por infracción al artículo 19° del Código, en cuanto se acreditó que habría vendido un vehículo que, al poco tiempo de ser entregado, presentó desperfectos consistentes en a) el ABS se prendía en el tablero de forma constante, y b) la inestabilidad en el recorrido de la unidad.
- Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Y.M.C.P en contra de Pak Pacific por infracción al artículo 19° del Código, al no haberse verificado que el vehículo de la denunciante haya presentado como desperfectos en a) el aumento de temperatura y b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda.
- Ordenó a Pak Pacific, en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpla con reparar los defectos del vehículo consistentes en el a) el aumento de temperatura y b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda; y de no ser el caso, devolver el íntegro de la contraprestación pagada por la denunciante.
- Ordenó a Pak Pacific, cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución
- Sancionó a Pak Pacific con una multa de 2 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

- Dispuso la inscripción de Pak Pacific en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Fundamentos de la Resolución

Los fundamentos de la Resolución N° 417-2020/INDECOPI-AQP, fueron los siguientes:

- Respecto a la calidad de consumidora final de la denunciante, la Comisión señaló que de la consulta RUC y del requerimiento de información, no se apreciaba la realización de una actividad económica relacionada al transporte y/o actividad empresarial.
- Asimismo, consideró que, de la revisión de la página web del comercializador del producto, se observó que el vehículo es un minivan, lo que no permitía concluir de forma determinante que el producto, por su naturaleza, no pueda ser usado para uso particular; además de que no se ofreció medio probatorio que permitiera concluir que el vehículo era destinado para un negocio; siendo que la categoría del mismo – Categoría M – conforme a la inscripción de la SUNARP obedece a un vehículo particular. En ese sentido, la denunciante sí calificaría como consumidor final conforme a la definición esbozada en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.
- Respecto a la vulneración del deber de idoneidad consagrado en el artículo 18° y la obligación de los proveedores a responder por la calidad e idoneidad de los productos que ofrecen en el mercado, contemplado en el artículo 19°, se acreditó, a través del informe N° 030-2019, que el denunciado vendió a la señora Y.M.C.P, un vehículo de placa V9Q-427 que, al poco tiempo de ser entregado, presentó desperfectos consistentes en: I) ABS se prende en el tablero de forma constante, II) el vehículo, en recorrido, presenta inestabilidad. Con relación al primero, en cuanto a que daba cuenta directamente de la existencia de un desperfecto de sistema, y sobre el segundo, se daba cuenta de una inestabilidad percibida en la unidad al alcanzar los 120 km/h.
- Sin embargo, no se pudo acreditar que las fallas consistentes en III) el aumento de temperatura, en cuanto a que no se presentó medio probatorio alguno que dé cuenta de un aumento de temperatura per se o que su existencia constituya un defecto en sí mismo y, IV) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda del vehículo, en consideración a que el estado del líquido de los frenos está relacionado directamente a la conducción, por lo que la Comisión no pudo considerarlo objetivamente como un desperfecto.

1.6. Recurso de Apelación:

Con fecha 23/03/2021, Pak Pacific presenta recurso de apelación contra la Resolución N° 417-2020/INDECOPI-AQP, solicitando que la sanción impuesta en su contra sea dejada sin efecto, bajo los siguientes considerandos:

- Existía una falta de congruencia insalvable en la resolución, toda vez que se pronuncia de manera contradictoria en cuanto a que en el punto primero de la parte resolutive, declaró fundada la denuncia por desperfectos en el sistema ABS del vehículo e

inestabilidad en el recorrido; mientras que en el punto tercero, se dispone como medida correctiva reparar los defectos del vehículo consistentes en el aumento de temperatura y bajo nivel del líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda, siendo que éstos dos últimos se descartaron en la parte considerativa de la resolución, por cuanto no pudieron ser acreditados por la denunciante.

- La única motivación de la denunciante era evitar cumplir con el pago del precio de la unidad vehicular, en tanto, cuestionó la existencia de desperfectos recién después de diez (10) meses de entregado el vehículo.
- La denunciante no había llevado su vehículo a los mantenimientos periódicos, siendo la denuncia inclusive presentada inmediatamente después de que le solicitara el pago de su deuda. Antes de ello, la denunciante no había realizado reclamo alguno.
- No se había acreditado que, luego de la venta, el vehículo presentó ciertos desperfectos, tal como pudo ser la interposición de algún reclamo por dicho motivo, lo cual revelaba que haber vendido y entregado el vehículo controvertido en perfectas condiciones.
- Cursó una carta notarial al denunciado, informándole que trajera la unidad vehicular a su taller para la revisión mecánica correspondiente; sin embargo, la denunciante no lo hizo, por el contrario, llevó su vehículo al taller de otra empresa.
- La Comisión no le requirió a la denunciante que aporte algún medio probatorio que determine la oportunidad en que se presentaron los presuntos desperfectos, dándole validez a los mismos de manera indebida.
- Era sumamente importante que se acredite la oportunidad en que se presentaron las presuntas fallas pues el diagnóstico emitido por la otra empresa era solo una constatación de ese momento, no verificándose que haya sido elaborado por un profesional calificado que expusiera los motivos que originaron las fallas presuntamente verificadas.
- A efectos de demostrar su permanente preocupación por el cumplimiento de sus obligaciones, luego de recibir la resolución recurrida y aun cuando no estaba de acuerdo con sus términos, intentó comunicarse nuevamente con la denunciante para revisar su vehículo; sin embargo, pese a que esta fue notificada con una carta notarial, no llevó el vehículo a sus talleres, pudiéndose colegir de ello su falta de responsabilidad.

1.7. Resolución de Segunda Instancia (Sala Especializada en Protección al Consumidor):

Mediante Resolución N° 0769-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 13 de abril de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resolvió lo siguiente:

- Revocó la Resolución Final N° 417-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Pak Pacific, y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código. Lo anterior, en virtud de que no se acreditó que la denunciada haya vendido un vehículo que, al poco tiempo de entrega, hubiese presentado desperfectos referidos al testigo ABS y de inestabilidad en recorrido.

- En tal sentido, la sanción, las medidas correctivas, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la inscripción de la denunciada en el RIS de Indecopi, quedaron sin efecto.

Fundamentos de la Resolución:

- Respecto a la evaluación de la procedencia o no de la enmienda de la Resolución 417-2020/INDECOPI-AQP, señaló que correspondía rectificar de oficio el error material incurrido en dicha resolución, en virtud de los artículos 212° y 28° del TUO de la LPAG y del artículo 27° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, en cuanto a que la Comisión indicó como medida correctiva que la denunciada cumpliera con reparar los defectos del vehículo consistentes en a) el vehículo presenta un aumento de temperatura, y b) el vehículo presenta un nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda.
- No obstante, del análisis de la parte considerativa de la referida resolución, se desprendía que se trataba de un error material, puesto que dichos defectos fueron desestimados por no haber quedado acreditados. Por esa razón, debió indicarse “cumpla con reparar los defectos del vehículo consistentes en a) *ABS se prende en el tablero de forma constante, y b) en recorrido el vehículo presenta inestabilidad.*
- En cuanto a la responsabilidad de Pak Pacific de vender a la denunciada un vehículo, que al poco tiempo presentó desperfectos, la Sala señaló que en virtud del artículo 104° del Código, en concordancia con el artículo 173.2° del TUO de LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil, la carga de la prueba le correspondía a la denunciante, y ésta no presentó medio probatorio que acreditara que comunicó al proveedor que el vehículo presentó dichas fallas, ni que lo haya llevado al taller de la denunciada y que en éste se le haya indicado que los desperfectos eran fallas normales en vehículos de este tipo por su fabricación, a pesar de que la denunciante afirmó que en más de diez (10) oportunidades la empresa no le dio solución. Para lo cual, la Sala considera que pudieron haberse acreditado con constancias de ingresos al taller, grabaciones o una constatación policial, entre otros medios probatorios.
- De otro lado, indicó que la denunciada rechazó cada uno de los hechos señalados en la carta notarial de fecha 27 de noviembre de 2019, cursada por la denunciante, en su carta de fecha 02 de diciembre de 2019, lo cual fue realizado incluso antes de que se le notifique del inicio del procedimiento.
- Si bien el informe técnico de fecha 21 de noviembre de 2019 indicó que “se observa testigo del testigo del sistema de frenos encendido” y que “en la prueba de ruta, se percibe inestabilidad en toda la unidad a partir de los 120 Km/h en línea recta”, no señalaba que tales hallazgos fueran producto de una posible falla de fábrica, ni tampoco descartaban que los mismos hayan sido consecuencia del uso dado por el consumidor, siendo que además, dicho informe daba cuenta de tales fallas casi nueve (9) meses después de entregado el vehículo. En ese sentido, a criterio de la Sala, la denunciante no presentó otro elemento indiciario, mediante el cual se pueda asumir que tales desperfectos fueran de fábrica.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE:

Del análisis de los hechos expuestos por las partes y de las resoluciones emitidas por los órganos resolutivos de Indecopi, se han identificado los siguientes problemas jurídicos más relevantes:

2.1. ¿Es responsable Pak Pacific de haber infringido el deber de idoneidad conforme a lo previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que colocó un producto en el mercado que al poco tiempo presentó desperfectos?

Se ha identificado como primer problema jurídico, la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relacionado a la obligación del proveedor de responder por la idoneidad y calidad del producto y/o servicio ofrecido. Se observa, de la revisión del expediente, que la denunciante precisa que Pak Pacific, le habría vendido un vehículo que al poco tiempo de ser entregado, presentó desperfectos, infringiendo de esta manera el deber de idoneidad.

La denunciada, en respuesta a tales imputaciones, manifestó que la denunciante reclamó los desperfectos 10 meses después de la entrega del vehículo, con lo cual nunca se le dio la oportunidad de verificar la existencia de los mismos.

De acuerdo a lo anterior, la controversia gira en torno al siguiente aspecto: la acreditación o no acreditación de la existencia de los desperfectos del vehículo obedece a fallas de fábrica de responsabilidad del proveedor y/o el consumidor estaría incurriendo en falta de interés para obrar. Bajo esta premisa, procederemos a analizar si se generó o no infracción al deber de idoneidad contemplado en el artículo 18° del Código y, en consecuencia, responsable en los términos del artículo 19° del mismo dispositivo, correspondiendo imputársele la responsabilidad administrativa prevista en el artículo 104° del mismo cuerpo normativo, de ser el caso. Lo cual nos permitirá evaluar si la denuncia en ese extremo debió haber sido declarada fundada, infundada, o improcedente como explicaremos más adelante.

2.2. ¿Calificaba la denunciante como consumidora final de acuerdo a lo establecido estrictamente en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Consumidor?

Se ha identificado como segundo problema jurídico, determinar si la denunciante se encontraba dentro del ámbito de protección previsto en el numeral 1 del artículo IV, esto es si tenía la condición de consumidora final. Como se observa del expediente, la denunciada manifestó que la señora Y.M.C.P usaba el vehículo para sus actividades empresariales, con lo cual la Comisión señaló que no se ofreció medio probatorio que determinara que el mismo sea destinado para un negocio.

Sin embargo, para este aspecto analizaremos si los intereses de la denunciante eran tutelables por su condición de persona natural, o por encontrarse bajo el supuesto de la excepción del artículo IV, es decir, por tener la condición de microempresario, únicos dos supuestos que señala la Comisión, y/o también, como desarrollaremos más adelante, por destinar el vehículo a uso mixto, es decir destinar un bien de uso personal para una actividad empresarial, lo cual no le quita la calidad de consumidor protegido.

2.3. ¿Se han respetado los principios de congruencia y debido procedimiento en el íter del procedimiento?

Finalmente, como tercer problema jurídico se ha considerado importante analizar si durante el procedimiento se habrían observado los principios de congruencia y debido procedimiento. Ello en virtud, que del expediente, se observa que la denunciante manifiesta que Pak Pacific habría consignado erróneamente en su contrato que la cuota inicial entregada (en ese acto) fue de US\$ 3 000,00, cuando en realidad, el importe de dicha cuota fue de US\$ 5 500,00. No obstante, aun cuando este cuestionamiento fue reiterado por la denunciante en su escrito del 5 de marzo de 2020; se advierte que la Secretaría Técnica de la Comisión, a través de Resolución N° 1 de fecha 26 de diciembre de 2019 no recogió dicho cuestionamiento como un hecho denunciado (y, consecuentemente, lo imputó y analizó) contra Pak Pacific.

Para este aspecto, verificaremos si el no pronunciamiento de los órganos resolutivos sobre el extremo referido a que el proveedor consignó una suma menor a la que habría pagado la denunciante como cuota inicial, habría configurado una afectación a los principios antes citados.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS:

3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados:

3.1.1. ¿Es responsable Pak Pacific de haber infringido el deber de idoneidad, conforme a lo previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que colocó un producto en el mercado que al poco tiempo presentó desperfectos?

En principio, corresponde destacar que el artículo 18° del Código define:

La idoneidad de un producto y/o servicio como aquella correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, las características y naturaleza del producto o servicio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

Lo anterior supone que, si existe identidad entre lo que el proveedor ofreció y lo que el consumidor recibió en los hechos, no habrá infracción al deber de idoneidad y en consecuencia, las expectativas generadas al consumidor, en base a la información proporcionada respecto de dicho producto o servicio, se encontrarán satisfechas.

Sobre el particular, Carbonell (2015) señaló que el deber de idoneidad consiste en “entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (p. 142).

Esto quiere decir que las expectativas que deben ser tuteladas por las normas de Protección al Consumidor, son aquellas que tengan como presupuesto un consumidor razonable, tal como la Sala ha reconocido en la Resolución 0002-2019/SPC-INDECOPI respecto de la competencia de sus comisiones: “ (...) la comisión de Protección al Consumidor puede actuar

en aquellos casos en que el servicio ofrecido en el mercado a un usuario o destinatario final no resulte idóneo de acuerdo a las expectativas que tendría un consumidor razonable". (Fundamento 37) Sostener lo anterior, supone que el consumidor actúe con un mínimo de diligencia ordinaria al momento de tomar decisiones de consumo, esto es, que adquiera productos o servicios en base a la información que tiene a su disposición. Lo contrario, señala Bullard (2010) significa:

Asumir que el consumidor puede ser protegido, en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad, brindado por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro [...]. Estos costos se trasladan a los precios, con lo que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes. (pp.11-12)

Ahora bien, la idoneidad implica que el proveedor debe brindar el producto o servicio en los términos y condiciones en los que fueron informados y ofrecidos al consumidor, expresa o implícitamente. Dicha información puede ser previamente determinada en una garantía (Supo y Bazán, 2020, p.74)

Al respecto, cabe decir que de acuerdo a lo previsto en el artículo 20° del Código, las garantías son definidas como las características y condiciones con los que cuenta un producto o servicio, y la idoneidad de éstos, está determinada por las garantías que el proveedor brinda u ofrece y a las que el ordenamiento jurídico le obliga a cumplir. Éstas pueden ser de 3 tipos (Resolución 0692-2022/SPC-INDECOP, Fundamento 13):

- (I) Legales, aquellas por las que el consumidor espera en cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes,
- (II) Explícitas, por las que el proveedor debe cumplir con los términos y condiciones expresamente ofrecidos a los consumidores,
- (III) Implícitas, que impone a los proveedores la obligación de responder por los productos y/o servicios que no son idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren y contratan.

Conviene resaltar que "existe un orden de prelación entre tales garantías" (Rodríguez, 2014, p.308). De modo que una garantía legal no puede ser desplazada por ninguna de las otras dos garantías, y una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

De otro lado, el artículo 19° del Código tiene prevista la obligación del proveedor de responder por la idoneidad de los productos y servicios puestos en el mercado, siempre que el proveedor no cumpla con la correspondencia entre lo que le ofreció y efectivamente dió al consumidor en los hechos, tal como Rodríguez García (2014) indica:

Si existe identidad entre lo real y el modelo de referencia [de Idoneidad], no existirá infracción al deber de idoneidad. Si existen discrepancias, el consumidor razonable no habrá recibido lo que razonablemente esperaba y eso acarreará las responsabilidades que correspondan en el proveedor. (p.308)

Explicado lo anterior y a efectos de analizar la existencia de una infracción al deber de idoneidad y en consecuencia, determinar la responsabilidad del denunciado, es preciso tener en cuenta que, 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 (artículo 18° del Código), con lo cual la evaluación que se haga de ésta es sumamente variable y atiende a las características y cualidades propias del producto o servicio, así como a las condiciones ofrecidas por el proveedor y al fin por el cual fue adquirido.

En ese orden de ideas, se aprecia que el bien objeto del expediente bajo análisis, es un vehículo, considerado como un bien de producción masiva cuyo correcto funcionamiento es lo que espera el consumidor.

Por otro lado, el inciso c) del artículo 97° en concordancia con el literal e) del artículo 1.1° del Código, leídos conjuntamente con los artículos 18° y 19° del mismo dispositivo, vislumbra que la normativa de protección al consumidor pone a disposición de éste, remedios a los que tiene derecho cuando el producto no sea apto para el uso al cual está destinado. Se tiene entonces, que se parte de la premisa de que los productos pueden presentar deficiencias de fabricación, elaboración, calidad, entre otros, los cuales pueden ser reparados, repuestos o se devuelva la contraprestación pagada por los mismos, porque constituyen a su vez derechos vigentes y legítimos de los consumidores.

Precisamente Edwin Aldana (2016) sostiene que “los remedios no constituyen otra cosa que la manifestación práctica y perceptible de los derechos”, en ese sentido “un derecho que no esté protegido y tutelado por el ordenamiento jurídico no sería, entonces, un derecho, sino solo un simulacro suyo porque se agotaría en un interés subjetivo o en una aspiración ideal carente de cualquier fuerza jurídica”. (p. 23)

Sin perder lo anterior de vista, conviene decir que el precitado inciso c) del artículo 97° no es otra cosa que una garantía legal para el consumidor, y que se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se coloquen expresamente (Resolución 1962-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 37). Y en realidad, “las propias disposiciones del Código operan también como garantías legales “. (Rodríguez, 2014, p.309)

Por lo que, en concreto, los remedios jurídicos a los que hace alusión dicho artículo, constituyen también una garantía legal para los consumidores, los mismos que se traducen en derechos que pueden ser oponibles al proveedor.

En ese sentido, un consumidor razonable esperaría que el producto que adquirió posea las características y condiciones que ofreció el proveedor y a las que éste está obligado a cumplir. Lo anterior, no es otra cosa que las garantías previstas en el artículo 20° del Código. Por lo que, al ser dichas garantías las que determinan la idoneidad del producto, se entiende entonces que, un consumidor razonable esperaría que, el producto que adquirió no solo cumpla con las características o cualidades de las que le informó el proveedor, sino que, ante un defecto, sea éste, quien, en mérito de sus obligaciones, ejecute las garantías de las que le ha cubierto el ordenamiento al consumidor (art. 97° del Código). De tal manera, que un consumidor razonable no verá sus expectativas defraudadas siempre que el proveedor ejecute tales garantías.

Por tanto, lo correcto sería que primero el consumidor haga valer el derecho que le confiere la norma ante el propio proveedor, de manera tal que solicite la ejecución de la garantía correspondiente, misma que le supone el ejercicio de su derecho y le sirve de referencia para

determinar si un producto es idóneo o no. Lo contrario, supondría un sinsentido del derecho que le asiste al consumidor, y además minimizaría la función de las garantías dentro del flujo de bienes y servicios, máxime si es el propio mercado quien reconoce la existencia de situaciones (defectos en el producto) que harán que se active el sistema de garantías a favor del consumidor, y porque existe un orden de prelación al momento de ejecutar dichas garantías (Aldana, 2016)

Así también, que es cuestionable el hecho de que el proveedor sea automáticamente responsable por colocar un producto que presente algún defecto en el mercado, y de otro lado, que las propias normas de protección al consumidor, le confieran al proveedor una forma de remediar tales defectos.

Además, de que, tratándose, como hemos explicado antes, el vehículo un bien de producción masiva, no puede asegurarse la infalibilidad de sus procesos de producción. Sin embargo, es preciso informar que, respecto al cumplimiento del deber de idoneidad de productos y servicios, la Sala, las Comisiones y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos han ido optando dos distintos criterios. Es así que, uno de ellos, establece que existe una infracción del deber de idoneidad estrictamente por colocar un producto defectuoso en el mercado, y como resultado, defraudar las legítimas expectativas del consumidor; y el otro, en cuanto a que, se producirá tal infracción siempre que el proveedor no haya hecho uso de las garantías que determinan la idoneidad del producto y en consecuencia, no haya brindado alternativas razonables y oportunas para solucionar el problema.

Corresponde señalar que este último es por el cual nos decantamos, en virtud a que optar por él, supone que un consumidor razonable entiende que no puede ordenarse la perfección de un producto, puesto que no puede exigirse a los proveedores poner en el mercado productos con ausencia total de defectos o fallas, en cuanto a que estos no siempre se encuentran en posición de asegurar la infalibilidad de sus procesos productivos (Resolución Final N° 0382-2021/CC2, Fundamento 35). Argumentar lo contrario generaría, en palabras de la Autoridad de Consumo, “costos de producción y/o comercialización excesivamente altos para los proveedores, los cuales serían trasladados a los consumidores a través del precio y provocaría que los bienes y servicios no puedan estar a su alcance”. (Resolución Final N° 0005-2021/PS3, Fundamento 14).

En esa línea de ideas, Rodríguez García (2014) ha sostenido que:

Un consumidor razonable no esperaría que los productos sean infalibles, y la explicación económica es elemental: La infalibilidad importaría un costo que ningún consumidor razonable estaría dispuesto a asumir. En otras palabras, los consumidores no sólo no esperan productos perfectos, sino que, de hecho, más allá de lo que pueda ser un deseo expresado románticamente, tampoco quieren esa perfección. (p.310)

Refuerza nuestra posición, lo mencionado en el artículo 108° del Código, en virtud del cual contempla en sus incisos e) y f) – incorporados en los años 2016 y 2018, respectivamente - que se pondrá fin al procedimiento administrativo por improcedente ante la falta de interés para obrar y cuando el proveedor subsane o corrija la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de imputación de cargos. Ambos supuestos se sustancian en que la conducta infractora se encuentre o no vigente al momento de ponerla en conocimiento de la Autoridad de Consumo.

En esa línea, la Sala ha dicho respecto del precitado artículo, que el ánimo del legislador al contemplar ambos supuestos ha sido diferenciarlos como causales distintas e independientes de improcedencia. Por un lado, la falta de interés para obrar se configura cuando la conducta infractora no está vigente al momento de interponerse la denuncia; mientras que la subsanación de la conducta infractora, se configura cuando dicha conducta persistía al momento de la interposición de la denuncia, pero dejó de estar vigente antes de la notificación de imputación de cargos; es decir, entre la presentación de la denuncia y el inicio del procedimiento administrativo sancionador. (Resolución 1133-2022/SPC-INDECOPI, Fundamentos 51)

Independientemente de la diferencia que hace la Sala respecto de uno y otro supuesto, no podemos dejar de colegir que se perderá el interés para obrar en atención al momento en que se haya solucionado el defecto y haya cesado la conducta infractora, sea a la interposición de la denuncia o antes de la notificación de imputación de cargos. Esto es, lo que la Autoridad de Consumo ha estado desarrollando bajo el criterio de la persistencia, el cual “consiste en que el desperfecto continúe, luego de que el proveedor haya tenido la oportunidad de solucionarlo antes de la presentación de la denuncia y/o antes de la notificación de la imputación de cargos”. (Bouroncle y Saldarriaga, 2021)

Notamos entonces que hay un actuar del proveedor, es decir, un comportamiento que se espera de él a fin de dar una alternativa razonable al consumidor para solucionar su problema, y que solo si la conducta infractora persiste luego de los momentos descritos líneas arriba, habrá una afectación a las legítimas expectativas del consumidor. Por lo que consideramos que guarda perfecta relación con el criterio que venimos desarrollando, respecto al sistema de garantías y remedios que la norma pone a disposición como derechos de a quien protege, oponibles al proveedor.

En ese orden de ideas, tenemos que el interés para obrar como causal de procedencia de una denuncia, es un requisito exigido por Indecopi para pronunciarse sobre el fondo del asunto, en mérito del artículo 427° del TUO del Código Procesal Civil, aplicado de manera subsidiaria en el procedimiento administrativo.

Al respecto, Jorge Avendaño (2010) manifiesta que “El interés para obrar es una institución procesal surgida con la finalidad de analizar “la utilidad” que el proceso puede proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes”. (p.64) Dicho en otras palabras, el proceso tiene que resultar útil siempre que sea el único medio para satisfacer la necesidad de tutela, esto es, “la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo” (Monroy, 1994, p.124)

Lo anterior, ha sido también entendido por la Sala cuando indicó respecto de esta institución procesal que:

Aplicado al ámbito del Derecho Administrativo; y, en particular, a los procedimientos administrativos por infracción a la normativa de protección al consumidor, el interés para obrar debe ser entendido como la necesidad de tutela que todo administrado debe tener al momento de invocar la actuación del Estado; y, por ello, el doble estándar de necesidad/utilidad puede servir para evaluar la existencia del interés para obrar de un consumidor (Resolución N° 3632-2019/SPC-INDECOPI, Fundamento 14)

Por tanto, el consumidor tendrá interés para obrar siempre que se encuentre en un estado de necesidad a efectos de acudir a la tutela de la autoridad administrativa para proteger sus derechos. Lo cual, no podría sostenerse en la medida que el consumidor no haya siquiera convenido con el proveedor una forma de dar solución al problema, haciendo uso de los remedios jurídicos que el mismo ordenamiento le ha dado para ello, en la medida que resulta cuestionable cuán útil le es el procedimiento administrativo cuando dispone de mecanismos mucho más rápidos y directos, y cuán justificada se encuentra la intervención estatal si las expectativas del consumidor pueden verse igualmente satisfechas si el proveedor ejecuta las garantías que ofreció o las que las normas de protección al consumidor le obliga a cumplir, especialmente si dichas garantías son las que determinan la idoneidad de un producto.

Precisamente porque sostener lo anterior, incentiva un mecanismo de autocomposición entre las partes, pues el consumidor recibirá una solución antes de la interposición de la denuncia o incluso, antes de la notificación de cargos como vimos anteriormente, pues si las partes llegaran a un acuerdo antes de acudir a la Autoridad, evitarían dilatar procedimientos cuyo trámite no corresponde; y por otra parte, el proveedor evitará medidas correctivas gravosas, posibles sanciones, e inscripciones en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en consecuencia, no tendrán repercusiones negativas en su imagen y reputación en el mercado. (Bouroncle y Saldarriaga, 2021)

Además, esto se condice perfectamente con lo señalado en el artículo VI del Título Preliminar del Código que establece como una de sus políticas públicas que:

El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, para lo cual promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, antes o durante el trámite del procedimiento administrativo.

Por todo lo expuesto, consideramos que adoptar esta postura, implicaría que el deber de idoneidad se cumple en la medida que, para el caso en concreto, Pak Pacific pusiera a disposición del consumidor los remedios descritos en el literal e) del artículo 1.1 y literal c) del artículo 97° del Código, en cuanto estos constituyen garantías como se desprende de la definición del artículo 20° del Código. En caso contrario, se configuraría la infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° de la misma norma, y como resultado, el proveedor sería responsable en los términos contemplados en el artículo 19° del Código. De ahí que, si el consumidor no ha ejercido los derechos que el ordenamiento le ha revestido y como resultado, no le ha dado al proveedor la oportunidad de “remediar” el defecto alegado, entonces la denuncia en ese extremo deberá ser declarada improcedente por falta de interés para obrar.

No obstante, no podemos establecer la existencia de dicha infracción al deber de idoneidad, sin antes haber acreditado que tales desperfectos de fábrica son atribuibles al proveedor (denunciado) y que por tanto, incurre en la responsabilidad administrativa descrita en el artículo 104° del Código.

Entonces, se aprecia de la revisión del expediente bajo análisis, que no se acreditó ni siquiera a nivel indiciario por la denunciante, que el vehículo a los pocos días de ser adquirido, presentó desperfectos atribuibles al proveedor. Asimismo, de la interpretación del citado artículo 104°, la Sala ha entendido que se pueden distinguir dos momentos a la hora de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor:

- (i) El primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y,
- (ii) El segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, alegando alguno de los eximentes contemplados en el artículo 104°.

(Resolución N° 1462-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 34)

Por lo expuesto, se tiene entonces que la consumidora debía acreditar la existencia de los desperfectos que alegaba, en concordancia con el artículo 173.2° del TUO de la LPAG, que regula:

La obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del TUO del Código Procesal Civil, que establece que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión.

En virtud de lo anterior, la denunciante tenía que acreditar, en primera instancia, que la existencia de los desperfectos que alegaba eran responsabilidad del proveedor, lo cual constituía el primer nivel de análisis para determinar dicha responsabilidad. Una vez acreditados los mismos, la carga de la prueba se trasladaba a éste último, quien debía acreditar un eximente de responsabilidad a efectos de no ser sancionado (artículo 104°). No obstante, son dos momentos sucesivos, por lo que no puedo pasar al segundo nivel de análisis, sin antes haber agotado el primero.

Del expediente, observamos que el único material probatorio que ofrece la denunciante es un informe técnico, que en sí mismo no da cuenta de que los desperfectos respondían a fallas de fábrica, merecedoras de la tutela de las normas de Protección al Consumidor, y que, por ende, determinarían la responsabilidad del proveedor. Asimismo, y en concordancia con la Sala, el referido informe da cuenta de hallazgos encontrados al 21 de noviembre de 2019, es decir, 9 meses después de la entrega del vehículo (28 de febrero del mismo año). Tampoco descartaba de manera contundente la posibilidad que los desperfectos encontrados hayan sido producto del uso regular del vehículo; siendo que para acreditar la existencia de tales desperfectos de fábrica, cuando menos como elementos indiciarios, pudo presentar constancias de ingresos al taller, grabaciones, fotografías, alguna reclamación por dicho motivo, en donde se haya dejado constancia de los desperfectos o a través de las órdenes de trabajo emitidas por el proveedor (de haber internado su vehículo en los talleres autorizados), máxime si alegaba que en más de 10 oportunidades la empresa no le dio solución.

Teniendo en cuenta que el artículo 23° del Código señala respecto de los servicios de reparación que quien ofrece este servicio está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto, así como su estado al momento de su devolución al consumidor. Además, señala que el consumidor puede dejar en dicho documento sus observaciones y recibir una copia de dicha constancia. De modo tal que pudiera acreditar que el vehículo presentó defectos a los pocos días de su entrega, y que, por lo reiterado de éstas, se trataran de desperfectos de fábrica.

Ahora bien, en virtud de todo lo expuesto, se tiene que desde éste enfoque, la denuncia resultaba infundada, en mérito de la falta de acreditación de los desperfectos de parte de quien los alegaba.

Sin embargo, para nosotros la denuncia debió ser declarada improcedente como lo expusimos antes, en virtud de que la denunciante carecía de interés para obrar, lo cual ha sido explicado en párrafos anteriores, en mérito precisamente a que no se pudo acreditar que la consumidora haya acudido al proveedor a fin de activar la garantía del vehículo y proceder con su reparación o aplicar otros remedios jurídicos que resultaran pertinentes; y porque además, ni siquiera pudo acreditar que los desperfectos fueran de fábrica. Así pues, también lo ha entendido la Comisión en un caso similar, al señalar:

De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se puede verificar que en efecto la Sociedad Conyugal, hubiese puesto en conocimiento de Maquinarias las presuntas fallas (...) de tal manera que estos sean evaluados por Maquinarias, y de ser el caso, se aplique la garantía del vehículo. (Resolución Final N° 933-2019/CC2, Fundamento 19)

Finalmente, concluimos que optar por el criterio que hemos desarrollado a lo largo del análisis de éste expediente, supone un fortalecimiento de las garantías, en lugar de considerarlas una solución residual, que generalmente ocasiona el incentivo de reducirlas a su mínima expresión. Con lo cual se disuadiría la presentación de denuncias oportunistas, que tienen lugar cuando se interponen pese a haberse honrado las garantías. Asimismo, se acabaría con el sinsentido de ejecutarlas, aun cuando el proveedor sería igualmente sancionado. (Aldana, 2016)

3.1.2. ¿Calificaba la denunciante como consumidora final de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Consumidor?

Respecto de este punto, conviene decir de entrada, que la protección de la que goza el consumidor ha sido consagrada a nivel constitucional, tal como se plasma en el artículo 65° de la Constitución Política de 1993, al establecer que el Estado defiende el interés de los consumidores. De ahí que es el Estado quien pone a disposición del consumidor su acción tuitiva cuando los derechos de los consumidores se ven afectados.

Bajo esa premisa, no podemos perder de vista el papel que juega el consumidor en el mercado, y su importancia en el flujo de bienes y servicios, tal como lo ha entendido también el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC, cuando manifiesta que:

El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado. (Fundamento 28)

Se tiene entonces que, a efectos de acceder al resguardo constitucional expuesto líneas arriba, debe cumplirse con la condición de consumidor, y para conocer específicamente quiénes están dentro de este supuesto, debemos dirigirnos a las Normas de Protección y

Defensa del Consumidor, que en el artículo IV del Título Preliminar del Código las han definido de la siguiente manera:

Artículo IV. Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios:

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.

En ese sentido, la Sala ha determinado respecto de la calidad de consumidor, las condiciones o requisitos que deben cumplirse para encuadrarse en alguno de estos supuestos. Así las cosas, en la Resolución N° 1909-2022/SPC-INDECOPI (Fundamento 12), detalla lo siguiente:

- (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
- (ii) En el caso de microempresarios, se debe verificar que: (a) el administrado sea un microempresario¹; (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (c) el usuario se encuentre en una asimetría informativa.

Por otro lado, del expediente bajo análisis, se aprecia que Pak Pacific desmerece la calidad de consumidor de la denunciante, en mérito de la “supuesta” actividad empresarial que desempeña ésta. Por lo que la Comisión examina dicha condición, abundando su explicación en lo descrito en los numerales 1.1 (persona natural como destinatario final) y 1.2 (microempresario) del citado artículo IV, a efectos de extenderle la protección. Concluyendo, que la denunciante era consumidora en los términos del numeral 1.1, por cuanto no se pudo acreditar que el vehículo era destinado para un negocio y que conforme a su inscripción en SUNARP, obedecía a un bien de uso particular. No obstante, creemos que pudiera hacerse también desde el enfoque del numeral 1.3.

Precisamente porque el Código señala en el citado numeral 1.3 que, en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza. Lo anterior tiene su correlato en el numeral 2 del artículo V del Título

¹ Para calificar como microempresario, debe observarse el TUO de la Ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial, aprobado por Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE, y modificada por Ley N° 30056, en virtud del cual tiene previsto en su artículo 5° que tanto micro, pequeñas y medianas empresas se definen en función de sus ventas anuales. En ese sentido, para encontrarse dentro de la categoría de microempresario, el nivel de ventas anuales es hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Preliminar del Código (principio pro consumidor), el cual tiene prevista la acción tuitiva del Estado en favor de los consumidores, de forma tal que la interpretación que se haga de las normas de protección al consumidor deben estar orientados a ese enfoque tuitivo. Asimismo, se condice con “la política pública elevada a mandato constitucional, por la cual el Estado se encuentra en la obligación de brindar una tutela amplia y eficaz en favor de los consumidores” (Morales, 2017, p.190)

Lo anterior encuentra su fundamento en la existencia de zonas grises en las que no es posible determinar con precisión el uso de un bien, puesto que una persona puede adquirir un bien, para su uso simultáneo como consumidor y proveedor. (Resolución 1909-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 16)

En ese orden de ideas, la esencia del sistema de protección al consumidor es corregir la asimetría informativa entre proveedores y consumidores, por lo que, si no se llegase a acreditar que un bien susceptible a un uso mixto, esto es, empleado para un uso personal y/o familiar y, a su vez, para un uso empresarial y/o comercial, ha sido destinado exclusivamente a éste último fin, deberá considerarse al titular o propietario de ese bien como un consumidor (Resolución 1909-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 18)

Entonces, se tiene que una persona natural puede válidamente destinar, de manera eventual o accesoria, un bien de uso personal a una actividad empresarial, sin que ello signifique quitarle la calidad de consumidor descrita en el Código.

De otro lado, Indecopi ha indicado en sus Lineamientos sobre Protección al Consumidor (2019) que para determinar si un bien puede tener un uso mixto, es menester analizar caso por caso, evaluando si de acuerdo a las características y/o naturaleza del referido bien, éste puede configurarse de dicha manera. Sin embargo, cobran vital importancia los medios probatorios que se diluciden en el procedimiento, para acreditar que su uso no es generalmente destinado a un ámbito personal y/o familiar, sobre todo si por sus características se infiera que su fin es generalmente ese (p. 23)

En base a lo expuesto, creemos que la denunciante pudo también haber destinado, por las características del vehículo (minivan), a servicios de movilidad, sin que esto enervara la calidad de consumidor protegido que tiene, en tanto fuese normalmente para su uso personal.

Asimismo, la Sala ha sostenido que:

[N]o debe tomarse en cuenta el carácter cuantitativo, al momento de evaluar el uso mixto de un bien, de ahí que el denunciante no deberá demostrar la proporción de uso personal o comercial que le dio a dicho bien, a efectos de ser calificado como consumidor. (Resolución 1909-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 21)

Finalmente, creemos que mientras el vehículo - en el caso en concreto- cumpla con esta finalidad (uso personal) no debería dejar de calificarse al consumidor como tal, en tanto ha adquirido un bien a fin de brindar una actividad económica o comercial de forma accesoria o eventual, desde la perspectiva del numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código, que hemos desarrollado párrafos antes, sin detenernos únicamente en los dos supuestos que ha abordado la Comisión del expediente bajo análisis al definir “consumidor”.

3.1.3. ¿Se han respetado los principios de congruencia y debido procedimiento en el íter del procedimiento?

Sobre el particular, es necesario que entendamos las implicancias de cada principio.

Así las cosas, Devis Echandía, manifiesta sobre el principio de Congruencia que es “el principio normativo que exige la identidad jurídica entre lo resuelto, en cualquier sentido, por el Juez en la sentencia y las pretensiones y excepciones planteadas por las partes” (p.76) En resumen, es la correspondencia entre lo pedido y lo resuelto.

De ahí que si no existe una identidad entre lo solicitado por las partes y la decisión del órgano que resuelve, estaremos ante un vicio de incongruencia. De ahí que, “una sentencia es incongruente cuando decide más de lo que piden las partes (ultra petita), o fuera de lo pedido (extra petita), así como también cuando no se resuelve sobre todo lo pedido (citra petita)” (Véscovi, 1979, citado por Cueva, 2009, p.39)

En concordancia con la definición antes esbozada, la Sala ha dicho respecto de este principio, que el mismo se materializa cuando “el juzgador, al emitir un pronunciamiento, debe analizar las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, ni tampoco omitir lo expresamente pretendido” (Resolución N° 0053-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 33)

Asimismo, ha sostenido a lo largo de su jurisprudencia que este principio:

(...) se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados. (Resolución N° 0053-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 32)

En ese orden de ideas, cabe decir que aunque este principio pertenece al ámbito procesal; el TUO del Código Procesal Civil se aplica supletoriamente al procedimiento administrativo. Sin embargo, encuentra principalmente el fundamento de su aplicación en su íntima relación con el derecho a la debida motivación, y éste como parte del contenido esencial del derecho al debido proceso, tal como el Tribunal Constitucional lo ha entendido al señalar que el principio de congruencia “forma parte del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación de las decisiones judiciales y que garantiza que el juzgador resuelva cada caso concreto sin omitir, alterar o exceder las pretensiones formuladas por las partes” (STC N° 04293-2012-PA/TC, Fundamento 12)

Del mismo modo lo ha desarrollado el Supremo Tribunal en la Casación N° 1099-2017-Lima, al señalar que:

El principio de congruencia procesal se encuentra íntimamente relacionado con el derecho a la debida motivación de las resoluciones y con el principio de iura novit curia, regulado en el segundo párrafo del artículo VII² del Título Preliminar del Texto

² Artículo VII.- Juez y Derecho

El Juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

Único Ordenado del Código Procesal Civil (...), según el cual en toda resolución judicial debe existir: 1) Coherencia entre lo solicitado por las partes y lo finalmente resuelto, sin omitirse, alterarse o excederse dichas peticiones (congruencia externa); y, 2) Armonía entre la motivación y la parte resolutive (congruencia interna). (Fundamento Décimo Tercero)

Se aprecia entonces, que una afectación al derecho a la debida motivación implica la vulneración del debido procedimiento, dado que como ha manifestado la Sala, el referido derecho al debido procedimiento impone al juzgador el deber de tomar en cuenta las alegaciones y/o pretensiones de los administrados, así como las pruebas ofrecidas en el procedimiento; originándose a partir de dicho derecho, la exigencia de motivación y el deber de congruencia entre lo pedido y resuelto en sus pronunciamientos. (Resolución N° 0053-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 30)

Al respecto del debido procedimiento, reconocido en el inciso 3) del artículo 139° de la Constitución Política del Perú, ha sido ampliamente desarrollado por el Tribunal en su variada jurisprudencia, quien ha manifestado sobre este principio que es aplicable no solo a nivel judicial, sino que se extiende también al ámbito administrativo.

El debido proceso y los derechos que conforman su contenido esencial están garantizados no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. El debido procedimiento administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto -por parte de la administración pública o privada- de todos los principios y derechos normalmente protegidos en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139° de la Constitución. (STC. N° 5085-2006-PA/TC, Fundamento 4)

Se tiene entonces que el debido procedimiento ha sido reconocido en el numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG, el cual ha definido su contenido a través de un conjunto de derechos con los que cuenta el administrado, encontrando entre ellos, el derecho a obtener una decisión motivada. De ahí que la Sala haya señalado que, en virtud de este principio, la Administración “tiene el deber de motivar las resoluciones y actos administrativos que emite, explicando las razones jurídicas y normativas que justifican su decisión y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos que las partes han expuesto en el procedimiento”. (Resolución N° 0053-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 29)

En virtud de todo expuesto, y de la lectura sistemática del TUO de la LPAG, se aprecia que las exigencias de motivación y congruencia, son esenciales como parte del contenido del debido procedimiento, siendo que su afectación o inobservancia puede acarrear la nulidad de lo actuado en el procedimiento.

En ese sentido, el artículo 10° de la citada Ley, establece entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, que en concordancia con el numeral 5 del artículo 3° del mismo dispositivo legal, señala como uno de dichos requisitos de validez, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular.

Asimismo, el numeral 4 del precitado artículo 3° de la norma que venimos citando, advierte como otro de los requisitos de validez, que estos se encuentren debidamente motivados en proporción a su contenido; siendo que el contenido al que refiere, debe comprender todas las

cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento, como se desprende del artículo 5°.4 de la misma Ley. Esto no es otra cosa que la exigencia del principio de congruencia al momento de motivar la decisión de la autoridad administrativa.

Ahora bien, consideramos que en el íter del procedimiento no se habría respetado el principio de congruencia, y en consecuencia vulnerado el principio del debido procedimiento, en mérito a que del expediente bajo análisis apreciamos que ni la Secretaría Técnica ni la Comisión se pronunciaron sobre la pretensión de la denunciante respecto a la devolución de la inicial que dio en ocasión a la compraventa de un vehículo, haciendo referencia en su denuncia que Pak Pacific, entre otros puntos, habría consignado erróneamente en su contrato que la cuota inicial entregada -en ese acto- fue de US\$ 3 000,00, cuando en realidad, era de US\$ 5 500,00. Reiterando lo mismo, en su escrito de 05 de marzo de 2020, tal como se aprecia en el siguiente extracto: *“(...) quiero dejar constancia que entregamos a los denunciados la suma de US\$ 5 500,00 (...), tal como lo acredito fehacientemente (...), habiendo los denunciados consignado en el documento de compraventa solamente US\$ 3 000,00 (...).”*

Con lo cual, encontramos que ni en la imputación de cargos de la Secretaría de la Comisión ni en la Resolución de la propia Comisión, ha habido pronunciamiento/ respuesta respecto a dicha pretensión, incurriendo en una omisión. Por lo que, Morón Urbina (2019) dice al respecto que “Lo que sí afecta el derecho al debido procedimiento del administrado sería que la autoridad (...) no se pronuncie sobre algunas pretensiones o evidencias fundamentales aportadas en el procedimiento (incongruencia omisiva).” (p. 238).

Siguiendo con el análisis, observamos que de la lectura de la Resolución N° 1 del 26 de diciembre de 2019, se advierte que la Secretaría Técnica ha recogido como único hecho denunciado contra Pak Pacific, la conducta referida a que habría vendido a la denunciante un vehículo que, al poco tiempo de ser entregado, presentó desperfectos. Al respecto, consideramos que la Secretaría Técnica debió imputar y analizar todos los hechos denunciados, de acuerdo a la forma establecida en el numeral 3 del artículo 254.1 del TUO de la LPAG, el cual señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere, entre otros, que en el procedimiento se notifique a los administrados los hechos que se imputen a título de cargo y la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir.

Precisamente como sostiene Kellyn Agurto (2019) que al referirse a la función de la Secretaría Técnica cuando realiza la imputación de cargos, sostiene que:

[S]u legitimidad se halla en todos los hechos de la denuncia (...) pues así estos hechos revistan un interés particular también en ellos existe un interés legítimo de la Administración Pública que la obliga a dirigir a que el procedimiento culmine con un pronunciamiento sobre todos los hechos denunciados. (p. 55)

Lo mismo sucede con la Comisión, que tampoco se pronuncia respecto de los hechos alegados por la denunciante, a efectos de no generarle indefensión, puesto que la omisión incurrida por la autoridad implicaba que: (a) la denunciante tuviera que realizar una nueva denuncia, pagando la tasa administrativa correspondiente; y, (b) la infracción pudiera prescribir, esto es, que se cumpliera más de dos (2) años desde su comisión.

En ese extremo, la Sala pudo haber declarado la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, en cuanto a que se vulneró el principio de congruencia y el debido procedimiento, al omitir pronunciarse sobre la devolución

de la inicial dada al momento de la suscripción del contrato, la misma que no tendría correspondencia con la consignada en el referido contrato. De manera tal que debió ordenar a la Secretaría de la Comisión que impute todos los hechos denunciados; y, posteriormente, la Comisión emita un pronunciamiento final sobre los mismos.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS:

4.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Con relación a la resolución emitida por la Comisión, me encuentro inconforme con lo resuelto, en tanto, no se pronunció sobre todos los hechos alegados en la denuncia, en la medida que no tomó en cuenta la pretensión de la denunciante en mérito de que Pak Pacific consignó un monto distinto al realmente cancelado al momento de la suscripción del contrato, con lo cual no observó el principio de congruencia, el mismo que exige a la Administración emitir un pronunciamiento respecto de todos los hechos planteados por los administrados, acogiéndolos o desestimándolos. Asimismo, vulneró el principio del debido procedimiento, íntimamente relacionado con el anterior, el cual supone un conjunto de derechos y garantías mínimas que tiene el administrado frente a la Administración, a fin de obtener una decisión motivada y fundada en Derecho.

De otro lado, tampoco me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, que declaró fundada la denuncia en contra de Pak Pacific por la presunta infracción al artículo 19° del Código, en el extremo de que consideró acreditado que el denunciado vendió un vehículo, que presentó desperfectos al poco tiempo de su entrega, consistentes en a) ABS se prende en el tablero de forma constante y b) el vehículo presenta inestabilidad en el recorrido. Desde mi perspectiva, la denuncia debió ser declarada improcedente, en cuanto a que los medios probatorios no eran suficientes para acreditar que los desperfectos eran atribuibles al proveedor, siendo que éste era el primer nivel de análisis, de acuerdo a lo previsto en el artículo 104°, para determinar la responsabilidad administrativa del denunciado. No obstante, no debemos perder de vista, lo que ha dicho la Sala anteriormente, respecto a la evaluación de los medios probatorios ofrecidos en el procedimiento:

En virtud del principio de verdad material la determinación de la procedencia de la denuncia, esto es, si el consumidor tiene interés para obrar, no necesariamente debe realizarse en la etapa postulatoria sino que, de no contar con los elementos necesarios, puede dilucidarse luego de escuchar los alegatos de ambas partes y actuar los medios probatorios pertinentes. (Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI, Fundamento 16)

De ahí que, de la revisión del informe técnico ofrecido por la denunciada, me encuentro de acuerdo con que, de su lectura, no se acredita los desperfectos referidos al c) aumento de temperatura de la unidad y d) la existencia de un nivel bajo de líquido y fuga de este en el freno de la rueda izquierda, toda vez que, respecto del primero, no se consigna la presencia de ninguna falla, solo se hace referencia a las observaciones advertidas al momento en que se usó el motor del vehículo; así como, respecto del segundo, dicha observación no puede ser considerada como una falla. Ahora, aun cuando el referido informe hubiera acreditado fehacientemente los desperfectos antes mencionados tal como acreditó los otros dos, es preciso indicar que no debe perderse de vista que la unidad vehicular fue entregada a la

denunciante el 28 de febrero de 2019, oportunidad en la que suscribió el acta de entrega sin consignar ninguna observación.

Así pues, si bien la denunciante ha referido -a lo largo del procedimiento- que su vehículo presentó desperfectos (fallas en su funcionamiento) a los pocos días de recibida la unidad; de la revisión del expediente, no se aprecia que la denunciante haya presentado algún medio probatorio que dé cuenta de ello, por el contrario, el informe antes aludido tiene una fecha muy posterior a la entrega (21 de noviembre de 2019). Por ello, correspondía a la denunciante acreditar la veracidad de los fundamentos de su denuncia a efectos de trasladar la carga probatoria a Pak Pacific; sin embargo, no pudo hacerlo ni siquiera a nivel indiciario.

Aunado a ello, nos adherimos a la posición que ha estado tomando la Autoridad, a través de algunas de sus Comisiones y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos - ORPS, en cuanto a que, el deber de idoneidad se cumple cuando el proveedor ofrece las garantías correspondientes al consumidor para darle solución oportuna a los problemas que el producto o servicio presente, dado que sostener lo contrario, sería exigirle al proveedor la perfección respecto de lo que ofrece en el mercado, máxime si de productos de producción masiva se tratan, y que al fin de cuentas, supondría costos de producción o comercialización altísimos que serían trasladados a los consumidores. En dicha medida, al no haber quedado acreditado, ni siquiera a nivel indiciario, que la denunciante haya recurrido al proveedor para hacer uso de la garantía del vehículo, ésta carecería de interés para obrar, contemplado en el artículo 108° del Código, la misma que se entiende como la necesidad para recurrir a la autoridad administrativa, sea porque no hay otro camino para que se resuelva su petición (inicio de procedimiento administrativo en contra del proveedor para proteger su derecho como consumidor) o aun habiendo otros, ya no tiene posibilidad de acceder a ellos.

4.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Respecto a la resolución emitida por la Sala, me es preciso manifestar que no me encuentro de acuerdo, en cuanto a que declaró infundada la denuncia en contra de Pak Pacific, siendo que desde mi punto de vista debió ser declarada improcedente por carecer el denunciado de falta de interés para obrar, de acuerdo a lo expuesto precedentemente.

Sin embargo, me pareció correcto el análisis que realizó respecto de los medios probatorios ofrecidos por la denunciada, dado que de la revisión de los medios probatorios aportados por la denunciante –como bien señala la Sala- no se verifica que esta haya acreditado la presencia de los desperfectos cuestionados a los pocos días (conforme lo indicó en su denuncia) de que le fue entregado el vehículo. Pese a que dicha administrada se encontraba en mejor posición de sustentar la inmediatez de sus cuestionamientos, pudiendo, por ejemplo, haber formulado un reclamo en donde dejara constancia de los mismos o a través de las órdenes de trabajo emitidas por el proveedor (de haber internado su vehículo en los talleres autorizados).

De ahí que, aun cuando haya presentado un informe sobre las condiciones en que se encontraba su vehículo, lo cierto es que este documento fue elaborado en base a una revisión técnica reciente (noviembre de 2019), mas no en la oportunidad en que el bien fue entregado (28 de febrero de 2019). Por tal motivo, dicho medio probatorio no generaba la suficiente convicción respecto a la veracidad de los fundamentos de su denuncia, por lo que recae sobre el proveedor, la presunción de licitud.

En este punto, es importante precisar como marco normativo que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción contemplada en el numeral 9 del artículo 248° del TUO de LPAG, la misma que consiste en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; siendo que dicha presunción solo puede verse limitada cuando el consumidor logre acreditar que el defecto alegado es responsabilidad del proveedor.

De otro lado, no olvidamos nuestra posición respecto a que la Sala debió declarar la nulidad parcial de la resolución de la Comisión, en la medida de que no se pronunció sobre todos los hechos que la denunciada imputaba al denunciante, lo cierto es que, ello no constituía óbice para emitir un pronunciamiento válido, tal como se desprende de la lectura del artículo 277° del TUO de la LPAG. Lo anterior, teniendo en consideración a que a lo largo del procedimiento la denunciante tuvo la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa, así como que obraban en el expediente elementos suficientes para que la Sala emitiera un pronunciamiento al respecto, correspondía entonces que se pronunciase sobre la referida conducta, considerando que la misma no constituía una presunta infracción del artículo 19° del Código.

V. CONCLUSIONES:

De la revisión del expediente y la identificación de los principales problemas jurídicos, concluimos que:

- La presunta conducta infractora consistente en que Pak Pacific habría ofrecido un producto que al poco tiempo de entregado presentó desperfectos, no correspondía ser analizada como una afectación al deber de idoneidad, ni generarle al proveedor - conforme al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor - la obligación de responder por dicha idoneidad; toda vez que no quedó acreditado de la lectura del informe técnico presentado, ni siquiera a nivel indiciario, que los desperfectos de fábrica eran atribuibles al proveedor, por lo que sobre él recae la presunción de licitud.
- Respecto a la resolución de segunda instancia, que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, consideramos que la denuncia debió ser declarada improcedente por falta de interés para obrar del denunciante, en virtud a que no se acreditó que ésta haya acudido al proveedor para que ejecutara la garantía del vehículo.
- De acuerdo a lo anterior, nos reiteramos en nuestra posición de que el deber de idoneidad se cumple -de una lectura sistemática del Código de Protección y Defensa del Consumidor - cuando el proveedor ha activado las garantías del producto ofrecido, y ha brindado una solución oportuna al consumidor, dado que argumentar lo contrario significaría asegurar la perfección de los productos de producción masiva, lo cual no se condice con lo que esperaríamos, en la práctica, un consumidor razonable, ni con las políticas públicas que persigue cumplir el Estado, conforme se lee del artículo VI del Título Preliminar del citado dispositivo; siendo que además, se adecúa perfectamente al criterio de la persistencia - vinculada al interés para obrar - que está adoptando la Autoridad en su variada jurisprudencia.

- Con relación a la resolución de la primera instancia, que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; consideramos que en el íter del procedimiento no se ha respetado el principio de congruencia ni ha garantizado el principio del debido procedimiento, toda vez que no emitió pronunciamiento respecto a todos los hechos alegados por la denunciante – v.g. la consignación de un monto distinto al efectivamente cancelado al momento de la suscripción del contrato- ni siquiera para desestimar su pretensión.
- Cabe añadir que la Administración debe guardar mayor celo en el cotejo de los documentos y/o actuaciones obrantes en el procedimiento; ello, con la finalidad de que no se emitan actos administrativos que pudieran incurrir en algún vicio de nulidad, como en el supuesto de nulidad parcial que consideramos, en la que incidiría la resolución de la Comisión, al no pronunciarse sobre todas las pretensiones de la denunciante.
- Finalmente, la Comisión solo tomó dos criterios para explicar la calidad de consumidor final del denunciante, cuando de la lectura del numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código, observamos que es posible también ostentar dicha condición, cuando exista duda sobre el destino final de un producto o servicio, atendiendo a sus características y naturaleza; de manera que si nos encontramos ante un bien que puede ser destinado para un uso personal y, a su vez, comercial, éste configurará un uso mixto.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Bibliográficas

- Agurto Zapata, K. (2019) *La imputación de cargos como atribución de la Administración Pública en los Procedimientos Administrativos de Protección al Consumidor*. [Tesis para optar por el Título de Abogado, Universidad de Piura] https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4059/DER_142.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aldana Ramos, E. (2016) La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. *Revista de Actualidad Mercantil*, 4, 13-29.
- Avendaño Valdez (2010) El interés para obrar. *Themis. Revista de Derecho*, (58), 63-69. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9118/9529>
- Bullard Gonzáles, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6 (10), 6-58. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Bouroncle, P. y Saldarriaga. R. (9 de noviembre de 2021) *¿Existen las segundas oportunidades? El «criterio de persistencia» establecido por Indecopi y su falta de uso sostenido*. LP - Pasión por el Derecho. https://lpderecho.pe/criterio-de-persistencia-indecopi-falta-uso-sostenido/#_ftn8
- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores.
- Cueva Espinosa, S. (2009) *Aspectos del Principio de Congruencia en el Proceso Civil*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/698/1/T756-MDP-Cueva-Aspectos%20del%20principio%20de%20congruencia.pdf>
- Davis Echandía, H. (s.f) *Teoría General del Proceso*. (3ª ed) Editorial Universidad. <https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/06/teoria-general-del-proceso-devis-echandia.pdf>
- Instituto de la Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual. (2019) *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1676261/Lineamientos_Protecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf.pdf?v=1613493169
- Monroy Gálvez, J. (1994) Las excepciones en el Código Procesal Civil. *Themis*, 119-129
- Morales Acosta, A. (2017) La ampliación del ámbito de protección al consumidor: trascendiendo las fronteras de la relación de consumo. *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*, 72, 164-194.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica.
- Supo Calderón, D. y Bazán Vásquez, V. (2020) El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti. Revista de Derecho*, 8 (12), 69-94.
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, 303-314.

Jurisprudencia

- Tribunal Constitucional. (2006) Exp. N° 5085-2006-PA/TC.
- Tribunal Constitucional. (2003) Exp. N° 0008-2003-AI/TC.
- Corte Suprema de Justicia (2017) Casación N° 1099-2017-Lima.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2022) Resolución 1962-2022/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2022) Resolución N° 1462-2022/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2022) Resolución N° 1909-2022/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2022) Resolución 1133-2022/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2022) Resolución N° 0692-2022/SPC-INDECOPI.
- Comisión de Protección al Consumidor. (2021) Resolución Final N° 0382-2021/CC2.
- Comisión de Protección al Consumidor. (2019) Resolución Final N° 933-2019/CC2.
- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. (2021) Resolución Final N° 0005-2021/PS3

Normas Legales

- Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú de 1993.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Poder Ejecutivo. (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (1993). Resolución Ministerial N° 010-93-JUS. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil
- Poder Ejecutivo (2013). Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE, Texto Único Ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial.
- Poder Ejecutivo. (1996). Decreto Legislativo N° 807. Facultades, normas y organización del INDECOPI.
- Poder Ejecutivo. (2008). Decreto Legislativo N° 1033. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

VII. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)

1. Copia del escrito de denuncia y sus respectivos anexos.
2. Copia de imputación de cargos, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor.
3. Copia del escrito de descargos de Pak Pacific y sus respectivos anexos.
4. Copia de la Resolución Final N° 417-2020/INDECOPI-AQP, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.
5. Copia del recurso de apelación y sus respectivos anexos.
6. Copia de la Resolución N° 0769-2022/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala de Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft
Molivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.04.2022 08:49:51 -05:00

000155

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

RESOLUCIÓN 0789-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE
 DENUNCIANTE :
 DENUNCIADA : IMPORT EXPORT PAK PACIFIC MOTOR S.R.L.
 MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
 VEHÍCULOS
 ACTIVIDADES : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Import Export Pak Pacific Motor S.R.L.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello en la medida que no quedó acreditado que la denunciada haya vendido un vehículo que, al poco tiempo de entrega, hubiese presentado desperfectos referidos al testigo ABS y de inestabilidad en recorrido.*

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta a la denunciada, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

Lima, 13 de abril de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de noviembre de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] interpuso una denuncia en contra de Import Export Pak Pacific Motor S.R.L.¹ (en adelante, Pak Pacific) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 28 de febrero de 2019, celebró un contrato de compraventa a plazos con reserva de propiedad por el cual adquirió el vehículo de placa V9Q-427, cancelando la suma de US\$ 5 500,00 a la suscripción del contrato y firmando treinta (30) letras de cambio a razón de US\$ 366,67 cada una;
 - (ii) sin embargo, la denunciada, sorprendiéndola y aprovechándose de su buena fe, consignó que la inicial cancelada era de US\$ 3 000,00, es decir, un monto distinto al efectivamente cancelado;
 - (iii) el vehículo presentó fallas a los tres (3) días de la entrega del vehículo, lo cual puso en conocimiento de la denunciada en forma verbal;

¹ RUC: 20535234800, con domicilio fiscal ubicado en calle Barcelona 276, dpto. 101, urbanización Mayorazgo 1° etapa, Ate, Lima, Lima.



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) ante ello, la empresa le indicó -también en forma verbal- que vaya a su mecánico, lo cual realizó, reportando las siguientes fallas:
 - a) Aumento de temperatura,
 - b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda,
 - c) el ABS se prendía en el tablero de forma constante,
 - d) el vehículo en recorrido presentaba inestabilidad; y,
 - (v) sin embargo, no solucionaron los problemas, indicándole que dichas fallas eran normales por el tipo de vehículo y por su fabricación;
 - (vi) no pudieron solucionar los problemas en más de diez (10) oportunidades;
 - (vii) no se sentía segura exponiendo su vida al peligro debido a que el vehículo perdía el control por los frenos;
 - (viii) la denunciada, lejos de solucionar las fallas, enviaba a sus gestores de cobranza a su domicilio;
 - (ix) mediante Informe N° 030-2019 de fecha 21 de noviembre de 2019, emitido por el Grupo Robert, se halló más de cinco (5) deficiencias en el vehículo; y,
 - (x) presentó como medios probatorios: una copia del contrato firmado, el acta de entrega del vehículo y el Informe N° 030-2019 de fecha 21 de noviembre de 2019.
2. A través de la Resolución 1 del 26 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia e imputó cargos en contra de Pak Pacific por la presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto habría entregado un vehículo que, al poco tiempo de adquirido, presentó diversas fallas.
3. El 27 de enero de 2020, la denunciada presentó sus descargos manifestando, entre otros, los siguientes hechos:
- (i) El 28 de febrero de 2019, suscribió con la denunciante el contrato de compraventa a plazos con reserva de propiedad hasta la cancelación del precio convenido, entregando la correspondiente boleta de venta electrónica;
 - (ii) en dicho contrato se pactó que el saldo del precio se pagaría en treinta (30) cuotas mensuales de US\$ 366,67, según cronograma de pagos; sin embargo, la compradora incurrió en mora desde el primer vencimiento teniendo hasta la fecha una deuda de diez (10) letras atrasadas con un total de US\$ 3 666,70, por lo que realizó acciones de cobranza sin éxito;
 - (iii) el 27 de noviembre de 2019, la denunciante remitió una carta notarial en la cual indicaba que el vehículo tenía problemas mecánicos, ante lo cual le pidieron que llevara el vehículo a sus instalaciones para verificar los desperfectos que manifestaba ya que sabían que la denunciante usaba el vehículo para actividades empresariales; y,



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) la denunciante reclamó los desperfectos recién diez (10) meses después de la entrega del vehículo, siendo que nunca les dio la posibilidad de verificar la existencia de los presuntos desperfectos y, de ser el caso, solucionarlos; por lo que los presuntos desperfectos eran solo dichos de aquella.
4. El 5 de marzo de 2020, la denunciante presentó un escrito mediante el cual, entre otros aspectos, reiteró que llamó y llevó el vehículo al local de Pak Pacific en múltiples ocasiones, pero el mecánico jamás se encontraba y cuando se encontraba solamente manifestaba que el vehículo se encontraba bien y que así llegaban esos carros de fábrica. Asimismo, indicó que cuando llevó el vehículo al local de la denunciada para su primer cambio de aceite, advirtió que dicho local no tenía las condiciones mínimas de funcionamiento. Añadió que la empresa jamás le envió un requerimiento de cobro de las letras vencidas porque tenía pleno conocimiento que el vehículo no se encontraba en buenas condiciones.
5. Mediante Resolución 417-2020/INDECOPI-AQP del 24 de setiembre de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Pak Pacific por infracción del artículo 19° del Código, en los extremos referidos a que habría vendido un vehículo que, al poco tiempo de ser entregado, presentó fallas consistentes en que: a) el ABS se prendía en el tablero de forma constante, y, b) el vehículo en recorrido presentaba inestabilidad;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Pak Pacific, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en los extremos referidos a que habría puesto a disposición del denunciante un vehículo con fallas consistentes en: a) aumento de temperatura, y b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda;
 - (iii) sancionó con una multa de 2 UIT a Pak Pacific por la infracción verificada;
 - (iv) ordenó a la denunciada en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpla con reparar los defectos consistentes en que: a) el aumento de temperatura, y, b) el nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda; y de no ser el caso, devolver el íntegro de la contraprestación pagada por la denunciante;
 - (v) condenó a Pak Pacific al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

6. El 25 de marzo de 2021, Pak Pacific apeló la Resolución 417-2020/INDECOPI-AQP en los extremos que le resultaron desfavorables, señalando lo siguiente:
- (i) Existía una falta de congruencia insalvable en la resolución recurrida al haberse pronunciado de manera contradictoria pues mientras en el punto primero de la parte resolutive declaró fundada la denuncia por desperfectos del ABS y de inestabilidad, en el punto tercero se dispuso como medida correctiva reparar desperfectos referidos al aumento de temperatura y al nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda, los cuales fueron descartados en la parte considerativa por la Comisión;
 - (ii) la única motivación de la interposición de la denuncia por parte de la señora Carpio era evitar cumplir con el pago del precio del vehículo, toda vez que alegó la existencia de desperfectos recién después de diez (10) meses de entregado del vehículo (sin traerlo para sus mantenimientos periódicos) y luego de solicitarle la cobranza de la deuda, lo cual estaba acreditado;
 - (iii) la denunciante no había podido acreditar que luego de la venta -como lo afirmaba- el vehículo presentó desperfectos ni que haya presentado alguna reclamación por dicho motivo, lo cual revelaba que su empresa le vendió y entregó el vehículo en perfectas condiciones y que no presentó ningún desperfecto;
 - (iv) debido a la denuncia, acreditó con carta notarial que se le comunicó a la señora Carpio que trajera la unidad a su taller para la revisión mecánica correspondiente, sin embargo, no acudió a su llamado, sino que llevó la unidad a otra empresa de venta de vehículos que también tenía su taller;
 - (v) la Comisión no le requirió a la denunciante que aporte algún medio probatorio que determine la oportunidad en que se presentaron los presuntos desperfectos, ni siquiera un reclamo, pero a pesar de ello, le dio plena validez al dicho de la denunciante;
 - (vi) era sumamente importante que se acredite la oportunidad en que se presentaron las presuntas fallas pues no resultaba pertinente un diagnóstico efectuado, por una empresa de la competencia, diez (10) meses después, siendo dicho diagnóstico solo una constatación del momento, que no acreditaba provenir de un profesional calificado y que no se pronunciaba sobre los motivos que originaron las fallas presuntamente verificadas;
 - (vii) para demostrar su permanente preocupación por cumplir con sus obligaciones, luego de recibir la resolución recurrida y sin estar de acuerdo con sus términos, trató de hacer nuevamente una revisión al vehículo y le dirigió una carta notarial a la denunciante con dicha finalidad; no obstante, en esta ocasión tampoco trajo el vehículo a sus instalaciones, lo cual la convencía más de que el vehículo no presentaba desperfecto alguno.



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

7. Cabe indicar que, en tanto el denunciante no cuestionó los extremos que fueron declarados infundados, relacionados con los presuntos desperfectos consistentes en: a) aumento de temperatura, y b) nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda; estos han quedado consentidos y no serán materia de evaluación en esta instancia.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la enmienda de la Resolución 417-2020/INDECOPI-AQP

8. El artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General), establece la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto de los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se alteren aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión².
9. Asimismo, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo 009-2009-PCM, la Sala es competente para pronunciarse sobre las solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de sus propias resoluciones³.
10. Adicionalmente, en el artículo 28° de la citada norma⁴ se indica que procederá la enmienda de la resolución, de oficio o a petición de parte, en caso la misma contenga errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presente inexactitudes evidentes. La enmienda podrá realizarse en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 212°.- Rectificación de errores.**

212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

³ **DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 27°.- Competencia funcional de Salas del Tribunal.** Las Salas que integran el Tribunal del INDECOPI conocerán de las causas que se le presenten, exclusivamente en los siguientes casos:

(...)

e) Solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de las resoluciones que emitan.

⁴ **DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 28°.- Enmienda, aclaración y ampliación de resoluciones.** Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a petición de parte, en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión.
(...)



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

11. De la revisión de la resolución recurrida, se advierte que la Comisión indicó como medida correctiva que la denunciada *"cumpla con reparar los defectos del vehículo consistentes en: a) el vehículo presenta un aumento de temperatura; b) el vehículo presenta un nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda, y de no ser el caso, devolver el íntegro de la contraprestación pagada por la denunciante, (...)"*. Sin embargo, del análisis efectuado por la Comisión en la parte considerativa, se desprende indudablemente que se trata de un error material pues estos defectos fueron desestimados, de allí que debió indicarse *"cumpla con reparar los defectos del vehículo consistentes en: a) ABS se prende en el tablero de forma constante; b) en recorrido el vehículo presenta inestabilidad, y de no ser el caso, devolver el íntegro de la contraprestación pagada por la denunciante, (...)"*.
12. Por tal razón, corresponde rectificar de oficio el error material incurrido en la resolución recurrida, en el extremo de la medida correctiva -parte resolutive-, que indicó que los defectos por reparar eran: *"a) el vehículo presenta un aumento de temperatura; b) el vehículo presenta un nivel bajo de líquido y fuga de líquido en el freno de la rueda izquierda"*, siendo que correspondía consignar *"a) ABS se prende en el tablero de forma constante; b) en recorrido el vehículo presenta inestabilidad"*.

Sobre la responsabilidad de Pak Pacific

13. El artículo 18° del Código⁵ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código⁶ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
14. 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

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

⁶ 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.



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 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

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.

15. El artículo 104° del Código recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor⁷.
16. Por tanto, conforme a lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.
17. La señora Carpio denunció que, al poco tiempo después de haber comprado a Pak Pacific un vehículo, este empezó a presentar fallas, siendo cuatro (4) los desperfectos que señaló. No obstante, la resolución de primera instancia desestimó la denuncia respecto de dos (2) desperfectos, siendo únicamente materia de apelación aquellos respecto de los cuales la denuncia fue declarada fundada, esto es, aquellos consistentes en: a) el ABS se prendía en el tablero de forma constante, y, b) el vehículo en recorrido presentaba inestabilidad.
18. Ahora bien, a efectos de analizar los hechos que son objeto de controversia en esta instancia, corresponde determinar las circunstancias en que se habrían presentado tales hechos, de conformidad con los medios probatorios presentados por las partes.
19. En primer término, cabe indicar que, no es un hecho controvertido que Pak Pacific vendió la unidad vehicular a la señora [REDACTED]

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°. - Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



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 0789-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

20. Ahora bien, en relación con los desperfectos que la unidad adquirida habría presentado, la señora ██████ realizó las siguientes afirmaciones:
- (i) El vehículo presentó fallas a los tres (3) días de su entrega, lo cual puso en conocimiento de la denunciada en forma verbal;
 - (ii) la empresa le indicó -también en forma verbal- que vaya a su taller mecánico, lo cual realizó, reportando las fallas consistentes en:
 - a) el ABS se prendía en el tablero de forma constante,
 - b) el vehículo en recorrido presentaba inestabilidad;
 - (iii) en el taller mecánico de la denunciada no pudieron solucionar los desperfectos, indicándole que estos eran normales por el tipo de vehículo y por su fabricación;
 - (iv) no pudieron solucionar los problemas en más de diez (10) oportunidades.
21. Como se advierte, en su denuncia, la señora ██████ denunció que Pak Pacific le habría vendido un vehículo que, al poco tiempo de adquirido, presentó desperfectos. En tal sentido, de conformidad con lo previsto por el artículo 104° del Código en materia de carga de la prueba era importante que, a efectos de acreditar el defecto, el consumidor presente medios probatorios que acrediten que el vehículo vendido presentó desperfectos al poco tiempo de adquirido, puesto que, en caso contrario, recae sobre el proveedor la presunción de licitud (cfr. párrafo 16).
22. No obstante, la denunciante no presentó medio probatorio alguno que acredite que comunicó al proveedor que el vehículo presentó fallas al poco tiempo de entregado. Tampoco presentó medio probatorio que acredite que llevó el vehículo al taller de la denunciada y que en este se le haya indicado que los desperfectos eran fallas normales en vehículos de ese tipo por su fabricación, pese a que la señora ██████ señala que en más de diez (10) oportunidades la empresa no le dio solución. Tales hechos pudieron haber sido acreditados con la presentación de diversos medios probatorios, como constancias de ingresos al taller, grabaciones efectuadas por un teléfono móvil o una constatación policial, por citar algunos ejemplos.
23. Resulta importante precisar que, en el procedimiento, Pak Pacific negó los hechos señalados por la señora ██████ en su denuncia, señalando que recién luego de diez (10) meses de entregado el vehículo la consumidora le comunicó -a través de una carta cursada el 27 de noviembre de 2019- la existencia de presuntas fallas. Cabe agregar que, de acuerdo con la carta de fecha 2 de diciembre de 2019 que la denunciada presentó en sus descargos -y que la consumidora no negó haber recibido-⁸, Pak Pacific rechazó las expresiones vertidas y los hechos señalados en la carta del 27 de noviembre de 2019 en

⁸ Ver cargo de notificación de la Resolución 2 remitida a la señora Carpio, que obra en la foja 52 el 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

RESOLUCIÓN 0769-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/CPC-INDECOPI-AQP

todos sus extremos, lo cual efectuó incluso antes de que se le notifique del inicio del procedimiento⁹.

24. En tal sentido, resultaba relevante a efectos del presente procedimiento que la señora [REDACTED] acredite los hechos señalados en su denuncia en el sentido que el vehículo presentó desperfectos desde su entrega y que estos no fueron solucionados por la denunciada, pues en dicho escenario, habría quedado acreditada la existencia de desperfectos de fábrica en el vehículo y, por tanto, la carga probatoria se habría revertido al proveedor, el cual tendría que presentar material probatorio que acredite que dichos defectos no le eran atribuibles por una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
25. Si bien obra en el expediente un informe técnico de fecha 21 de noviembre de 2019, suscrito por la Jefe de Centro de Servicio de Reparaciones y Servicios del Sur S.A.C., en el que se dejó constancia -en relación con los hechos objeto de apelación- que "*se observa testigo del sistema de frenos encendido*" y que "*en la prueba de ruta, se percibe inestabilidad en toda la unidad a partir de los 120 km/h en línea recta*", dicho documento evidencia que al 21 de noviembre de 2019, es decir, casi nueve (9) meses después de entregado el vehículo (28 de febrero de 2019) presentó estos hallazgos. Asimismo, es importante señalar que en el referido informe no se señala que tales hallazgos obedezcan a una posible falla de fábrica, de manera tal que descarten la posibilidad de que los mismos sean producto del uso del vehículo dado por el consumidor.
26. La denunciante no ha presentado otro elemento indiciario con el cual se pueda asumir que los hallazgos detectados casi nueve (9) meses después de su entrega venían de fábrica.
27. Siendo así, no resulta plausible concluir que la unidad vehicular vendida por la denunciada contaba con fallas de fábrica referidas al testigo ABS y a la inestabilidad en recorrido; por lo que los defectos denunciados no se encuentran acreditados.
28. A mayor abundamiento, el artículo 173^o.2 del TUO de la LPAG¹⁰ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196^o

⁹ De acuerdo con el cargo de notificación que obra en la foja 26 del expediente, la denunciada recibió la Resolución 1 el 20 de enero de 2020.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173^o.**- Carga de la prueba.
173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



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 0789-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0389-2019/GPC-INDECOPI-AQP

del Código Procesal Civil¹¹, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

29. Considerando lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Pak Pacific; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código. Ello en la medida que no quedó acreditado que la denunciada haya vendido un vehículo que, al poco tiempo de entrega, hubiese presentado desperfectos referidos al testigo ABS y a la inestabilidad en recorrido.
30. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta a Pak Pacific por la presunta infracción antes mencionada, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 417-2020/INDECOPI-AQP del 24 de setiembre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Import Export Pak Pacific Motor S.R.L.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello en la medida que no quedó acreditado que la denunciada haya vendido un vehículo que, al poco tiempo de entrega, hubiese presentado desperfectos referidos al testigo ABS y a la inestabilidad en recorrido. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta a la denunciada (2 UIT), la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada 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, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

¹¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.