



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 32-2017/ILN-CPC**

**PRESENTADO POR  
RICHARD ABEL RAMIREZ DONAYRE**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 32-2017/ILN-CPC**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : RAMIREZ DONAYRE, RICHARD ABEL

**Código** : 2014130976

**LIMA – PERÚ**

**2022**

En el presente informe jurídico se analiza el procedimiento administrativo sancionador en materia de Protección al Consumidor seguido ante el INDECOPI, por la denunciante S.D.O. contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C (Limaautos) y KIA Import Perú (KIP) este último incluido de oficio por la secretaría técnica de la comisión, por presuntas infracciones al deber de idoneidad y al deber de responder reclamos establecidos en los artículos 19 y 24 del Código de Protección y Defensa del consumidor. De acuerdo a los hechos ocurridos, Limaautos no habría vendido un vehículo idóneo, puesto que a los pocos días de adquirido presentó un defecto en el timón, así como empañamiento en los faros delanteros. Asimismo, no habría atendido el correo electrónico de la denunciante.

La Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte declaró: i) Improcedente la denuncia por presunta infracción al art. 19 en el extremo referido a que el timón del vehículo producía un ruido extraño, dado que este fue reparado antes de la interposición de la denuncia; ii) Fundada la denuncia contra Limaautos por infracción al artículo 19, en el extremo referido a que los faros delanteros del vehículo presentaban un empañamiento, por lo que se le sanciona con 2 UIT's ; iii) Fundada la denuncia contra KIA Import Perú por infracción al art. 19 en el extremo referido a que introdujo al mercado un bien con defectos puesto que los faros delanteros presentaban empañamiento, por lo cual se le sanciona con 2 UIT's ; iv) Infundada la denuncia contra Limaautos por posible infracción al art. 24.1, por cuanto se verificó que sí brindó respuesta al correo electrónico del 14 de diciembre del 2016; v) Se interpuso como medida correctiva la reparación de los faros y se dispuso el pago de las costas del procedimiento.

La Sala de protección al consumidor se pronunció sobre los extremos apelados, revocando lo resuelto por la comisión en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Limaautos y KIA Import Perú, por presunta infracción al art.19 del código de protección al consumidor; y, en consecuencia, declaró infundada la misma al no haberse acreditado que el empañamiento y/o humedad presentada en los faros delanteros del vehículo constituyera un desperfecto.

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....	1
1) DENUNCIA .....	1
2) ADMISIÓN A TRÁMITE Y FORMULACIÓN DE CARGOS .....	2
3) DESCARGOS POR PARTE DE LIMAUTOS .....	3
4) DESCARGOS POR PARTE DE KIA IMPORT PERÚ (KIP) .....	4
5) RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE 5	
6) RECURSO DE APELACIÓN DE KIA IMPORT PERÚ. ....	6
7) RECURSO DE APELACIÓN DE LIMAUTOS.....	7
8) RESOLUCIÓN DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	7
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>8</b>
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	8
1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	8
2. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	9
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>16</b>
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	16
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>18</b>
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....	18
1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0653 -2017/ILN-CPC .....	18
2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1456-2018/SPC-INDECOPI.....	21
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>22</b>
CONCLUSIONES .....	22
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>23</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>24</b>
ANEXOS .....	24

## CAPÍTULO I

---

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

#### 1) DENUNCIA

El 25 de enero del 2017 la señora S.D.O. (en adelante la Denunciante) interpuso denuncia contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C. (en adelante Limautos) ante la Comisión de Protección y Defensa al Consumidor – Sede Lima Norte del INDECOPI, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el código).

Señaló los siguientes fundamentos:

- El 26 de octubre de 2016 adquirió de Limautos un vehículo marca KIA modelo Río por el importe de US\$ 16.872,00, el cual le fue entregado el 3 de diciembre de 2016.
- El 9 de diciembre de 2016 advirtió que el timón de su unidad automotriz producía un extraño ruido y que los interiores de los faros delanteros se encontraban empañados.
- El 13 de diciembre de 2016 acudió al taller de Limautos con la finalidad de solucionar los problemas que presentaba su unidad, en dicha oportunidad solo se reparó el problema en el timón, el problema en los faros no fue solucionado, puesto que se tenía que llevar fotos de los faros donde se aprecie el empañamiento; sin embargo, el técnico le indicó que los faros no estaban correctamente sellados, que era un defecto de fábrica y que necesitaba esas fotos para solicitar el cambio.
- El 14 de diciembre de 2016 envió las fotos solicitadas al correo de la denunciada esperando una solución, pero no obtuvo respuesta.
- El 16 de diciembre del 2016 se comunicó telefónicamente con Limautos, estos le propusieron como única solución la instalación de unas bolsitas deshumedecedoras dentro de los faros, proposición con la que no estuvo de acuerdo, dado que había adquirido un vehículo nuevo y solo pedía que los faros no se empañen como cualquier vehículo normal.
- Con fecha 22 de diciembre del 2016 presentó su reclamo ante Limautos, mediante hoja de reclamación N° 009- V- 00039-2016, donde se da cuenta de los defectos en los faros y la falta de solución por parte de la denunciada.

- El día 29 de diciembre del 2016, al no encontrarse conforme con las soluciones dadas por Limautos, presentó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi, programándose una conciliación a la que no asistió la denunciada.
- El 13 de enero del 2017, Limautos le remitió un informe técnico el cual no tenía fecha (ni de recepción, ni de emisión) indicando que fue atendida de manera oportuna y señalando que los faros no presentan rajaduras, roturas u otras anomalías y que no es necesario el cambio de estos como solución al empañamiento de los faros delanteros, aconsejándole como solución que deje prendido los faros por 30 minutos, respuesta con la que no se sintió conforme.
- Como consecuencia de lo señalado, la denunciante solicitó a la comisión como medidas correctivas: 1) El cambio de los faros materia de la denuncia; 2) El reconocimiento de los gastos ocasionados por la denuncia; 3) El pago de los costos y costas del procedimiento.

Presentó los siguientes medios probatorios:

- Hoja de reclamación N° 009- V- 00039-2016 del 22 de diciembre de 2016.
- Reclamo N° 2016 -02748 interpuesto ante el Servicio de Atención al ciudadano del Indecopi.
- Citación a la audiencia de conciliación.
- Acta de inasistencia de la denunciada.
- Foto del correo donde se envían las imágenes.
- Fotos de los faros delanteros.
- Boleta de venta del vehículo.
- Informe técnico enviado por Limautos.

## **2) ADMISIÓN A TRÁMITE Y FORMULACIÓN DE CARGOS**

El 02 de junio del 2017, mediante resolución N°1, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia e incluyó de oficio a KIA Import Perú por haber introducido al mercado un vehículo con defectos.

Se le imputaron como cargos a Limautos: 1) La presunta infracción al art.19 del código por vender un vehículo carente de idoneidad, por cuanto a) El timón producía un sonido extraño; y, b) Los faros delanteros presentaban empañamiento en su interior; 2) La presunta infracción al art. 24.1 del código por no haber brindado respuesta al correo electrónico enviado el 14 de diciembre del

2016 por la denunciante, constituyendo una vulneración al deber de brindar respuesta a los reclamos.

Se le imputa como cargo a KIA Import Perú: 1) La presunta infracción al art. 19 del código, por haber introducido al mercado un vehículo con desperfectos en los faros delanteros afectando las expectativas del consumidor, pues este esperaba que se introduzcan bienes idóneos al mercado.

Asimismo, se realiza un requerimiento de información a las partes, se tiene por ofrecidos los medios probatorios presentados por la denunciante, y se dispuso correr traslado de la denuncia a Limaautos y a KIA Import Perú, para que presenten sus descargos en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Finalmente, se cita a las partes a una audiencia de conciliación.

### **3) DESCARGOS POR PARTE DE LIMAUTOS**

El 26 de junio del 2017, Limaautos, debidamente representada por J.R.T. presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- Respecto al sonido extraño en el timón: Se determinó que el ruido que se producía al girar el timón era debido a que el piso de jebe rosaba en la parte baja con la columna de dirección. En cumplimiento de la garantía se procedió a reparar tal defecto. Por lo que no habría una infracción al art 19 del código.
- Respecto al empañamiento en los faros delanteros: El área técnica procedió a revisar los faros, observando que no había rajaduras, fisuras u otra anomalía. Cabe indicar que cuando el vehículo estuvo en el taller no presentó dicho fenómeno en los faros, por ello se le requirió las fotos. Después de solicitar información al área técnica de la marca, estos le remitieron el boletín técnico N° XXXXXXXXXXXXX, donde señalaban que no es necesario el reemplazo de los faros si se presentase rocío en el interior, ya que este síntoma se debe al cambio de temperatura, tal como sucede con la luna de un parabrisas al momento que el vehículo se encuentra cerrado. En este caso el calor del motor se transfiere a la parte posterior del faro generando un empañamiento en el interior, la cual se disipa encendiendo los faros con el motor en marcha durante algunos minutos, en condiciones normales de manejo o mediante la instalación de bolsitas deshumedecedoras, por lo que no se requiere el reemplazo de los mismos, no existiendo una falla en el producto. Por lo que no habría una infracción al art 19 del código.



- Respecto a la falta de respuesta del correo enviado por la denunciante el día 14 de diciembre del 2016: Se le remitió un informe técnico dando cuenta de lo sucedido, en dicho informe se detalla los antecedentes, análisis, pruebas realizadas, soluciones y comentarios o recomendaciones. El informe técnico fue enviado el día 13 de enero del 2017, encontrándose dentro del plazo de los 30 días. Con dicho informe se cumplió con dar respuesta a la denunciante. Por lo que no habría una infracción al art.24.1.
- Sobre el reclamo ante el SAC y la programación de la conciliación por parte de la secretaría técnica: No conforme con las respuestas brindadas, la denunciada presenta un reclamo ante el SAC, reclamo que es debidamente respondido el 12 de enero del 2017. Respecto a la conciliación programada por la ST, la denunciante no asistió.
- Sobre el hecho de que KIP haya introducido al mercado un vehículo con desperfectos: No existe tal desperfecto, el empañado de los faros es una condición normal que sucede por el cambio de temperatura y que se puede eliminar encendiendo los faros con el motor en marcha por algunos minutos.

Presentó como medios probatorios:

- 1) Copia de correo electrónica enviado con fecha 29 de diciembre del 2016 por ILN Reclamos- Indecopi;
- 2) Copia de correo enviado por Limautos con fecha 12 de enero del 2017 en respuesta al reclamo de Indecopi;
- 3) Copia de cedula de notificación donde se le comunica sobre la audiencia de conciliación;
- 4) Copia de acta de inasistencia;
- 5) Copia de acta de entrega de unidad;
- 6) Copia de registro de garantía;
- 7) Copia de la hoja N° 009- V- 00039-2016 del libro de reclamaciones asentado el 22 de diciembre del 2016;
- 8) Copia del correo enviado con fecha 12 de enero del 2017 por Limautos al denunciante.

#### **4) DESCARGOS POR PARTE DE KIA IMPORT PERÚ (KIP)**

KIA Import Perú debidamente representada por V.G.G., presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- KIP no ha introducido un vehículo con defectos, puesto que los faros delanteros no presentan rajaduras, roturas u otras anomalías. Según el informe técnico presentado por Limautos, los faros no presentan daño, el empañamiento de los mismos es una ocurrencia normal no un problema estructural que afecte el funcionamiento del vehículo.
- Como solución se le sugirió la instalación de bolsitas deshumedecedoras, solución con la que no está de acuerdo, puesto que desea el cambio de

faros. Cabe señalar que el cambio de los mismos no va a modificar la solución.

- El que los faros se empañen se da debido a un cambio de temperatura, hecho que ocurre también en algunos casos con el parabrisas, y que se puede atenuar montando el equipo de absorción. Este empañamiento no debe ser atribuido a KIP, pues se encuentra fuera de su ámbito de control, siendo una condición ambiental.
- Según el boletín N° XXXXXXXXXXXX, emitido por KIA Motors Corporation, señala que algunos modelos KIA presentan empañado o condensación dentro del conjunto de faros. Generalmente esta condición se considera normal y se puede eliminar encendiendo los faros con el motor en marcha por algunos minutos o en condiciones normales de manejo.
- Si bien la denunciante señaló que un técnico le indicó que la solución era el cambio de faros, puesto que no estarían correctamente sellados. La comisión debe tomar en cuenta la falta de medios probatorios que acrediten lo señalado.

Presentó como medios probatorios: 1) Copia legible del certificado de garantía vehicular; 2) Technical Service Bulletin N° XXXXXXXXXXXX

## **5) RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE**

Con fecha 19 de julio del 2017, mediante resolución N°0653-2017/ILN-CPC la comisión de protección al consumidor- sede lima norte, resolvió lo siguiente:

- Declarar improcedente la denuncia interpuesta por S.D.O. contra Limautos por posible infracción al art.19 del código, en el extremo referido al que el timón del vehículo producía un ruido extraño, pues de acuerdo a los mencionado por la propia denunciante, este defecto fue solucionado antes de la notificación de imputación de cargos y de acuerdo al art. 108 del código, la solución de los defectos antes de la notificación de imputación de cargos es una de las causales de improcedencia de la denuncia.
- Declara fundada la denuncia interpuesta por S.D.O. contra Limautos por la infracción al art.19 del código, en el extremo referido a que los faros delanteros presentan empañamiento en el interior. Así también se declara fundada la denuncia interpuesta por S.D.O. contra KIA Import Perú por la infracción al art.19 del código, en el extremo referido a que introdujo al mercado el vehículo cuyos faros delanteros presentaban dicha anomalía. La

comisión considera que el empañamiento de los faros no resulta ser una condición normal, puesto que solo está presente en algunos vehículos de la marca de acuerdo al Technical Service Bulletin N° XXXXXXXXXXXXX. Un consumidor no esperaría que su vehículo tenga tal anomalía, dado que no se presenta en todos los vehículos que circulan en el mercado, por lo que las denunciadas tenían el deber de tomar medidas para que esta situación no se produzca, sin embargo, no lo hicieron. Asimismo, los proveedores no han acreditado que informaron dicha condición a la denunciante afectando sus expectativas de consumo.

- Declara infundada la denuncia interpuesta por S.D.O. contra Limautos por la infracción al art.24.1 del código, por cuanto se verificó que se brindó una respuesta al correo electrónico dentro del plazo previsto por el código.
- Se ordena a Limautos y a KIA Import Perú en calidad de medida correctiva reparadora el cambio de los faros delanteros.
- Se ordena a Limautos y a KIA Import Perú el pago de S/.36.00 por concepto de costas del procedimiento.
- Se sanciona a Limautos con una multa de 2 UIT's por infracción al art. 19 y se dispone su inscripción en el registro de infracciones y sanciones.
- Se sanciona a KIA Import Perú con una multa de 2 UIT's por infracción al art. 19 y se dispone su inscripción en el registro de infracciones y sanciones.

#### **6) RECURSO DE APELACIÓN DE KIA IMPORT PERÚ.**

Con fecha 24 de agosto del 2017, KIA Import Perú apeló la resolución N° 0653-2017/ILN-CPC únicamente en el extremo que le fue desfavorable, señalando lo siguiente:

- KIA Import Perú no ha introducido al mercado un vehículo con desperfectos, puesto que los faros no presentan roturas o rajaduras, los faros se humedecen y empañan por una condición normal, no por un defecto estructural.
- La comisión ha realizado una valoración errónea del Boletín N° XXXXXXXXXXXXXXX, puesto que todos los vehículos de la marca son susceptibles presentar empañamiento en los faros si es que se presentan ciertas condiciones ambientales externas, es una condición normal estando presente en otros vehículos distintos a los fabricados por KIA.
- Al decir señalar que el cambio del conjunto de faros no será necesario en muchos casos, quiere decir que no siempre se cambiarán los mismos, solo se cambiarán cuando se compruebe un defecto de origen o externo. Los

casos en los que el empañamiento se origina por la condensación del agua, no será necesario el cambio, solo bastará con tener prendidos los faros con el motor encendido por unos minutos.

- Con relación a la falta de información a la denunciante respecto del empañamiento de los faros, es necesario indicar que el Boletín N° XXXXXXXXXXXXX, fue emitido de manera posterior a la venta por lo que no fue posible informar de tal circunstancia.
- La sanción interpuesta debe ser revocada por no estar debidamente motivada.
- Se solicita se revoque la resolución N° 0653-2017/ILN-CPC, y se declara infundada la denuncia interpuesta por S.D.O.

## **7) RECURSO DE APELACIÓN DE LIMAUTOS**

Con fecha 24 de agosto del 2017, Limautos apeló la resolución 0653-2017/ILN-CPC únicamente en el extremo que le fue desfavorable, señalando lo siguiente:

- El boletín indica que esta situación puede presentarse en todos los modelos, de todos los rangos de fabricación y en todas las zonas. Cuando se indica que algunos modelos presentan esta condición es porque están sujetos a ciertas condiciones externas que generan dicho empañamiento.
- No siempre es necesario el cambio de los faros, solo se realiza el cambio si se comprueba un defecto sea de origen o externo que permita la filtración de agua. En el presente caso se descartó algún desperfecto.
- No se informó al cliente sobre el empañamiento en los faros, puesto que no se sabía, al momento de la venta, que podría generar esta situación, la cual es normal.
- Al ser generado por fuerza mayor (temperatura ambiente y sujeta a condiciones) la norma señala que se debe exonerar al proveedor de la responsabilidad.
- Se solicita se revoque la resolución N° 0653-2017/ILN-CPC, y se declare infundada la denuncia.

## **8) RESOLUCIÓN DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Mediante la resolución N° 1456-2018/SPC-INDECOPI, emitida el 13 de junio del 2018, la sala especializada en protección y defensa del consumidor resolvió revocar la resolución N°0653-2017/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada

la denuncia por infracción al art. 19 del Código y en consecuencia declaró infundada la misma, al no haberse acreditado que el empañamiento y/o humedad en los faros constituyera un desperfecto. Los fundamentos que justifican tal decisión son los siguientes:

- La carga procesal de acreditar un eximente de responsabilidad por parte del proveedor opera luego de que el defecto se encuentre debidamente acreditado.
- Existe información de dominio público que demuestra que el empañamiento es una condición normal, distinto es la presencia de líquido dentro de los faros, situación que podría determinar la presencia de un desperfecto (accesorios no instalados adecuadamente).
- No hay medios probatorios que permitan evidenciar si el empañamiento era por acumulación de líquidos.
- Del informe técnico realizado por Limautos, se evidencia que al momento de revisar los faros delanteros del vehículo no se encontró presencia de humedad en el mismo, tampoco se encontró rajaduras u otras anomalías.
- No obra ningún medio probatorio adicional a los analizados que acredite que la circunstancia alegada por la denunciante continuaba.
- En ese sentido y en la medida que no ha quedado acreditado de manera fehaciente que el empañamiento o humedad constituyera un desperfecto se revoca la resolución N°0653-2017/ILN-CPC y se declara infundada la denuncia.

## **CAPÍTULO II**

---

### **IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

Considero como los principales problemas jurídicos que se desprenden de este caso:

##### **1.1 . Determinar la idoneidad o no del producto**

En el presente caso el denunciante adquirió un vehículo el 26 de octubre del 2016 y este le fue entregado el 9 de diciembre del mismo año; sin embargo, a

los pocos días de uso este empezó a presentar desperfectos en el timón, así como un empañamiento en los faros, de otro lado tenemos que el denunciado alega que el bien es idóneo, puesto que el empañamiento es una condición natural y también manifiesta que reparó el defecto en el timón antes de la interposición de la denuncia. En ese sentido corresponde determinar si el bien puesto a disposición del denunciante es o no idóneo

### **1.2. Respecto a si correspondería declarar improcedente por falta de interés para obrar o por subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos.**

En el presente caso, cuando la comisión emitió la resolución final N° 0653-2017/ILN-CPC declaró improcedente la denuncia en el extremo referido al defecto en el timón por subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos (art. 108 inciso F del Código de Protección y defensa del consumidor); sin embargo, el objeto de esta problemática radica en determinar si dicho extremo de la denuncia debió ser declarado improcedente en base a dicho inciso del art. 108 o si correspondía ser declarado dicho extremo de la denuncia improcedente en base a otro inciso del mencionado artículo 108 del código, esto es por carecer la denunciante de interés para obrar (art .108 inciso E).

## **2. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **2.1 Determinar la idoneidad o no del producto**

Para poder abordar esta problemática, es necesario señalar que se entiende por idoneidad de un bien o servicio y como es el proceso de generación de expectativas dentro de un consumidor razonable.

Respecto a la idoneidad el art. 18 del Código de Protección y defensa del consumidor señala:

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.

Cabe mencionar que es un derecho que tienen todos los consumidores de adquirir bienes y servicios idóneos y los proveedores tienen el deber de vender producto que sean acordes con lo ofrecido y que cumplan con las expectativas generadas en los consumidores.

Una vez conocido que es idoneidad, correspondería determinar cómo se llegan a formar estas expectativas en los consumidores, respecto a ello, Rodríguez García (2014) señala:

El análisis implica tres etapas. En la primera etapa, se construye un “Modelo de Referencia de Idoneidad” sobre la base de ciertas variables (garantías). En segundo término, se organiza aquello que ocurrió en la realidad, es decir, lo que el consumidor recibió en los hechos. Finalmente, se compara lo que se aprecia en la realidad con el contenido del Modelo de Referencia de Idoneidad. Si existe identidad entre lo real y el modelo de referencia, 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)

Coincidiendo con ello la doctrina nacional ha referido:

(...) El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor, pero no el concreto y de carne y hueso, sino un consumidor razonable en las mismas circunstancias, para luego compararlo con el bien o servicio que efectivamente recibió. Si se aprecia una diferencia significativa entre ese modelo y lo que se recibió, en perjuicio del propio consumidor, entonces se considera que el bien no es idóneo. Pero este modelo no se construye en abstracto. Por el contrario, se diseña en base a tres coordenadas (...). (Bullard, 2010, p.16)

Según ambos autores las expectativas razonables de un consumidor se generarán en función de las garantías y siempre que exista correspondencia entre estas expectativas y el bien entregado o servicio prestado por el proveedor, estaremos frente a un bien idóneo. Estas variables o coordenadas llamadas garantías, que van a generar estas expectativas razonables en los consumidores, se encuentran descritas en el art. 20 del código.

Estaremos frente a una garantía legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con dicha garantía. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor y finalmente una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor.

Como bien señaló la doctrina antes referida, estas garantías, son las que generarán las expectativas en los consumidores. Es por el ello que el primer párrafo del art. 20 señala que, para determinar la idoneidad de un bien, este debe ser comparado con las garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado.

En ese mismo párrafo se define que las garantías son las características, términos y condiciones con los que cuenta un producto o servicio, sin embargo, considero que las garantías son también parámetros de idoneidad, porque a partir del cumplimiento de estas se determinará la idoneidad del bien.

Es necesario señalar que no cualquier expectativa es digna de tutela, solo las serán las expectativas razonables generadas por consumidores razonables, considero que ese debe ser el estándar del consumidor protegido por el código. Respecto al estándar de consumidor razonable la resolución N° 001-2001- LIN-CPC/INDECOPI, señala:

Este estándar no es el de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso o de uno racional, calculador y frío capaz de analizar cada detalle de las opciones que se le presentan, sino, de una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se puede exigir a cualquier persona que realiza una operación de intercambio en el mercado (...).(p.25)

La diligencia ordinaria es necesaria para evitar amparar conductas negligentes por parte de los consumidores o expectativas que van más allá de la realidad y que no se desprenden de las garantías. Es porque ello que con acierto Rodríguez García (2014) señala: “En suma, las expectativas que resultan tutelables son



únicamente aquellas que tiene un consumidor razonable y que se sustentan en una serie de condiciones (garantías) (...).” (p .304)

Una vez determinado como se forman las expectativas en los consumidores, para efectos de poder responder el presente problema, correspondería analizar también cómo se cumple con el deber de idoneidad en caso de un defecto en el bien.

Como bien señala el art.19 hay un deber de idoneidad por parte del proveedor frente al consumidor, teniendo este la obligación de cumplir con las garantías que ofrezca y a las que está obligado, esto incluye la reparación, la reposición y la devolución, puesto que un consumidor razonable esperaría que de presentarse un problema en el vehículo este sea solucionado en cumplimiento de la garantía ofrecida , sin en caso este no se puede reparar un consumidor razonable esperaría la sustitución del bien o la devolución del dinero , pero lo que no esperaría un consumidor razonable es que el bien sea perfecto, que carezca de fallas , salvo que el proveedor se haya obligado a ello expresamente, tampoco es una obligación del proveedor garantizar que sus vehículos carezcan de fallas, salvo que esto haya sido ofrecido expresamente. Lo que esperaría un consumidor razonable es que en caso su vehículo presente un defecto este sea inmediatamente solucionado por el proveedor en cumplimiento de las garantías. Es importante señalar que al ser un vehículo un bien producido en masa, es susceptible de presentar defectos a pesar de pasar por rigurosos controles de calidad.

Entonces cuando un bien presenta un defecto parte del deber de idoneidad del proveedor consiste en reparar, reponer o devolver el dinero del bien, estos remedios están dados dentro de las garantías y serán parte de las expectativas generadas en los consumidores razonables, esto quiere decir que el hecho de aplicar estos remedios por parte del proveedor es una manifestación más de la idoneidad del bien y del cumplimiento del deber idoneidad por parte del proveedor.

Coincidiendo con el presente análisis la Res. N°2221-2012/SC2-Indecopi señala:

Un interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18º, 19º y 97º, permiten establecer que la idoneidad no implica per se la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos

productos, sino más bien el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según el caso concreto (...) La idoneidad debe valorarse no en razón de un modo de ser del bien o de una cualidad suya (su funcionabilidad), sino en función al comportamiento del proveedor una vez que ha tomado conocimiento de las fallas presentadas en el producto.(pp. 10-11)

Es por ello que cuando se analiza la idoneidad de un bien, parte de ello consiste en analizar la actuación del proveedor en caso el bien hubiese presentado un defecto, es un análisis en conjunto, como bien afirma Aldana Ramos (2016):

(...) el caso debería analizarse de manera integral. El análisis de la ocurrencia del defecto, activa la evaluación de cómo procedió el proveedor, pues si hubiera estado obligado a hacerlo y no lo hiciera, las normas de protección al consumidor contemplan un sistema de medidas correctivas para ordenar la ejecución de la acción que elimine los efectos negativos de la infracción. (p.21)

Sin embargo, el proveedor no siempre será responsable por los defectos que pueda presentar el producto, ya que puede ser que el desperfecto haya sido causado por un hecho no atribuible al proveedor, como un caso fortuito o fuerza mayor, el acto de un tercero o la negligencia del propio consumidor, lo que generaría la ruptura del nexo causal.

Es necesario mencionar que algunas veces se ha interpretado erróneamente los alcances del art. 19, considerando que el proveedor es responsable por la venta de un bien que presenta desperfectos, a pesar que este reparó los defectos, como señalaba erróneamente la resolución N°1008-2013/SPC-INDECOPI (caso América móvil).

En ese sentido y de acuerdo a lo mencionado, al analizar la idoneidad de un bien o servicio, no solo implica determinar el cumplimiento de las expectativas razonablemente generadas por el consumidor en función a lo ofrecido por el proveedor, sino también debe ser analizado como parte del cumplimiento de este deber las actuaciones del proveedor al momento de tener conocimiento que el bien entregado no cumplió con lo ofrecido.

## **2.2 Respetto a si correspondería declarar improcedente por falta de interés para obrar o por subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos.**

La modificación del art. 108 del código por el Decreto Legislativo 1308 realizada en el año 2016 señala varios supuestos para declarar la improcedencia de una denuncia de parte, entre dichos supuestos, tenemos a los siguientes:

(...) e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación. (...)

En ese sentido y para poder abordar esta problemática corresponde determinar cuándo se debe usar cada uno de los mencionados incisos; esto es, en qué casos una denuncia puede ser declarada improcedente por una subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos y en qué casos una denuncia puede ser declarada improcedente por carecer la denunciante de interés para obrar. Si bien el inciso E del art. 108 señala como supuestos de improcedencia tanto la legitimidad y el interés para obrar, para efectos del presente problema me centraré en este último por ser materia de discusión.

El interés para obrar, es definido por la doctrina nacional de la siguiente manera: “Esta necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo (...)” (Monroy Gálvez, 1994, p. 124)

Este elemento es sumamente necesario para que la autoridad resolutive pueda manifestarse respecto del fondo de la controversia. Esta condición de la acción si bien se encuentra en art. 427 del Código procesal Civil como una condición necesaria para interponer una demanda y cuya ausencia generaría la improcedencia de la misma, es aplicada de manera supletoria en este procedimiento administrativo.

En base a ello, en el presente procedimiento el interés para obrar debe ser analizado como la necesidad de acudir a la autoridad administrativa en función a

la permanencia del defecto o falla que genera la afectación a las legítimas expectativas al consumidor. En ese sentido si dicho defecto o falla ya no se encuentra presente al momento de interponer la denuncia, esta será declarada improcedente de conformidad al inciso E del art. 108 por carecer la denunciante de interés para obrar.

Ahora bien, el inciso f del art. 108 señala otra causal de improcedencia que se configura cuando el proveedor subsana la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos, estando presente la conducta infractora y tiene el denunciante interés para obrar al momento de interponer la denuncia

Ambos supuestos de improcedencia, si bien distintos pueden llevar a confusiones, como en el presente caso; sin embargo, la sala dándose cuenta de dicha situación en posteriores resoluciones indica la diferencia, tenemos así la Resolución 0307-2020/SPC-INDECOPI, donde la sala señala lo siguiente

En ese sentido, de acuerdo a un pronunciamiento anterior, conviene precisar que la falta de interés para obrar se configurará en aquellos casos en los que la conducta infractora ya no se encontraba vigente al momento de la interposición de la denuncia. Mientras tanto, la subsanación de la conducta infractora se configurará cuando la conducta infractora persistía al momento de interponerse la denuncia, pero que perdió vigencia antes de la notificación de la imputación de cargos; es decir, cuando la conducta infractora fue subsanada entre la presentación de la denuncia y el inicio del procedimiento administrativo sancionador. (p.22)

La resolución 2456-2019/ SPC-INDECOPI, se manifiesta de igual manera sobre esta diferencia entre estos incisos

Asimismo, cabe señalar que lo recogido en el literal f) del artículo 108° del Código hace referencia a aquellos supuestos en los que se configura una subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos. Este supuesto está pensado para aquellos casos en los que la conducta infractora persistía al momento de interponerse la denuncia pero que ya no se encontraba vigente al momento de notificar el inicio del procedimiento. No obstante, en el presente caso la presunta conducta infractora fue subsanada antes de la presentación de la denuncia (supuesto recogido en el literal e) del artículo 108° del Código (...). (p .09)

De acuerdo a lo señalado existe una diferencia entre los incisos E y F del artículo 108 del código de protección y defensa del consumidor no pudiendo ser tomados como si fueran lo mismo. Si la conducta infractora ya no se encontraba vigente al momento de la interposición de la denuncia esta será declarada improcedente por carecer el denunciante de interés para obrar, puesto que ya no existe esta necesidad irresistible e impostergable de acudir a la entidad; sin embargo, si a la fecha de interposición de la denuncia la conducta infractora se encontraba vigente siendo subsanada por el proveedor antes de la notificación de imputación de cargos, la improcedencia de denuncia será por lo señalado en el inciso f del art. 108 .

### **CAPÍTULO III**

---

## **POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

### **1.1 Determinar la idoneidad o no del producto**

En el presente caso correspondería determinar la idoneidad del vehículo, en ese sentido se mencionará los dos defectos alegados por la denunciante.

Respecto al defecto en el timón , si bien en un primer momento el vehículo presentó un ruido extraño el timón, este defecto fue reparado a los pocos días en cumplimiento de la garantía explícita dada por el proveedor, lo cual es una manifestación del cumplimiento del deber de idoneidad por parte de este, el hecho de que un bien pueda presentar un defecto en un primer momento no significa que deja de ser idóneo, sí es que el proveedor cumple con la garantía dada y repara el bien este será idóneo, es necesario señalar que el deber de idoneidad no significa deber de perfección.

Los consumidores no pueden tener como expectativa la perfección del bien, el hacer ello constituye claramente una expectativa irracional, es necesario recordar que ningún bien es perfecto y el costo de realizarlo sería cuantioso, impidiendo que muchos consumidores puedan acceder a un bien.

Respecto al supuesto defecto en los faros delanteros, es claro que sí bien el vehículo presentó un empañamiento dentro de los faros, considero que ello no constituye un defecto, de acuerdo a los medios probatorios aportados al caso por los demandados este empañamiento se da por un fenómeno físico llamado

condensación que se produce por una alta humedad en el aire y una diferencia de temperaturas, este fenómeno sucede muy a menudo, no constituyendo per se un defecto y desapareciendo en condiciones normales de manejo. Constituiría un defecto si es que el empañamiento persistiese, se diera por otras causas o presentase acumulación de agua dentro del vehículo; sin embargo, no hay medios probatorios que acrediten tales hechos. Por lo tanto, al no existir un defecto es conclusión obvia que no habría obligación de reparar los faros o cambiarlos por parte del proveedor, es por ello que concluyo, que, de acuerdo a los medios probatorios aportados por las partes, el bien es idóneo.

### **1.2 Respecto a si correspondería declarar improcedente por falta de interés para obrar o por subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargo**

De acuerdo a lo señalado, considero que la comisión debió declarar improcedente la denuncia en el extremo referido al defecto en el timón por carecer la denunciante de interés para obrar; puesto que, de acuerdo a las piezas procesales la denuncia fue presentada el 25 de enero del 2017 y el defecto fue reparado el 13 de diciembre del 2016, esto quiere decir que el defecto fue reparado mucho antes de la interposición de la denuncia, no cabría en el presente caso declarar improcedente la denuncia, como hizo la comisión, por la subsanación del defecto antes de la notificación de imputación cargos. Por lo tanto, hubo una incorrecta aplicación de la norma por parte de la comisión al momento de fundamentar su decisión en uno de los extremos del acto administrativo.

En ese sentido y a pesar de llegar a la misma decisión, debido a que usando cualquiera de los incisos se declarararía la improcedencia de la denuncia en el extremo referido al timón del vehículo, es sumamente clara la existencia de un defecto en la motivación del acto administrativo, en ese extremo en particular.

La autoridad administrativa, salvo excepciones, está obligada motivar los actos administrativos emitidos, siendo la motivación un requisito de validez del acto administrativo. Ahora bien, respecto a una de las maneras que se tienen para motivar los actos administrativos el inciso 6.1 del artículo 6 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

En el presente caso, señalo que hay un defecto en la motivación puesto que el fundamento normativo dado por la comisión para resolver el mencionado extremo de la denuncia, no fue el correcto, como ya quedó claro, la comisión hizo uso de un inciso distinto del artículo 108 del Código de protección y Defensa del consumidor.

Si bien existe un defecto en la motivación del acto, considero que no se debería declarar la nulidad parcial del mismo, esto debido a que, si bien existe un vicio, este no es trascendente porque se concluye de manera indubitable que el acto tendría el mismo contenido de no haberse producido el vicio, prevaleciendo en el presente caso la conservación del acto.

## CAPÍTULO IV

---

### POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

#### 1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0653 -2017/ILN-CPC

Mediante dicha resolución la comisión de protección al consumidor sede Lima Norte declaró:

- a) **Improcedente** la denuncia por presunta infracción al art. 19 en el extremo referido a que el timón del vehículo producía un ruido extraño pues este fue reparado antes de la notificación de imputación de cargos.
- b) **Fundada** la denuncia interpuesta por S.D.O. contra Limautos por infracción al artículo 19, en el extremo referido a que los faros delanteros del vehículo presentaban humedad, por lo cual se sanciona con 2 UIT's.
- c) **Fundada** la denuncia interpuesta por S.D.O. contra KIA Import Perú por infracción al art. 19 en el extremo referido a que introdujo al mercado un

bien con defectos puesto que los faros delanteros presentaban humedad, por lo cual se le sanciona con 2 UIT's.

- d) **Infundada** la denuncia interpuesta por S.D.O contra Limautos por posible infracción al art. 24.1, por cuanto se verificó que sí brindo respuesta al correo electrónico del 14 de diciembre del 2016.
- e) **Ordenar** a KIP y Limautos en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de 10 días hábiles de ser notificadas con la presente resolución, cumpla con cambiar los faros por unos que no presenten anomalías.
- f) **Ordenar** a KIP y Limautos el pago de 36 soles por concepto de las costas del procedimiento, sin perjuicio del interesado de solicitar la liquidación de costos respectiva.
- g) **Disponer** la inscripción de Limautos y KIP al registro de infracciones y sanciones.

En relación a lo dictado por la comisión debo manifestar mi posición: **Estoy de acuerdo parcialmente con lo resuelto**, esta posición se debe a los siguientes considerandos:

- Con relación a la declaratoria de improcedencia de la denuncia en el extremo referido a que el timón del vehículo producía un ruido extraño, **estoy de acuerdo con lo resuelto**, puesto que ya no existía un interés para obrar por parte de la denunciada debido a que el defecto fue reparado antes de la interposición de la denuncia, esto conforme a lo señalado en art. 108 del código; sin embargo, y como bien se menciona con anterioridad en la identificación de los problemas jurídicos, la comisión al momento de fundamentar su decisión hace uso de un inciso del art. 108 distinto al que correspondía aplicar en estos casos, puesto que menciona que es improcedente la denuncia por que el proveedor ha subsanado o corregido la conducta infractora con anterioridad a la notificación de imputación de cargos haciendo alusión al art. 108 inciso F del código, sin embargo el problema está en que la denuncia debió ser declarada improcedente por no haber interés para obrar según lo mencionado en el art. 108 inciso E, porque la denuncia fue presentada el 25 de enero del 2017 y el defecto fue reparado el 13 de diciembre del 2016.
- Con relación a que Limautos infringió el art.19 del código al vender un producto con defectos en los faros delanteros pues estos presentaban empañamiento y a que KIP infringió el art. 19 debido a que introdujo al



mercado el vehículo adquirido por la denunciante que presentaba tal defecto, **estoy en desacuerdo con lo resuelto**. La comisión parte del supuesto errado de que el empañamiento presentado en los faros delanteros es un defecto y esta conclusión se debe a una indebida valoración realizada por la comisión de lo mencionado en el Technical service bulletin N° XXXXXXXXXXXXXXX cuando este señalaba: ***“Este boletín ofrece información sobre algunos modelos KIA que presentan empañado o condensación dentro del conjunto de faros”***. La comisión entiende esta frase como que solo algunos vehículos presentan esta situación, no siendo una condición normal, señalando conjuntamente con ello, que un consumidor no esperaría que su vehículo presente tal condición, cuando el común de los vehículos no lo presentan, así también cuestiona que no se le haya informado de esta situación anómala al consumidor, en base a ello y quedando debidamente acreditado el defecto y al no haberse el proveedor eximido de la responsabilidad lo sanciona.

Como bien señalo líneas arriba, la comisión no interpretó adecuadamente el medio probatorio, pues este mismo boletín mencionaba en su segunda página que dicha situación se presentaba en todos los vehículos, por lo que se entiende que todos los vehículos son susceptibles de presentar humedad si se presentan las condiciones climáticas propicias para ello.

El empañamiento que presentaban los faros delanteros no son un defecto, son una condición normal que se genera por la condensación siendo todos los vehículos del mercado independientemente de su marca (KIA, Toyota Hyundai, etc.) susceptible a ello si se presentan las condiciones que lo generan. En el presente caso, si bien ha quedado acreditado que el vehículo presentó tal situación, este no constituye un defecto per se; es por ello que, al no haberse acreditado la existencia de un defecto por parte de la denunciante, debió declararse infundada la denuncia en ese extremo.

- Respecto a declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 24.1, **estoy de acuerdo con lo resuelto**, puesto que del análisis de los medios probatorios se determinó que sí se habría brindado una respuesta al correo, si bien no se respondió directamente al correo electrónico de la denunciante, la respuesta al correo fue enviada conjuntamente con la respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante

en el libro de reclamaciones, dentro del plazo correspondiente de conformidad con el art. 24.1.

- En relación a lo expuesto y al no haber una infracción al código de protección al consumidor **estoy en desacuerdo** con la sanción y las medidas correctivas interpuestas a Limautos y a KIA Import Perú.

## **2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1456-2018/SPC-INDECOPI**

Mediante resolución emitida el 13 de junio del 2018 la sala de protección al consumidor, resuelve lo siguiente:

- a) **Revoca** la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por S.D.O. contra Limautos y KIA Import Perú, por presunta infracción al art.19 del código de protección al consumidor; y, en consecuencia, se declara **infundada** la misma al no haberse acreditado que el empañamiento y/o humedad presentada en los faros delanteros del vehículo, constituyera un desperfecto.

Respecto de la mencionada decisión de la sala debo manifestar mi posición:

**Estoy de acuerdo con lo resuelto**, puesto que considero lo siguiente:

- No hay un medio probatorio que permita demostrar que la presencia de humedad se deba a un desperfecto en los faros. Según el medio probatorio presentado por KIP, esta situación se puede dar por dos razones: 1) Por condensación ; 2) Por acumulación de líquido en los faros, el primero no constituye un defecto, siendo una situación común y corriente, en el segundo caso si estaremos frente a un desperfecto que requiere reparación; sin embargo, en el presente caso la denunciante no presentó medios probatorios que permitan demostrar que esta presencia de humedad se deba a la segunda causal, así también de la revisión que realizó Limautos, no se evidenció rajaduras u otras anomalías en los faros. Es así que al no haberse acreditado la existencia de un desperfecto corresponde declarar infundada la denuncia, puesto que de acuerdo al principio de licitud que se encuentra en el **art. 248 inciso 9 del TUO de la LPAG**, las autoridades deben presumir que los administrados han actuado conforme a la ley en tanto no se tenga evidencia de lo contrario, justamente en el presente caso al no haber un medio probatorio que permita demostrar la realización del cargo imputado a los proveedores se revoca y se declara infundada la denuncia.

## CAPÍTULO V

---

### CONCLUSIONES

- ❖ En el presente caso no estamos frente a una infracción al deber de idoneidad, puesto que, si bien el vehículo presentó un defecto, este fue debidamente reparado por el proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida. Se debe tener siempre presente que deber idoneidad no es deber de perfección, considero que una falla o defecto que presente un bien no significa perse falta de idoneidad, se debe analizar también que hizo el proveedor para solucionar dicho defecto, es un análisis conjunto, no de manera separada.
- ❖ Toda existencia de un defecto en un bien adquirido por un consumidor debe ser debidamente acreditado por este ,mediante medios probatorios, para poder, una vez acreditado el defecto, invertir la carga de la prueba y que sea el proveedor quien demuestre que dicho defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de la responsabilidad, en este caso no se pudo llegar a este segundo paso, puesto que la denunciante no presentó medios probatorios que permitan acreditar que la humedad fuera un defecto.
- ❖ La comisión comete un error al fundamentar su declaratoria de improcedencia, confundiendo los incisos E y F del art. 108, en el presente caso de debió declarar improcedente por carecer de interés para obrar, puesto el defecto fue reparado antes de interponer la denuncia; sin embargo, la comisión declarara la improcedencia en alusión al inciso f por reparar el defecto antes de la interposición de cargos.
- ❖ No todo defecto en la motivación generará la nulidad del acto administrativo, puesto que existen determinados supuestos a través de los cuales el acto administrativo puede ser conservado.
- ❖ Un consumidor debe actuar de manera razonable, empleando su diligencia ordinaria en sus actuaciones en el mercado, ese debe ser el estándar de consumidor que merece protección del Indecopi, puesto que de amparar

conductas negligentes generará incentivos para que el resto de consumidores actúen de esa manera, perjudicando las transacciones comerciales.

## CAPÍTULO VI

---

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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 de la Propiedad Intelectual* (10), 6- 58.
- 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 la Actualidad Mercantil* (4),13-29.
- Morón Urbina, J. (2019) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Rodríguez García, G. (2014) El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THĒMIS-Revista de Derecho* (65), 303-314.
- Monroy Gálvez, J. (1994). Las excepciones en el código Procesal Civil Peruano. *THEMIS Revista De Derecho*, (27-28), 119-129.
- Damián Medina, O. (2019) *Protección y defensa del consumidor Jurisprudencia especializada*. Lima: Grijley.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- Lineamientos sobre protección al consumidor (2019)
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020) Expediente N°1370 - 2018/CC2.

- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019) Expediente N°0475 - 2017/CC2.
- Sala de Defensa de la Competencia N°2 (2012) Expediente N° 501-2011/ILN-PS0.
- Lineamientos sobre protección al consumidor (2001) Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI.

## **CAPÍTULO VII**

---

### **ANEXOS**

- Copia de la denuncia, de fecha 25 de enero 2017 presentado por S.D.O.
- Copia de la Resolución N° 1, de fecha 02 de junio de 2017, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte.
- Copia de los descargos presentados por la empresa Limautos Automotriz del Perú S.A.C., con fecha 26 de junio de 2017.
- Copia de los descargos presentados por la empresa KIA Import Perú S.A.C., con fecha 26 de junio de 2017.
- Copia de la Resolución Final N° 0653-2017/ILN-CPC, de fecha 19 julio de 2017.
- Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa KIA Import Perú S.A.C., con fecha 24 de agosto de 2017.
- Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa Limautos Automotriz del Perú S.A.C., de fecha 24 de agosto de 2017.
- Copia de la Resolución N° 1456-2018/SPC-INDECOPI, de fecha 05 de diciembre de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000175

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

RESOLUCIÓN 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE  
LIMA NORTE  
PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
DENUNCIANTE :  
DENUNCIADAS :  
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

**SUMILLA:** Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por [REDACTED] contra [REDACTED] presunta infracción del artículo 19° de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que el empañamiento y/o humedad presentada en los faros delanteros del vehículo puesto a su disposición, constituyera un defecto.

Lima, 13 de junio de 2018

#### ANTECEDENTES

1. El 26 de enero de 2017, la señora [REDACTED] (en [REDACTED] denunció a [REDACTED] ante [REDACTED] ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) El 26 de octubre de 2016, adquirió de [REDACTED] un vehículo marca [REDACTED] modelo [REDACTED] por el importe de US\$ 16 872,00, el cual le fue entregado el 3 de diciembre de 2016;
  - (ii) el 9 de diciembre de 2016, advirtió que el timón de su unidad automotriz producía un sonido extraño y que los interiores de los faros delanteros se encontraban húmedos;
  - (iii) el 13 de diciembre de 2016, acudió al taller de [REDACTED] con la finalidad de que solucionen los problemas presentados en su vehículo; en dicha oportunidad la denunciada procedió a reparar el sonido proveniente del timón, quedando pendiente el cambio de los faros delanteros debido a la humedad que presentaba los interiores de los mismos;
  - (iv) el 14 de diciembre de 2016, en atención a lo solicitado por [REDACTED] cumplió con remitirle fotografías de los faros delanteros de su vehículo; sin embargo, pese a ello, la denunciada no cumplió con atender su pedido (cambio de faros);



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000176

RESOLUCIÓN 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

- (v) ante la falta de respuesta por [REDACTED] procedió a comunicarse vía telefónica con uno de sus representantes, el cual le ofreció la instalación de unas bolsas deshumecedoras en los faros delanteros de su vehículo; no obstante, al no encontrarse conforme con ello, presentó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, programándose una audiencia de conciliación, en la cual no asistió dicho proveedor; y,
- (vi) el 13 de enero de 2017 [REDACTED] le remitió un Informe Técnico, mediante el cual concluyó que la humedad presentada en su vehículo no era un desperfecto, recomendándole el encendido de los faros por un lapso de treinta (30) minutos al encontrarse el motor en marcha, conclusión con la que no se encontraba conforme.

2. La señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva el cambio de los faros delanteros y el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. El 26 de junio de 2017, [REDACTED] presentó sus descargos ante los hechos denunciados en su contra, manifestando que:

- (i) Cumplió con solucionar el sonido proveniente del timón del vehículo de la denunciante, el cual era debido a un contacto entre el piso de jebe y la dirección, no existiendo algún desperfecto al respecto;
- (ii) su área técnica procedió a analizar los faros delanteros de su vehículo, no advirtiéndose alguna anomalía en los mismos; ello, en la medida que la humedad presentada era debido al cambio de temperatura;
- (iii) el 14 de diciembre de 2016, pese a no haber detectado algún defecto de fábrica en los faros delanteros del vehículo de la denunciante le ofreció unas bolsas deshumecedoras, propuesta que fue rechazada por la señora [REDACTED] y,
- (iv) a través del Informe Técnico que remitió a la señora [REDACTED] cumplió con informarle los antecedentes, análisis, pruebas realizadas y solución sobre la humedad presentada en los faros delanteros de su vehículo.

4. Por su parte, [REDACTED] mediante escrito del 26 de junio de 2017, presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) Coincidió con la información consignada en el Informe al Informe Técnico elaborado por [REDACTED] pues la humedad presentada en los faros delanteros del vehículo materia de denuncia era una circunstancia normal que no afectaba el correcto funcionamiento del mismo;
- (ii) si bien la señora [REDACTED] solicitó el cambio de los faros delanteros de su vehículo, en atención al Informe Técnico elaborado por [REDACTED] dicha solicitud no resultaba una solución a la humedad presentada en su unidad automotriz, pues la misma era una condición normal; y,
- (iii) el empañamiento de los faros del vehículo de la denunciante era una condición ambiental, el cual acreditaban a través del Boletín Técnico



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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

N° [REDACTED]

5. Mediante Resolución 0653-2017/ILN-CPC del 19 de julio de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la denunciada cumplió con atender el sonido proveniente del timón del vehículo de la denunciante, con anterioridad a la interposición de la denuncia;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que pusieron a disposición de la denunciante un vehículo que presentó humedad en los faros delanteros; sancionándolas con una multa total de 4 UIT; 2 UIT a cada proveedor denunciado;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 24°.1 del Código, al considerar que quedó acreditado que cumplió con atender el correo electrónico presentado por la denunciante el 14 de diciembre de 2016;
- (iv) ordenó a [REDACTED], en calidad de medida correctiva, que en un plazo de diez (10) días, contados a partir de la notificación de la resolución recurrida, cumplan con cambiar los faros delanteros del vehículo de la denunciante, asumiendo los costos del servicio de instalación y de los productos accesorios necesarios;
- (v) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
- (vi) condenó a las denunciadas al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED].

6. El 24 de agosto de 2017, [REDACTED] apeló la Resolución 0653-2017/ILN-CPC únicamente en el extremo que le fue desfavorable, señalando lo siguiente:

La Comisión consideró, erróneamente, que el empañamiento presentado en los faros delanteros del vehículo de la señora [REDACTED] no era una condición normal y que dicha situación se presentaba en determinados vehículos, pese a que en el Boletín Técnico que presentó en sus descargos, se consignó que la prueba realizada era correspondiente a todas las unidades [REDACTED] y que tal circunstancia (empañamiento y/o humedad) era una circunstancia normal;

- (ii) si bien la primera instancia señaló que la conclusión consignada en el Boletín Técnico presentado en su escrito de descargos debió ser informado a la señora [REDACTED] con anterioridad a la compra del vehículo materia de denuncia, lo cierto era que la emisión de tal documento fue de manera posterior a dicho momento, de allí que no fue posible informar a





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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

- la denunciante tal circunstancia;
- (iii) tal como señaló a lo largo del procedimiento, el empañamiento presentado en los faros delanteros del vehículo de la señora [REDACTED] era una condición normal, por lo que el mismo no podría ser considerado un desperfecto; y,
- (iv) la sanción impuesta no se encontraba motivada, por lo que solicitó que se deje sin efecto la misma.
7. El 24 de agosto de 2017, [REDACTED] apeló la Resolución 0653-2017/ILN-CPC únicamente en el extremo que le fue desfavorable, indicando que:
- (i) El Boletín Técnico emitido por [REDACTED] en su condición de fabricante, evidenciaba que el empañamiento presentado en el vehículo de la señora [REDACTED] era una condición normal;
- (ii) distinto era el caso de los vehículos que presentaban acumulación de líquido en los faros, pues en ese supuesto sí procedía el cambio de dichos accesorios; y,
- (iii) tal como lo señaló [REDACTED] en su Boletín Técnico, el empañamiento y/o humedad presentado en el vehículo de la señora [REDACTED] era debido a un cambio climático, por lo que el mismo no podría ser considerado un desperfecto.
8. Mediante Proveído 1 del 16 de enero de 2018, se puso en conocimiento de las partes del procedimiento, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), recibió el Expediente 032-2017/ILN-CPC y se trasladó a la señora [REDACTED] los escritos de apelación presentados por [REDACTED], respectivamente. Cabe precisar que, la denunciante no absolvió dicho traslado.
9. Cabe precisar que, en la medida que la denunciante no apeló los extremos de la Resolución 0653-2017/ILN-CPC que han sido detallados en los numerales uno (i) y tres (iii) del punto cinco (5) precedente; dichos extremos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

10. El artículo 18° del Código<sup>1</sup> define a la idoneidad de los productos y

<sup>1</sup> 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.



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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código<sup>2</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

11. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
12. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el desperfecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
13. De otro lado, es necesario tener en cuenta que dentro de la relación comprendida en el artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS, norma publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 20 de marzo de 2017 (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), se encuentra el Principio de Presunción de Licitud<sup>3</sup>, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio.
14. La señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] en la medida que dichos

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.

<sup>2</sup> **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.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

proveedores pusieron a su disposición un vehículo que presentó empañamiento y/o humedad en los faros delanteros.

15. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que los proveedores denunciados pusieron a disposición de la señora [REDACTED] un vehículo que presentó empañamiento y/o humedad en los faros delanteros.

16. En su apelación, [REDACTED] señalaron que el empañamiento presentado en los faros delanteros del vehículo materia de denuncia no constituía un problema o falla de fábrica, pues ello se presentaba con normalidad en todas las unidades automotriz; y, el mismo se debía al cambio de temperatura, por lo que contrariamente a lo señalado por la primera instancia, tal circunstancia no respondía a un desperfecto en la unidad materia de denuncia.

17. En este punto, cabe indicar que de los actuados en el procedimiento y de las afirmaciones efectuadas por las partes, no resulta ser un hecho controvertido que el vehículo de la denunciante presentaba un empañamiento y/o humedad en los faros delanteros.

18. De una revisión de los actuados, se aprecia el Informe Técnico elaborado por [REDACTED] y suscrito por el señor [REDACTED] técnico del área de soporte del proveedor en mención. Dicho documento señalaba que no se encontró anomalías en los faros delanteros del vehículo de la señora [REDACTED] y el empañamiento presentado era una condición normal debido al cambio de temperatura, de acuerdo al siguiente detalle:

#### **"Informe Técnico**

(...)

#### **ANTECEDENTES**

*Cliente indica que los faros se humedecen interiormente.*

#### **ANÁLISIS / PRUEBAS REALIZADAS**

*La unidad ingreso sin la condición mencionada por el cliente, se inspeccionó los faros no se encontró anomalías ni rotura o rajadura en alguna de sus partes.*

*Se encontró boletín técnico [REDACTED] donde el propósito es informar que no es necesario cambiar los faros si aparece el rocío en el faro, además menciona que esta condición se debe al cambio de temperatura como sucede con la luna de un parabrisas cuando el vehículo está cerrado, o al lavar el vehículo después de haber conducido por varias horas, el calor del motor se*

<sup>4</sup> Ver foja 18 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000181

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

RESOLUCIÓN 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

*transfiere a la parte posterior del faro generando la humedad en el interior, no es una falla del producto.*

#### SOLUCIÓN

*Mantener encendido las luces hasta que la nubosidad se borre.*

#### COMENTARIOS O RECOMENDACIONES

*Seguir las recomendaciones del fabricante en caso se empavonen los faros (encender las luces por 30 minutos.)” (sic)*

19.

Asimismo, se aprecia el Boletín Técnico elaborado el 2 de junio de 2017 por [REDACTED]. Dicho documento señalaba que el empañado de los faros era una ocurrencia normal y el cambio del conjunto de los faros no era necesario para resolver tal circunstancia, de acuerdo al siguiente detalle<sup>5</sup>:

(...)

#### 1. DESCRIPCIÓN

*Este boletín ofrece información sobre algunos modelos [REDACTED] que presentan empañado o condensación dentro del conjunto de faros. Generalmente, esta condición se considera normal y se puede eliminar encendiendo los faros con el motor en marcha durante algunos minutos o durante condiciones normales de conducción. En muchos casos, esto eliminará la condición de empañado de los faros. El cambio del conjunto de faros No será necesario en muchos casos.*

(...)

#### NOTA

***El empañado de los faros es una ocurrencia normal y el cambio del conjunto de faros no será necesario para resolver este problema.***

#### 2. INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS INVOLUCRADOS

**Modelo:** Todos

**Rango de Fabricación de los vehículos afectados:** Todos

**Zona:** Todas

#### 3. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO

**1.** *Hay dos causas principales de empañado de los faros: Condensación normal o ingreso de agua.*

#### **2. Humedad / condensación normal**

*Con una caída de temperatura del aire se podrían formar gotitas de condensación dentro de la lente de los faros fríos. Esta condición es NORMAL y puede eliminarse normalmente encendiendo los faros con el motor en marcha durante algunos minutos. La reparación o el cambio no son necesarios.*

<sup>5</sup> Ver foja 18 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000182

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

RESOLUCIÓN 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/LN-CPC

**NOTA**

- **Condensación normal. No es necesario reparar o cambiar.**

**3. Ingreso de agua**

*Si se acumula el agua en la parte inferior del conjunto de faros o si el empañado permanece tras dejar encendidos los faros durante más de 30 minutos con el motor en marcha. Esta condición podría estar causada por ingreso de agua. La Condición debe diagnosticarse y repararse, si es necesario. Dicha condición podría deberse a un mal sellado entre la carcasa y la lente o casquillo, a grietas en el conjunto de faros o a un mal ajuste.*

**NOTA**

- **Agua acumulada dentro del conjunto de faros. Esta condición debe diagnosticarse y repararse.**
- **El cambio del conjunto de faros por ingreso de agua requiere que la condición se documente con fotos adjuntas al RG.**
- **Una lavadora de alta presión también podría hacer que penetre agua dentro del conjunto de faros.**

20. El Informe Técnico y Boletín Técnico presentados por [REDACTED] respectivamente, si bien constituyen documentos de parte; es decir, declaraciones de las denunciadas, lo cierto es que contienen sus posiciones técnicas detalladas y documentadas en torno a la presunta falta de idoneidad en el vehículo de la señora [REDACTED]. No obstante, como se advierte en el presente caso, aún nos encontramos en la etapa que corresponde determinar si nos encontramos ante un defecto.

21. Cabe recordar que la carga procesal del proveedor de acreditar que estamos ante un supuesto que lo exime de responsabilidad opera luego que debidamente acreditado el defecto del bien.

22. Al respecto, es pertinente señalar que existe información de acceso público que indica que en el caso de empañamiento de los faros de un vehículo resulta una condición normal<sup>6</sup>, siendo distinto la presencia de líquido en los mismos, pues

<sup>6</sup> "MANUAL DE INSTRUCCIONES DE LOS VEHÍCULOS DE LA MARCA SEAT:

(...)

*Según las condiciones meteorológicas (mucho frío o humedad), podrían empañarse temporalmente los faros delanteros, traseros y los intermitentes. Esto no afecta a la vida útil del sistema de iluminación. Encendiendo las luces, los faros se desempañarán en poco tiempo. (...)*

Fuente: [file:///C:/Users/jfloresv/Downloads/Gama%20ALTEA\\_ES.pdf](file:///C:/Users/jfloresv/Downloads/Gama%20ALTEA_ES.pdf)

"MANUAL DE PROPIETARIOS DE LOS VEHÍCULOS DE LA MARCA HYUNDAI:

(...)

*Después de una lluvia fuerte o torrencial o un lavado, las lentes de los faros y las luces traseras pueden aparecer empañadas. Esto se debe a la diferencia de temperatura entre el interior y el exterior del grupo óptico. Es parecido a la condensación que se produce en el interior de las ventanillas del vehículo cuando llueve, y no indica ningún problema*



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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

allí sí se podría determinar que existe un desperfecto, en la medida que dichos accesorios no se encontrarían debidamente instalados, lo que produciría el cambio de las piezas involucradas, pues de lo contrario ello constituiría un problema grave<sup>7</sup>.

23. Dicho lo anterior, de la revisión del expediente, no obran medios probatorios (fotografías y/o videos) que permitan evidenciar si el empañamiento y/o la humedad presentada en los faros delanteros del vehículo de la señora [REDACTED] era debido a la presencia de líquido en dichos accesorios.

24. Asimismo, de la lectura del Informe Técnico presentado por [REDACTED] citado precedentemente<sup>8</sup>, se aprecia que a través de la Orden de Trabajo [REDACTED] dicho proveedor procedió a analizar el vehículo materia de denuncia, determinando que la condición mencionada por la señora [REDACTED] (empañamiento y/o humedad en los faros delanteros de su unidad automotriz) no se presentó en dicha oportunidad, tal como se aprecia a continuación:

#### **"Informe Técnico**

##### **ANTECEDENTES**

*Cliente indica que los faros se humedecen interiormente.*

##### **ANÁLISIS / PRUEBAS REALIZADAS**

**La unidad ingreso sin la condición mencionada por el cliente, se inspeccionó**

*del vehículo. Si entrara agua en las conexiones de la lámpara, haga que le comprueben el vehículo en un concesionario autorizado de HYUNDAI. (...)"*

Fuente: <http://hyundai.pe/wp-content/themes/hyundaiperu/manuales-pdf/h1-tq.pdf>

7

*"(...)*  
**Humedad en los faros del automóvil**

*Si el cliente se queja por encontrar vaho en los pilotos, no tiene por qué tratarse necesariamente de un fallo. En caso de que el dispersor se empañe, la superficie de salida de la luz debería secarse tras un espacio de tiempo determinado, después de haberse puesto en marcha el vehículo, con la iluminación conectada. Sin embargo, este proceso puede variar dependiendo de la temperatura ambiental y de la humedad relativa del aire. Este proceso es, según las leyes de la Física, normal e inocuo desde el punto de vista técnico, ya que el reflector está protegido frente a la acción de la humedad.*

*Al encender la iluminación, el aire se calienta dentro del piloto. Gracias a la ventilación de los pilotos traseros, el aire seco y caliente se extenderá por toda la carcasa del piloto trasero. Tras apagar la lámpara incandescente, el aire vuelve a enfriarse lentamente dentro del piloto trasero. Para ello, el aire cargado de humedad es "absorbido" desde fuera hacia el interior del piloto. En estas circunstancias, con una alta humedad del aire y con una gran diferencia de temperaturas, puede producirse condensación en la cara interior del dispersor del piloto. Precisamente en las épocas del año más frías, y en climas muy húmedos, es cuando más a menudo se produce esta situación. Si la condensación es tan fuerte que se forman gotas de agua en el dispersor, (ver imagen 1) o incluso se concentra agua en la zona inferior del piloto (ver imagen 2), deberá comprobarse que la junta no presente ningún daño y deberá renovarse en caso necesario.*

*También aquí debería comprobarse si las aberturas de ventilación de los pilotos pudieran estar obstruidas. Como medida secante, podría aplicarse en el piloto aire a presión que no contenga aceite. Si aun así siguiera acumulándose agua en el piloto, éste deberá sustituirse."*

Fuente: <https://www.hella.com/techworld/es/Tecnica/Iluminacion/Humedad-en-los-faros-836/>

<sup>8</sup> Ver numeral 18 de la presente Resolución.  
M-SC2-13/1B



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 1456-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 032-2017/ILN-CPC

los faros no se encontró anomalías ni rotura o rajadura en alguna de sus partes.  
(...)"

(Énfasis nuestro)

25. Del texto citado en el numeral anterior, se verifica que, si bien la señora [REDACTED] manifestó el empañamiento y/o humedad en los faros delanteros de su vehículo, lo cierto es que cuando dicho bien ingresó al servicio técnico de la denunciada el mismo ya no se presentaba.
26. Agregado a lo anterior, pese a que mediante Proveído 1 del 16 de enero de 2018, la Sala, puso en conocimiento de la señora [REDACTED] los escritos de apelación presentados por [REDACTED] la denunciante no absolvió dicho traslado, de allí que no obra algún medio probatorio adicional a los analizados que acredite que la circunstancia alegada por la denunciante se seguía presentando en su vehículo.
27. En tal sentido, en la medida que no ha quedado acreditado de manera fehaciente que el empañamiento y/o la humedad constituya un desperfecto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia declarar infundada la misma, al no haberse acreditado que el empañamiento y/o la humedad presentada en los faros delanteros del vehículo puesto a disposición de la señora [REDACTED], constituyera un desperfecto.

#### RESUELVE:

Revocar la Resolución 0653-2017/ILN-CPC del 19 de julio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que el empañamiento y/o la humedad presentada en los faros delanteros del vehículo puesto a su disposición, constituyera un desperfecto.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y José Francisco Martín Perla Anaya.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente