



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0835-2018/CC2**



**PRESENTADO POR
ALEJANDRA BRIGITTE PALOMINO ZARATE**

**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° 0835-2018/CC2

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : INDECOPI

Bachiller : Alejandra Brigitte Palomino Zarate

Código : 2014206349

LIMA – PERÚ

2023

El presente Informe Jurídico trata sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes el señor S. (denunciante) y Divecenter y Skbergé como las empresas denunciadas. La denunciante señala en su denuncia que, luego de adquirir un vehículo por parte de Skbergé quiso llevarlo a su mantenimiento correspondiente. Sin embargo, Skbergé le indicó que ellos ya no hacen los mantenimientos de los vehículos al ya no tener la franquicia de la marca del vehículo, por lo que correspondía que lleve su vehículo a los talleres de Divecenter. Luego que llevó su vehículo al taller de Divecenter se percató que el faro derecho de su vehículo presentaba una quemadura, se lo comunicó a Divecenter, pero ellos no quisieron hacerse responsables de la misma. En primera instancia la comisión declaró fundada la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad al haber entregado a la denunciada un vehículo con el faro derecho quemado, fundada por infracción al deber de información al no haber informado debidamente al denunciante sobre el cambio de taller del vehículo. Divecenter apeló. En segunda instancia, la sala declaró revocar lo resuelto por la primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad, y declarar infundada dicho extremo al no quedar acreditado que Divecenter tuviera responsabilidad sobre la quemadura en el faro derecho del vehículo del denunciante. Los problemas jurídicos encontrados fueron: 1) 1) ¿La negligencia del consumidor puede restar responsabilidad administrativa al proveedor?; y, 2) ¿Cuál es el efecto del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador?

NOMBRE DEL TRABAJO

PALOMINO ZARATE.docx

RECUENTO DE PALABRAS

6952 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

25 Pages

FECHA DE ENTREGA

May 24, 2023 8:28 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

37417 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

110.9KB

FECHA DEL INFORME

May 24, 2023 8:29 AM GMT-5**● 17% 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
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 7% 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)



Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación
JurídicaGRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
.....	
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	14
.....	
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	21
.....	
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	22
.....	
V. CONCLUSIONES	23
.....	
VI. BIBLIOGRAFÍA	24
.....	
VII. ANEXOS	

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

1. Denuncia

El 27 de junio de 2018, el señor S. denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 a Divecenter y Skbergé, manifestando lo siguiente:

1.1 Fundamentos de hecho

- En el mes de abril de 2017, adquirió de Skbergé un vehículo de la marca Fiat, modelo 500.
- El 28 de octubre de 2017, su vehículo presentó un problema en el sistema eléctrico, el cual ocasionó la falta de encendido, por lo que, en aplicación de la garantía, Skbergé procedió a reparar el mismo.
- Posteriormente, en la primera semana de marzo del 2018, se comunicó vía telefónica con Skbergé a fin de programar el segundo mantenimiento preventivo de los 15 000,00 kilómetros del vehículo adquirido; sin embargo, le informaron que ya no atendían a los vehículos de la marca Fiat, debiendo comunicarse con Divecenter para no perder la garantía, lo cual no le fue informado oportunamente.
- El 14 de marzo de 2018, realizó el mantenimiento preventivo de su vehículo en Divecenter; no obstante, luego de un lapso de tres horas de retirar su unidad automotriz, advirtió que el faro derecho de luz presentaba marcas de quemaduras; asimismo, los neblineros de su vehículo presentaron problemas en el encendido.

- Ante ello, interpuso un reclamo en contra de Divecenter, el cual fue atendido a través de un correo electrónico por el personal de dicho proveedor, mediante el cual se le indicó que dicho desperfecto obedecía a un factor externo (fuego, ácido, otros).
- El 11 de junio de 2018, se llevó a cabo una audiencia de conciliación con los representantes de Divecenter; no obstante, se negaron a la aplicación de la garantía, ofreciendo un descuento del 15% por los repuestos, lo cual no fue aceptado por su persona.
- A la fecha de interposición de denuncia, su vehículo continuaba con el desperfecto reportado en el faro de luz derecho.
- En virtud de lo expuesto, solicitó en calidad de medida correctiva, que la denunciada cumpla con el cambio del faro delantero derecho.

1.2 Medios probatorios

- Foto del faro derecho quemado.
- Foto del faro derecho quemado donde se compara y explica la correspondencia de las 2 quemaduras con el halo de la luz que emite el faro.
- Foto del faro neblinero derecho que no enciende.
- Correos de comunicación con el Área de atención post venta.
- Copia de Acta de audiencia de conciliación (No acuerdo).
- Copia de carta de respuesta de Divemotor donde se indica que fue un agente externo.
- Constancia de atención de fechas: 14.03.18, 02.11.17, 28.10.17, 05.07.17 y 04.07.17.

2. Admisión de la denuncia

Mediante Resolución N° 1 del 25 de julio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 admitió a trámite la denuncia contra Divecenter y Skbergé, de conformidad con lo siguiente:

(i) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de

Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Skbergé habría puesto a disposición del señor S. un vehículo con los desperfectos siguientes: a. Falta de electricidad que le impide encender; y, b. problema eléctrico que quema constantemente los focos del vehículo; (ii) Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Divecenter: a. Luego del mantenimiento realizado al vehículo del denunciante, se lo habría entregado con el faro derecho de luz quemado y con los faros neblineros sin funcionar; y, b. no habría cumplido con hacer efectivo el descuento total de los repuestos del faro derecho y faro neblinero del vehículo del denunciante, pese a que se lo ofreció; (iii) Por presunta infracción a los artículos 1, literal b y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, en tanto Skbergé no habría informado al denunciante que no podrían atender su vehículo en tanto el concesionario de la marca Fiat en el Perú había variado.

3. Descargos

El 5 de septiembre de 2018, Skbergé se apersonó al procedimiento y se allanó en el extremo referido a la falta de información; y, negó su responsabilidad respecto a la puesta a disposición del denunciante de un vehículo defectuoso.

Por su parte, el 7 de noviembre de 2018, Divecenter se apersonó al procedimiento y presentó su escrito de descargos, manifestando que: (i) El único defecto reclamado luego de la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo fue que la mica del faro derecho presentaba quemaduras; (ii) el daño denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en su taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el “Inventario de Unidades de Autos”, no se dejó alguna observación por el consumidor; y, (iii) el descuento ofrecido al denunciante obedecía a un gesto comercial; sin embargo, el denunciante no aceptó el mismo.

4. Síntesis de la resolución de primera instancia

Mediante Resolución 0195-2018/CC2 del 29 de enero de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento: (i) Declaró la nulidad parcial de la imputación de cargos efectuada contra Skbergé, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denuncia interpuesta por el señor S.versaba sobre la puesta de un vehículo a disposición que presentó los siguientes desperfectos: (a) falta de electricidad en el encendido; y, (b) problema eléctrico que quemaba constantemente los focos; (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Divecenter, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que el denunciante no contaba con interés para obrar, en tanto no denunció el desperfecto presentado en los neblineros; (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado, luego del servicio de mantenimiento; sancionándola con una multa de 0,52 UIT; (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que incumplió con hacer efectivo el descuento ofrecido respecto a los repuestos del faro derecho y faro neblinero; (v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Skbergé por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditada la falta de información respecto a la variación del concesionario; sancionándola con una amonestación; (vi) dispuso la inscripción de Divecenter y Skbergé en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS); y, (vii) condenó a Divecenter y Skbergé al pago de las costas y costos del procedimiento

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- **Respecto a que Divecenter habría entregado el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado, luego de que**

realizó el mantenimiento; En su denuncia, el señor S. indicó que luego del mantenimiento de su vehículo, del 14 de marzo de 2018, y de haber manejado alrededor de 3 horas de manera continua, notó que la mica del faro derecho del vehículo presentaba dos quemaduras de idénticas características y perfectamente alineadas. Sin embargo, cuando se acercó nuevamente a Divecenter, le habrían indicado que ello se debía a un agente externo (fuego o ácido), y no aceptaron aplicar la garantía. En sus descargos, Divecenter señaló que en el presente caso no se ha acreditado que los daños reclamados fueran ocasionados mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado. Asimismo, el denunciado indicó que de acuerdo con el “Inventario de Unidades Autos”, el vehículo del denunciante fue entregado sin que se consignen observaciones.

- De los medios probatorios presentados en el procedimiento, se puede verificar que, en el presente caso, existió un reporte del denunciante a Divecenter respecto de las quemaduras que habría presentado la mica del faro derecho de su vehículo. En efecto, en el correo de fecha 18 de abril de 2018, Divecenter indicó que el daño en el faro delantero del vehículo del denunciante era producto de un agente externo, hecho que demuestra que tomó conocimiento del defecto presentado dentro de los cuatro días posteriores a que el vehículo saliera del servicio de mantenimiento (14 de abril de 2018).
- Asimismo, obran en el expediente fotografías que verifican que el faro derecho del vehículo del denunciante presentaba quemaduras, las cuales no han sido observadas por el denunciado; por lo que, se verifica la existencia del defecto alegado por el denunciante.
- Asimismo, si bien el denunciado indicó en las comunicaciones remitidas al denunciante, que este hecho no le era atribuible, sino que se debía a factores externos como fuego o ácido, dicha empresa no ha presentado ningún medio probatorio que permita concluir que en

efecto este hecho se produjo por un factor externo.

- En ese sentido, habiéndose acreditado el defecto, correspondía a Divecenter demostrar que este no le era atribuible; sin embargo, en el presente caso ello no ha ocurrido. Por lo antes expuesto, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- **Respecto a que Divecenter no habría cumplido con hacer efectivo el descuento total de los repuestos del faro derecho y faro neblinero del vehículo del denunciante, pese a que lo ofreció;** En su denuncia, el señor S. indicó que, mediante correo del 18 de abril de 2018, Divecenter le indicó que gestionaría un descuento total del repuesto, luego de lo cual solo le ofrecieron un 15% de descuento por el faro. En sus descargos, Divecenter señaló que como un gesto comercial su empresa ofreció un descuento sobre el costo del servicio de reparación que requieren los faros del vehículo del señor Soberón; sin embargo, el denunciante optó por no contratar este servicio.
- Al respecto obran en el expediente, los correos del 18 de abril y 3 de mayo del 2018. Sobre el particular, conforme se advierte de estas comunicaciones, de manera clara el denunciado expresó su posición respecto a que el daño causado en el faro se encontraba fuera de garantía, sin perjuicio de lo cual iba a gestionar un descuento que se aplicaría sobre el precio final.
- En efecto, se verifica que, mediante correo del 18 de abril de 2018, Divecenter ofreció un descuento en el precio total del repuesto a manera de gesto comercial.
- Es así que, mediante correo del 3 de mayo de 2018, Divecenter indicó al señor S. que el precio final del repuesto con el descuento ofrecido y más el Impuesto General a la Ventas ascendía a un total de US \$670,00. En ese sentido, no se advierte que el denunciado haya

ofrecido al señor S.un descuento total en el precio del repuesto de su faro delantero derecho, sino únicamente que aplicaría un descuento sobre el total del mismo, lo que efectivamente Divecenter realizó.

- Finalmente, en la propuesta realizada por el denunciado no se advierte que hubiere considerado la aplicación de un descuento total para el cambio de los faros neblineros, sobre todo, considerando que este desperfecto no fue reportado a Divecenter. Por tanto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- **Respecto a que Skbergé no habría informado al denunciante que no podrían atender su vehículo en tanto el concesionario de la marca Fiat en el Perú había variado;** En su denuncia, el señor S.señaló que cuando se comunicó con Skbergé en el mes de marzo de 2018, para programar su segundo mantenimiento, le informaron que ellos ya no atenderán a la Marca Fiat, sin habérselo comunicado de manera formal. En sus descargos, Skbergé procedió a allanarse respecto del presente hecho infractor.
- En el presente caso, el señor S.denunció que Skbergé no habría informado al denunciante el cambio de concesionario de la marca Fiat y que por ello no podía atender su vehículo en su taller.
- Sobre el particular, esta Comisión considera que en la medida que Skbergé estaba en mejor posición para informar a sus propios clientes respecto del cambio de concesionario de la marca Fiat, le correspondía informar oportunamente al señor S.respecto a este cambio y poder acreditarlo ante la Autoridad Administrativa. En ese sentido, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 1, literal b y 2 del Código.

5. **Síntesis del escrito de apelación interpuesto por el denunciado contra la resolución de primera instancia**

El 7 de marzo de 2019, Divecenter interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0195-2018/CC2 en el extremo que le fue desfavorable, manifestando, lo siguiente: (i) Solicitó la nulidad de la resolución apelada, en tanto la primera instancia no motivó debidamente la resolución recurrida, toda vez que no valoró los argumentos y medios probatorios presentados en su escrito de descargos; (ii) el daño denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el “Inventario de Unidades de Autos”, no se dejó alguna observación por el consumidor; y, (iii) no podría acreditar la existencia de un hecho negativo, por lo que el razonamiento plasmado por la primera instancia era desproporcional e imposible.

6. Síntesis de la resolución de segunda instancia

Mediante Resolución N.º 2618-2019/SPC de fecha 23 de septiembre de 2019, la Sala de protección al consumidor emitió el siguiente pronunciamiento: Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la conducta consistente en el extremo referido a que se entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado luego del mantenimiento preventivo del que fue objeto; y, en consecuencia se declara infundada la denuncia, al haberse verificado que dicho desperfecto no le era atribuible a la denunciada. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la multa de 0,52 UIT que le fue impuesta a Divecenter, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del proceso, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- En su escrito de denuncia, el señor S.señaló que posteriormente a la realización del mantenimiento preventivo de su vehículo, Divecenter le entregó dicho bien con el faro derecho de luz quemado. La

Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, al considerar que quedó acreditado que posteriormente a la realización del mantenimiento preventivo del vehículo del denunciante, dicho bien le fue entregado con el faro derecho de luz quemado. Sustentando ello, en que si bien el denunciado indicó que el desperfecto no le era atribuible no presentó algún medio probatorio al respecto. En su recurso de apelación, Divecenter señaló que: (i) El desperfecto denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el “Inventario de Unidades de Autos”, no se dejó alguna observación por el consumidor; y, (iii) no podría acreditar la existencia de un hecho negativo, por lo que el razonamiento plasmado por la primera instancia era desproporcional e imposible.

- Respecto al primer punto, corresponde señalar que obra en el expediente el documento denominado “Inventario de Unidades AUTOS” de fecha 13 de marzo de 2018, mediante el cual se dejó constancia de la entrega del vehículo materia de denuncia al denunciante post mantenimiento preventivo. De una revisión del mismo, no se advierte alguna observación por parte del señor S.referido al desperfecto denunciado; siendo que, este procedió a suscribir el mismo en señal de conformidad con el servicio de reparación brindado por Divecenter.
- Es pertinente señalar en este punto, que el defecto materia de denuncia (quemadura del faro de luz derecho) es uno visible, esto es que se habría podido advertir el denunciante a simple vista; distinto, al supuesto donde existen defectos que por su naturaleza resultan ser ocultos y recién el consumidor puede apreciarlos con el uso de la unida automotriz.
- Asimismo, obra en el expediente el correo remitido por Divecenter al señor S.el 4 de mayo de 2018, en atención a su reclamo por el

desperfecto presentado en su unidad automotriz, mediante el cual le informa al denunciante que la falla presentada era atribuible a factores externos.

- En ese sentido, de un análisis conjunto de los medios probatorios citados, este Colegiado considera que el desperfecto presentado en el vehículo materia de denuncia no le era atribuible a Divecenter; ello, en la medida que ha quedado acreditado que después de brindar el mantenimiento preventivo del mismo, la denunciada cumplió con entregar dicho bien en óptimas condiciones al denunciante, conforme se desprende del Inventario de Unidades. Por lo tanto, en virtud de lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado, luego de la realización del mantenimiento preventivo del vehículo del señor Soberón. Ello, al haberse verificado que dicho desperfecto no le era atribuible a la denunciada. En tal sentido, corresponde dejar sin efecto la multa de 0,52 UIT que le fue impuesta a Divecenter, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del proceso, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

Los principales problemas jurídicos identificados son: 1) ¿La negligencia del consumidor puede restar responsabilidad administrativa al proveedor?; y, 2) ¿Cuál es el efecto del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador?

- 1. ¿La negligencia del consumidor puede restar responsabilidad administrativa al proveedor?**

En el expediente materia de estudio en el presente informe, la Autoridad Administrativa resolvió declarar infundada el extremo de la denuncia en la cual, la denunciante afirmaba que, luego de que llevó su vehículo al taller de uno de los denunciados, se percató que el faro derecho del mismo, presentaba quemaduras. Ello, porque en su escrito de descargos y de apelación, la empresa denunciada presentó un documento en donde la denunciante firmaba su acta de conformidad con el trabajo realizado en el taller del denunciado, en donde tampoco se apreciaba que la denunciante dejaba constancia de alguna quemadura en su vehículo.

Este presente hecho, da origen a este primer problema planteado, en donde abordaremos la responsabilidad administrativa del proveedor y la actividad probatoria en el procedimiento administrativo sancionador en materia de derecho del consumidor.

Respecto a la responsabilidad administrativa del proveedor, el artículo 104 del código del consumidor, menciona lo siguiente:

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.

El mencionado artículo nos indica que, el proveedor va ser administrativamente responsable por alguna infracción a los derechos del consumidor. Ello, ya que es al proveedor a quien recurre el consumidor para satisfacer sus necesidades, celebrando relaciones y contratos de consumo. Sin embargo, prosigue el artículo comentado, el proveedor va ser eximido de responsabilidad, bajo los supuestos detallados ahí.

El último de los supuestos de ruptura del nexo causal, está referido a la imprudencia del consumidor. Ello hace referencia a la poca diligencia del consumidor frente a la relación de consumo realizada.

A mayor ahondamiento, en la Resolución Final N° 863-2005/TDC-INDECOPI, en donde la Sala menciona lo siguiente:

El supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por 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 hecho ajeno que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor, acreditar que dicho defecto no es imputable.

Por otro lado, respecto a la actividad probatoria en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumidor, el artículo 39 del código del consumidor, indica lo siguiente:

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Es decir, la carga de la prueba lo tiene primero quien denuncia una presunta infracción. En el caso de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumidor, lo tiene el denunciante, que puede ser el mismo consumidor afectado, el Estado cuando formula su denuncia de oficio o, las Asociaciones de consumo en los casos de denuncias colectivas. Luego de ello, según lo indica el artículo 104 del código del consumidor, la carga

de la prueba se invierte al proveedor, quien, en su defensa puede argumentar la ruptura del nexo causal, alegando responsabilidad de un tercero ajeno al proveedor, la negligencia del consumidor o, caso fortuito o fuerza mayor.

Al respecto, el jurista nacional Chang (2014), menciona lo siguiente:

Ahora bien, siendo que en este tipo de procedimientos se encuentra en juego la restricción de derechos constitucionalmente protegidos (especialmente los de naturaleza económica), en él prima el principio general de la presunción de inocencia. Y, con ello, la evidente carga de la prueba de la administración (o de quien plantea la denuncia) de demostrar la responsabilidad del imputado. (Pág. 201)

A decir del profesor Chang, en los procedimientos administrativos sancionadores, al igual que en el procedimiento penal, es de aplicación la presunción de inocencia, en el sentido que, el Estado está ejerciendo un poder sobre un administrando, restringiéndole un derecho constitucional o, imponiéndose una sanción y, que ello, debe quedar correctamente justificado por la autoridad, ante la certeza de la responsabilidad administrativa de la infracción cometida.

En ese sentido, dentro de los principios que inspiran a la potestad sancionadora de la administración pública, tenemos al principio de razonabilidad que, nos indica que las sanciones impuestas por la administración pública deben ser correcta y legalmente razonadas, en el sentido que, si bien no existe un principio a la presunción de inocencia, esta se traduce como de razonabilidad, en el que la autoridad que sanciona, sólo debe ejercer sanción cuando existe certeza de la infracción, de la responsabilidad del administrado y, una sanción respecto a lo que la norma indica y sobre los hechos y actuaciones del administrado.

Para mayor claridad, el maestro Morón (2021), comenta sobre este principio lo siguiente:

En concreto, el principio de razonabilidad es empleado para orientar y controlar el ejercicio de la determinación de la sanción aplicable al infractor, proscribiendo los dos extremos agravantes a este principio: la infrapunición y el exceso de punición. El primer defecto está constituido por la punición diminuta o pequeña que implica afectar de manera ridícula al infractor (...) El otro extremo que el principio de razonabilidad debe evitar es la punición arbitraria o exceso de punición. (Pág. 422)

Por otro lado, la Sala de Protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, en distintos casos se ha podido pronunciar sobre la carga de la prueba en sus procedimientos.

En la resolución N° 508-2012/SC2-INDECOPI, la cual se refiere a una denuncia de trato diferenciado, la Sala respecto a la carga de la prueba, menciona lo siguiente:

En cualquiera de los dos supuestos infractores, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido la ley mediante un trato diferenciado ilícito o si se cuentan con mayores elementos probatorios, mediante prácticas discriminatorias.

Si bien es cierto, la resolución antes citada, nada tiene que ver con el expediente materia de este informe, lo he citado con la finalidad de entender cómo funciona la carga de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, en donde, evidentemente el trato diferenciado ilícito es una infracción administrativa y, es el consumidor denunciante que tiene que demostrar la existencia de la aparente infracción y, luego, que esa aparente infracción le es atribuible al proveedor denunciado. Para que luego, se invierta la carga de la prueba, y sea el proveedor quien demuestre que dicha infracción no le es atribuible.

Por último, mediante Resolución N° 3547-2012/SPC-INDECOPI, la Sala determinó lo siguiente:

La autoridad también debe permitir que el administrado pueda ofrecer medios probatorios documentales con la presentación del recurso de apelación o en su absolución, pues ello permite lograr un equilibrio entre el respeto del principio de verdad material y el principio de preclusión probatoria que rigen los procedimientos sumarísimos.

2. ¿Cuál es el efecto del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador?

En el expediente materia de estudio en el presente informe, se puede apreciar que,

Al respecto, el artículo 112 del código de protección y defensa del consumidor, en su numeral 3, del acápite relacionado a los atenuantes especiales de la graduación de la sanción, menciona lo siguiente:

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

En ese sentido, se entiende que en los casos en donde el administrado infractor se allane o reconozca las pretensiones de la denuncia, está va a influir en la calificación de la sanción y, la graduación de la misma.

Así, en la norma general, es decir, en la ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en su artículo 257 – Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, en su numeral 2, señala lo siguiente:

2. Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por una norma especial.

Al respecto, el jurista nacional Morón Urbina (2021), comenta lo siguiente:

Es por ello que estas conductas atenuantes recaen, según la LPAG, sobre la responsabilidad administrativa, teniendo efectos jurídicos en la disminución de la sanción a aplicar. Por ello, no nos encontramos ante los supuestos descritos por la doctrina, la cual separa las atenuantes propias de la antijuricidad y otras propias de la culpabilidad, esto es, ante elementos que modifican la naturaleza de la infracción administrativa. Nos encontramos, por el contrario, ante una figura propia de nuestra legislación que incide en la graduación – en este caso, disminución- de la sanción. (Pág. 538)

Los eximentes de responsabilidad administrativas señaladas tanto en el artículo 112 del código del consumidor, como en el artículo 257 de la LPAG, guardan relación con el Principio de Razonabilidad, en la cual, las sanciones que impone la autoridad administrativa, debe ser debidamente justificada, por la certeza de los medios probatorios presentados, por la infracción cometida que se acomoda en uno de los supuestos de la norma invocada y, por la conducta del infractor tanto en el procedimiento como en su intención deliberada y voluntaria de subsanar la infracción cometida.

Al respecto, los juristas León Luna e Iparraguirre Romero (2021), comentan lo siguiente:

En conclusión, resulta de vital importancia que las entidades públicas tomen real conciencia de la importancia del principio de razonabilidad dentro del ejercicio de sus potestades punitivas, siendo que, en caso contrario, la aplicación de sanciones desproporcionadas únicamente contribuirá a la deslegitimación del sistema sancionador estatal y, en consecuencia, generará desconfianza en los administrados, situación que se podría evitar fácilmente, solo aplicando responsablemente el referido principio y, sin desconocer la capacidad represiva de la Administración pública, orientar su actuación hacia la observancia de los niveles de seguridad, coherencia y mesura que espera la ciudadanía de parte de sus autoridades. (Pág. 708)

En esa línea, Morón Urbina (2021), comenta lo siguiente:

En tal sentido, teniendo como ámbito protector a la persona humana y arbitrando razonablemente con el interés público, la LPAG mediante este principio da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen contra los administrados: producirla de manera legítima, justa y proporcional. (Pág. 90)

El principio de razonabilidad entonces, se debe entender como aquel principio que, siendo rector de la LPAG, influye en la potestad sancionadora de toda norma especial, en el sentido que, evalúa el actuar del administrado infractor y, en el caso que, voluntariamente reconozca su infracción y exista un propósito de subsanar, esta influirá en la sanción que se imponga, como una especie de recompensa al actuar del infractor.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

1. ¿La negligencia del consumidor puede restar responsabilidad administrativa al proveedor?

Respecto a la primera problemática planteada, el desarrollo de la carga de la prueba nos indica que, primero recae en el denunciante, quien, tiene el deber de probar al menos indiciariamente la existencia del hecho, que se presume, como posible infracción a los derechos del consumidor.

En ese sentido, y tal como lo señala el artículo 104 del código – Responsabilidad administrativa del proveedor, el proveedor es responsable administrativamente por las infracciones a los derechos del consumidor contenidos en el código. Sin embargo, el proveedor se puede restar responsabilidad cuando, entre otros supuestos, pruebe que el hecho denunciado, fue ocasionado por negligencia del consumidor afectado.

Es así que, en el procedimiento administrativo materia de estudio en el presente informe, la sala de protección al consumidor revocó la resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad, en el extremo que, se denunció que el proveedor en su taller habría ocasionado una quemadura en el faro derecho de su vehículo. Sin embargo, tal como lo señaló la empresa denunciada en su escrito de descargos y de apelación, el denunciante firmó el acta de conformidad cuando le entregaron su vehículo del taller. Y, asimismo, tampoco dejó constancia de aquella quemadura. Aquel hecho, se configura como una causal de ruptura del nexo causal, al ser el consumidor afectado negligente por no darse cuenta oportunamente de aquella quemadura y por firmar el acta de conformidad de su vehículo, liberando así, de toda responsabilidad al proveedor.

2. ¿Cuál es el efecto del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador?

Respecto a la segunda problemática planteada, y tal como lo desarrollé en el acápite correspondiente, el procedimiento administrativo sancionador se rige bajo la norma especial, que es el código del consumidor, pero de manera general, por la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

En ese sentido, el procedimiento administrativo sancionador en materia de derecho del consumidor, se rige bajo los parámetros de los principios rectores de la LPAG.

Para finalidades de analizar el allanamiento, debemos tener en cuenta al principio de razonabilidad que, indica que, las decisiones que emita la autoridad administrativa no deben ser solo en aplicación mecanizada de la norma especial o general, sino que, se debe tener en consideración otros factores del procedimiento como, por ejemplo, el reconocimiento y enmienda voluntaria del administrado infractor.

Así, el código del consumidor en su artículo 112, numeral 3, es bastante claro sobre los beneficios que obtiene el infractor cuando se allana a la denuncia, liberándose de una posible sanción pecuniaria y, solo obteniendo una amonestación como multa.

En el procedimiento administrativo materia de estudio en el presente informe, una de las empresas denunciadas se allanó a la denuncia, por presunta infracción al deber de idoneidad por no informar a la denunciante del cambio en la aplicación de la garantía del vehículo.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Sobre lo resuelto en primera instancia

Respecto a lo resuelto por la primera instancia, estoy de acuerdo en parte. Ello, porque en dicha resolución se declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del código del consumidor – deber de idoneidad, al supuestamente, quedar acreditado que el vehículo presentó desperfecto después de haber estado en el taller de uno de las empresas denunciadas (quemadura del faro derecho del vehículo), lo que configuraría la supuesta infracción. Sin embargo, no se tomó en consideración que, entre los medios probatorios presentados por DIVECENTER en su escrito de descargos, estaba el medio probatorio llamado “Inventario de Unidades de Autos”, documento que acredite la conformidad del denunciado con los trabajos realizados en el taller de la denunciada y, en la cual tampoco se constató que, el consumidor haya señalado la quemadura del faro derecho del auto. Lo que configura ruptura del nexo causal de la responsabilidad administrativa del proveedor, en la modalidad de negligencia del consumidor.

Debe quedar en claro que, una quemadura en el faro derecho del vehículo del denunciado, tal como lo señaló la sala en su resolución de segunda instancia, podía ser fácilmente detectada por el denunciante a la hora de revisar su vehículo en el taller de la empresa denunciada. De ahí, que se presume que el consumidor actuó de manera negligente, ya que no se percató de esa quemadura. Y así también, debe quedar en claro que, tal como lo señaló DIVECENTER en su escrito de descargos y de apelación, no hay medio probatorio que acredite que aquella quemadura fue ocasionada en su taller, más aún, si el mismo denunciante dejó constancia que su vehículo fue entregado en óptimas condiciones.

Respecto a la imputación de cargos por infracción al artículo 1, numeral b y, artículo 2 del código del consumidor – deber de informar, la comisión declaró fundada la denuncia, ya que la empresa Skbergé se allanó a la denuncia, por lo que se le sancionó con una multa de amonestación y se le impuso el pago de las costas del procedimiento.

2. Sobre lo resuelto en la segunda instancia

Respecto a lo resuelto por la segunda instancia, estoy de acuerdo. Ello, porque la sala revoca la resolución final emitida por la primera instancia y, declara infundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad, en el extremo que la

empresa denunciada habría ocasionado una quemadura en el faro derecho del vehículo del denunciante. Ello, porque tal como lo mencione líneas arriba, DIVECENTER acreditó que el denunciante estuvo conforme con la entrega de su vehículo del taller, y, aun así, tampoco dejó constancia de aquella quemadura.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto a la responsabilidad administrativa del proveedor, el artículo 104 del código del consumidor, indica que, el proveedor es responsable administrativamente de las infracciones cometidas a los derechos del consumidor. Sin embargo, prosigue el artículo, se le puede restar responsabilidad al proveedor cuando, entre otros supuestos, acredita que el hecho denunciado fue causado por imprudencia o negligencia del consumidor.
2. La figura del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador, guarda relación con el principio de razonabilidad de la LPAG. La misma que indica que, la actividad sancionadora de la autoridad administrativa no puede ser solo un acto mecanizado en el que se encaja al hecho denunciado con la norma transgredida. Sino que, la autoridad administrativa debe evaluar la conducta del administrado investigado, y darle la oportunidad de enmendar y corregir sus actos, como es en el caso de la figura del allanamiento reconocida en el artículo 112, numeral 3 del código del consumidor.
3. Respecto a lo resuelto por la primera instancia, me encuentro a favor en parte. Ya que, declaró fundada el extremo de la denuncia que sancionó al denunciado por infracción al deber de idoneidad. Ello, porque el proveedor habría entregado al denunciante, su vehículo con el faro del lado derecho quemado. Sin embargo, la comisión no tuvo en consideración que el proveedor presentó como medio probatorio, el documento en el que el denunciante daba su conformidad a la entrega de su vehículo del taller de DIVECENTER, como tampoco dejó constancia de alguna disconformidad con su vehículo.
4. Respecto a lo resuelto por la segunda instancia, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la sala. Ello, porque la sala revocó lo resuelto por la comisión en el sentido que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad, presuntamente porque el proveedor habría quemado el faro derecho del vehículo

del proveedor. Por consiguiente, declaró infundada la denuncia ya que el consumidor no acreditó la responsabilidad administrativa del proveedor y, por imprudencia del consumidor, al haber firmado su conformidad con la entrega de su vehículo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Morón Urbina, J (2019). Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general, *el principio de responsabilidad* (P. 146.). Gaceta Jurídica.
- Chang, J. S. (2019). *¡Compre ahora! ¿Pruebe después? La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor*, IUS ET VERITAS
- Luis Miguel L, L y Gianfranco I, R. (2021). *La importancia del principio de razonabilidad en el procedimiento administrativo sancionador* En Eloy, E. S. (director), Jorge, D. O. y Juan Carlos, M. U. (Coordinadores), *Estudios Sobre Derecho Administrativo. Vol. 1. A 20 años de la Ley del Procedimiento Administrativo General* (P. 683). Asociación Civil Derecho y Sociedad.
- Juan Carlos M, U (2021). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Gaceta Jurídica.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2012). Resolución N° 508-2012/SC2-INDECOPI.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2012). Resolución N° 3547-2012/SPC-INDECOPI.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2005). Resolución N° 863-2005/TDC-INDECOPI

Normativa aplicable

- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Congreso de la República (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS de fecha 22 de enero de 2019.



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

- (iv) el 14 de marzo de 2018, realizó el mantenimiento preventivo de su vehículo en Divecenter; no obstante, luego de un lapso de tres horas de retirar su unidad automotriz, advirtió que el faro derecho de luz presentaba marcas de quemaduras; asimismo, los neblineros de su vehículo presentaron problemas en el encendido;
- (v) ante ello, interpuso un reclamo en contra de Divecenter, el cual fue atendido a través de un correo electrónico por el personal de dicho proveedor, mediante el cual se le indicó que dicho desperfecto obedecía a un factor externo (fuego, ácido, otros);
- (vi) el 11 de junio de 2018, se llevó a cabo una audiencia de conciliación con los representantes de Divecenter; no obstante, se negaron a la aplicación de la garantía, ofreciéndole un descuento del 15% por los repuestos, lo cual no fue aceptado por su persona; y,
- (vii) a la fecha de interposición de denuncia, su vehículo continuaba con el desperfecto reportado en el faro de luz derecho.

2. En virtud de lo expuesto, solicitó en calidad de medida correctiva, que la denunciada cumpla con el cambio del faro delantero derecho.
3. El 5 de setiembre de 2018, Skbergé se apersonó al procedimiento y se allanó en el extremo referido a la falta de información; y, negó su responsabilidad respecto a la puesta a disposición del denunciante de un vehículo defectuoso.
4. Por su parte, el 7 de noviembre de 2018, Divecenter se apersonó al procedimiento y presentó su escrito de descargos, manifestando que:
 - (i) El único defecto reclamado luego de la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo fue que la mica del faro derecho presentaba quemaduras;
 - (ii) el daño denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en su taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el "Inventario de Unidades de Autos", no se dejó alguna observación por el consumidor; y,
 - (iii) el descuento ofrecido al denunciante obedecía a un gesto comercial; sin embargo, el denunciante no aceptó el mismo.

5. Mediante Resolución 0195-2018/CC2 del 29 de enero de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró la nulidad parcial de la imputación de cargos efectuada contra Skbergé, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denuncia interpuesta por el señor Soberón versaba sobre la puesta de un vehículo a disposición que presentó los siguientes desperfectos: (a) falta de electricidad en el encendido; y, (b) problema eléctrico que quemaba constantemente los focos;



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

- (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Divecenter, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que el denunciante no contaba con interés para obrar, en tanto no denunció el desperfecto presentado en los neblineros;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado, luego del servicio de mantenimiento; sancionándola con una multa de 0,52 UIT;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que incumplió con hacer efectivo el descuento ofrecido respecto a los repuestos del faro derecho y faro neblinero;
 - (v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Skbergé por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditada la falta de información respecto a la variación del concesionario; sancionándola con una amonestación;
 - (vi) dispuso la inscripción de Divecenter y Skbergé en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS); y,
 - (vii) condenó a Divecenter y Skbergé al pago de las costas y costos del procedimiento.
6. El 7 de marzo de 2019, Divecenter interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0195-2018/CC2 en el extremo que le fue desfavorable, manifestando, lo siguiente:
- (i) Solicitó la nulidad de la resolución apelada, en tanto la primera instancia no motivó debidamente la resolución recurrida, toda vez que no valoró los argumentos y medios probatorios presentados en su escrito de descargos;
 - (ii) el daño denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el "Inventario de Unidades de Autos", no se dejó alguna observación por el consumidor; y,
 - (iii) no podría acreditar la existencia de un hecho negativo, por lo que el razonamiento plasmado por la primera instancia era desproporcional e imposible.

Finalmente, dado que el señor [REDACTED] no cuestionó la resolución venida en grado, en los extremos que le fueron desfavorables, detallados en los numerales (i); (ii); y, (iv) del punto 5 de la presente resolución los mismos han quedado consentidos. De igual manera, en la medida que Skbergé no cuestionó el extremo que le fue desfavorable, detallado en el numeral (v) del punto mencionado, el mismo también ha quedado consentido.

000164



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

ANÁLISIS

Cuestiones previas: Sobre la validez de la Resolución 0195-2019/CC2

8. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14¹ establece el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil², norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso.
9. Por su parte, el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)³, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez⁴, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. (...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

² CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Título Preliminar. Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.- Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

10. Así, el numeral 4 del artículo 5° del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado⁵.
11. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador⁶.
12. En el presente caso, Divecenter solicitó la nulidad de la resolución apelada, en tanto la primera instancia no motivó debidamente la resolución recurrida, toda vez que no valoró los argumentos y medios probatorios presentados en su escrito de descargos.
13. Al respecto, esta Sala no advierte que la Comisión haya incurrido en un vicio que afecte la validez de su pronunciamiento, toda vez que de su lectura puede determinarse el cumplimiento del deber de congruencia procedimental y la existencia de una debida motivación por parte de la Comisión, conforme a su propio criterio.

jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitársele a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.
(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución.- (...)**

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

14. Para ello, se sustentará gráficamente dicha afirmación con la presentación del siguiente cuadro:

Cuestionamientos de Divecenter
<p>En el presente caso no se ha acreditado que los daños reclamados fueran ocasionados mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado. Asimismo, el denunciado indicó que de acuerdo con el "Inventario de Unidades Autos" el vehículo del denunciante fue entregado sin que se consignen observaciones.</p>
Pronunciamiento de la Comisión
<p><i>En los puntos 25, 26, 27, 28 y 29 de la resolución apelada, la Comisión consideró los medios probatorios evidenciaban que la negativa de matrícula se encontraba debidamente justificada:</i></p> <p><i>"(...)</i></p> <p><i>25. Sobre el particular obran en el expediente los siguientes medios probatorios: (i) Copia del Inventario de Unidades por Divecenter; (ii) Copia de Orden de Trabajo 202096325; (iii) Imágenes del faro; (iv) correos electrónicos del 19 de abril y 13 de mayo de 2018 mediante los cuales el señor Soberón solicitó a Divecenter que precise cuales eran los agentes externos que habrían quemado la mica, y solicitó el informe técnico correspondiente; (v) Carta del 4 de mayo de 2018 en el cual Divecenter indicó al denunciante que la quemadura en el faro delantero derecho del vehículo no había sido ocasionada por condiciones atribuibles al vehículo sino por agentes externos (fuego, ácido, etc.), por lo cual no se le podía brindar atención bajo cobertura de la garantía del vehículo; y, (vi) Copia del Manual de Garantía de la Marca Fiat, en el cual se indicó que el vehículo contaba con 2 años de garantía o 50 000Km, lo que ocurriera primero, desde la entrega del vehículo.</i></p> <p><i>26. De los medios probatorios antes indicados, se puede verificar que en el presente caso, existió un reporte del denunciante a Divecenter respecto a las quemaduras que habría presentado la mica del faro derecho de su vehículo.</i></p> <p><i>27. En efecto, en el correo de fecha 18 de abril de 2018, Divecenter indicó que el daño en el faro delantero del vehículo del denunciante era producto de un agente externo, hecho que demuestra que tomó conocimiento del defecto presentado dentro de los cuatro días posteriores a que el vehículo saliera del servicio de mantenimiento.</i></p> <p><i>28. Asimismo, obran en el expediente fotografías que verifican que el faro derecho del vehículo del denunciante presentaba quemaduras, las cuales no han sido observadas por el denunciado; por lo que, se verifica la existencia del defecto alegado por el denunciante.</i></p> <p><i>29. Asimismo, si bien el denunciado indicó que las comunicaciones remitidas al denunciante, que este hecho no le era atribuible, sino que se debía a factores externos como fuego o ácido, dicha empresa no ha presentado ningún medio probatorio que permita concluir que en efecto este hecho se produjo por un factor externo.</i></p>

15. De lo anterior se advierte, que la Comisión sí valoró los argumentos y medios probatorios expuestos por Divecenter; no obstante, consideró que, los documentos que obraban en el expediente evidenciaban su responsabilidad ante la conducta denunciada.



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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

16. Como puede observarse, la Comisión no omitió valorar los argumentos y medios probatorios presentados por Divecenter, pudiéndose corroborar el cumplimiento de los Principios de Congruencia Procedimental y Debida Motivación.
17. Dicho lo anterior, este Colegiado considera que el cuestionamiento expuesto por Divecenter se encuentra referido a una discordancia con el criterio expuesto por la primera instancia, cuestión que se evalúa como un aspecto de fondo, y no como una materia que pueda incidir sobre la validez del acto administrativo. En ese sentido, corresponde desestimar el argumento expuesto por la denunciada.

Sobre el deber de idoneidad

18. El artículo 18° del Código⁷ 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 los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código⁸ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
19. 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.
20. 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

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.

⁸ **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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

21. En su escrito de denuncia, el señor ██████ señaló que posteriormente a la realización del mantenimiento preventivo de su vehículo, Divecenter le entregó dicho bien con el faro derecho de luz quemado.
22. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, al considerar que quedó acreditado que posteriormente a la realización del mantenimiento preventivo del vehículo del denunciante, dicho bien le fue entregado con el faro derecho de luz quemado. Sustentando ello, en que si bien el denunciado indicó que el desperfecto no le era atribuible no presentó algún medio probatorio al respecto.
23. En su recurso de apelación, Divecenter señaló que:
 - (i) El desperfecto denunciado no fue ocasionado mientras el vehículo se encontraba en el taller para la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo contratado; prueba de ello, era que en el "Inventario de Unidades de Autos", no se dejó alguna observación por el consumidor; y,
 - (iii) no podría acreditar la existencia de un hecho negativo, por lo que el razonamiento plasmado por la primera instancia era desproporcional e imposible.
24. Respecto al primer punto, corresponde señalar que obra en el expediente el documento denominado "Inventario de Unidades AUTOS" de fecha 13 de marzo de 2018, mediante el cual se dejó constancia de la entrega del vehículo materia de denuncia al denunciante post mantenimiento preventivo.
25. De una revisión del mismo, no se advierte alguna observación por parte del señor Soberón referido al desperfecto denunciado; siendo que, este procedió a suscribir el mismo en señal de conformidad con el servicio de reparación brindado por Divecenter, tal como se aprecia a continuación⁹:

⁹ Ver foja 85 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

Divecenter S.A.C.

Inventario de Unidades AUTOS

Propietario: AVY089 Modelo: Jeep Fecha Ingreso: 13.3.18 Fecha Salida: _____
 Asesor: _____ Hora Ingreso: 11:16 Hora Salida: _____
 Ciudad: Darwin Costales Tiempo de Cliente: 15 Min. Hora: 10 Min. Min. Hora: 20 Min.
 Representación por: Darwin Costales Tiempo de Cliente Final: _____

DETALLE

Exterior:
 1 Tipo de Pintura
 2 SCAIT
 3 Abrazaderas de Motor
 4 Llantas
 5 Llantas
 6 Control de Velocidad
 7 Retrovisores
 8 Espejos
 9 Puercas
 10 Puercas de Vidrio
 11 Escudo
 12 Motor
 13 Motor
 14 Cuentas de Seguridad
 15 Cuentas de Seguridad

Interior:
 16 Dirección
 17 Embrague
 18 Motor de Marcha
 19 Motor de Marcha
 20 Frenos de Marcha
 21 Frenos de Marcha
 22 Frenos de Marcha
 23 Frenos de Marcha
 24 Frenos de Marcha
 25 Frenos de Marcha

Chasis:
 26 Chasis de la Unidad
 27 Motor de Marcha
 28 Motor de Marcha
 29 Motor de Marcha
 30 Motor de Marcha
 31 Motor de Marcha
 32 Motor de Marcha
 33 Motor de Marcha
 34 Motor de Marcha
 35 Motor de Marcha

ESTADO

Diagrama de Referencia:
 Ver por detalles sus observaciones (Anexo del informe)
 Observaciones Inicial (Estado del vehículo):
 Descripción Final (Estado del vehículo):

Cliente satisfecho No satisfecho

Cliente debe ser notificado cuando para su información por parte de Divecenter S.A.C.

Cliente debe consignar las reparaciones realizadas

Califica que debe ser revisado

Problema de Servicio

Cliente que recibe la unidad

Nombre: AVY089
 D.N.I.: 15402238
 Puesto y Firma: _____

Nombre: Darwin Costales
 D.N.I.: _____
 Puesto y Firma: _____

Nombre: Darwin Costales
 D.N.I.: _____
 Puesto y Firma: _____

Con esta se firma del cliente o representante la conformidad del inventario y acepta las modificaciones generadas y suscritas al momento de este documento, sustentando sobre conocimiento de su contenido.

26. Es pertinente señalar en este punto, que el defecto materia de denuncia (quemadura del faro de luz derecho) es uno visible, esto es que se habría podido advertir el denunciante a simple vista; distinto, al supuesto donde existen defectos que por su naturaleza resultan ser ocultos y recién el consumidor puede apreciarlos con el uso de la unida automotriz.
27. Asimismo, obra en el expediente el correo remitido por Divecenter al señor Soberón el 4 de mayo de 2018, en atención a su reclamo por el desperfecto presentado en su unidad automotriz, mediante el cual le informa al denunciante que la falla presentada era atribuible a factores externos¹⁰:

(...)
 Estimado señor S [REDACTED]

Por medio de la presente, nos es grato expresarle nuestro cordial saludo y con relación a vuestras comunicaciones reiterar, con sustento en las evaluaciones realizadas, que la demarcación (quemaduras) del faro delantero derecho de su vehículo no se deriva de condiciones atribuibles al producto, sino de un agente o factor externo (fuego, ácido, etc.) que tendrá que ser definido por un perito especializado en este rubro.

Siendo así, lamentablemente no es posible brindar atención bajo cobertura de la garantía del vehículo. (...)"

¹⁰ Ver foja 7 del Expediente.
 M-SPC-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 2618-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0835-2018/CC2

28. En ese sentido, de un análisis conjunto de los medios probatorios citados, este Colegiado considera que el desperfecto presentado en el vehículo materia de denuncia no le era atribuible a Divecenter; ello, en la medida que ha quedado acreditado que después de brindar el mantenimiento preventivo del mismo, la denunciada cumplió con entregar dicho bien en óptimas condiciones al denunciante, conforme se desprende del Inventario de Unidades.
29. Por lo tanto, en virtud de lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado, luego de la realización del mantenimiento preventivo del vehículo del señor Soberón. Ello, al haberse verificado que dicho desperfecto no le era atribuible a la denunciada.
30. En tal sentido, corresponde dejar sin efecto la multa de 0,52 UIT que le fue impuesta a Divecenter, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del proceso, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0195-2018/CC2 del 29 de enero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Divecenter S.A.C por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la conducta consistente en que se entregó el vehículo del denunciante con el faro derecho de luz quemado luego del mantenimiento preventivo del que fue objeto; y, en consecuencia se declara infundada la denuncia, al haberse verificado que dicho desperfecto no le era atribuible a la denunciada.

En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la multa de 0,52 UIT que le fue impuesta a Divecenter S.A.C., la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del proceso, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Julio César Molleda Solís.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

