



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0199-
2020-CC2-INDECOPI**



**PRESENTADO POR MAYRA
ALEJANDRA MUÑOZ HIDROGO**

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

LIMA – PERÚ

2024

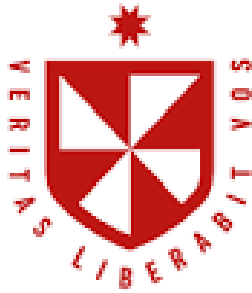


CC BY-NC-ND

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° 0199-2020-CC2-INDECOPI

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : INDECOPI

Bachiller : Mayra Alejandra Muñoz Hidrogo

Código : 2014112532

LIMA – PERÚ

2024

En el presente informe jurídico analizaremos la denuncia recaída en el expediente N° 199 – 2020 procedente de la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 2 (en adelante, CC2). En este procedimiento, veremos que la denuncia versa sobre presuntas infracciones al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

El día 12 de febrero de 2020 la señora N.E.J.A.F (en adelante, la denunciante) interpuso una denuncia ante INDECOPI contra la empresa Limautos Automotriz del Perú S.A.C. (en adelante, Limautos), alegando que el vehículo que habría adquirido presentaba supuestos desperfectos en la dirección y desgaste prematuro de las llantas (falla de fábrica), indicando que no fueron reparados bajo garantía y que existió demora en la entrega del informe técnico sobre el estado de su vehículo por parte de la concesionaria.

Luego de admitida a trámite la denuncia y correr traslado al denunciado, el día 13 de octubre de 2020 Limautos presenta sus descargos sobre la denuncia interpuesta en su contra y señala que en su “Manual de garantía y mantenimiento”, el cual fue entregado a la denunciante junto con el vehículo adquirido, se expresa que debía realizar mantenimiento al mismo, a los 6 meses de uso o 5,000 km, pero que la denunciante llevó el vehículo a mantenimiento pasado ese lapso. Argumenta también que el problema del vehículo se debió a un golpe sufrido durante la conducción y por tal motivo se encontraba fuera de la cobertura de la garantía. Asimismo, indican sobre el informe técnico del vehículo, que este fue remitido a la denunciante antes de que ella lo solicite, en un tiempo razonable.

En primera instancia, a través de la Resolución Final N°1647-2020 de fecha 26 de noviembre de 2020 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2, se decide declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la denunciante contra Limautos e imponer a Limautos una multa equivalente a una (1) UIT como sanción por la infracción cometida. Como medida correctiva, se indica que Limautos deberá establecer protocolos para proporcionar informes técnicos de vehículos de manera oportuna en un plazo de quince (15) días hábiles y que debería demostrar el cumplimiento de esta medida en un plazo adicional de cinco (5) días hábiles después de cumplirse el plazo otorgado.

Ante el recurso de apelación presentado por Limautos, en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, emitió la Resolución Final N°0896-2021 de fecha 28 de abril de 2021, que decide revocar la Resolución Final N°1647-2020 emitida en primera instancia y dejar sin efecto la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi a Limautos.

NOMBRE DEL TRABAJO

MUÑOZ HIDROGO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8612 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

21 Pages

FECHA DE ENTREGA

May 7, 2024 9:04 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

45556 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

60.1KB

FECHA DEL INFORME

May 7, 2024 9:07 AM GMT-5**● 13% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% 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)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. DENUNCIA	4
1.2. RESOLUCIÓN N° 1	5
1.3. DESCARGOS.....	6
1.4. RESOLUCIÓN N° 4	8
1.5. RESOLUCIÓN FINAL N° 1647-2020.....	9
1.6. RECURSO DE APELACIÓN	11
1.7. RESOLUCIÓN N° 0896-2021/SPC-INDECOPI	12
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	13
2.1. ¿SE HA VULNERADO EL PRINCIPIO DE IDONEIDAD EN EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL DENUNCIANTE?	13
2.2. ¿SE HA PODIDO COMPROBAR QUE EL DENUNCIANTE HA ACREDITADO SU PRETENSIÓN RESPECTO A LO ALEGADO EN LA DENUNCIA?	14
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	15
3.1. ¿SE HA VULNERADO EL PRINCIPIO DE IDONEIDAD EN EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL DENUNCIANTE?	15
3.2. ¿SE HA PODIDO COMPROBAR QUE EL DENUNCIANTE HA ACREDITADO SU PRETENSIÓN RESPECTO A LO ALEGADO EN LA DENUNCIA?	17
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	19
V. CONCLUSIONES	20
VI. BIBLIOGRAFÍA	21

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

1.1. DENUNCIA

El día 12 de febrero de 2020 la denunciante interpuso una denuncia ante INDECOPI contra la empresa Limautos Automotriz del Perú S.A.C., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:

- El 28 de diciembre de 2018 adquirió de Limautos un vehículo New Tiggo Chery.
- Realizó el mantenimiento de 5,000,00 kilómetros del vehículo en el taller de Limautos, de acuerdo con la garantía.
- El 07 de diciembre de 2019 conducía por la Av. Santa Cruz en el distrito de Miraflores cuando escuchó un sonido proveniente de la llanta delantera derecha, percatándose que no podía girar el timón del vehículo ni avanzar en el mismo.
- Dada la situación, estacionó el vehículo al lado de la pista y se comunicó con el vendedor de Limautos para explicarle la situación y solicitarle coordinaciones para la revisión de su vehículo.
- El personal de Limautos le señaló que podía enviar el vehículo a los talleres de República de Panamá, a lo que la denunciante indicó que como se encontraba con su menor hijo, enviaría a su esposo.
- Después de esto, ella llamó a Rímac Seguros para que le ayudaran a transportar el vehículo hasta el taller de Limautos con ayuda de una grúa y una vez ahí, el personal de Limautos les comunicaron que no podían recibirlo hasta el lunes. Dada la situación, la denunciante llamó a Rímac con el fin de que transportaran el vehículo a su domicilio.
- El 09 de enero de 2020 su esposo solicitó nuevamente una grúa y se transportó el vehículo a los talleres de República de Panamá con el fin de internarlo.
- El 13 de enero de 2020 la denunciante se comunicó con el personal de post-venta de Limautos solicitando un informe sobre el vehículo y no fue hasta varias semanas después que este personal le informó verbalmente que después de conversar con el jefe del taller, se había deducido que el vehículo se habría metido a un hueco con la llanta baja.
- La denunciante niega que eso haya sucedido y solicita: 1) la devolución del dinero pagado por el vehículo, 2) la devolución de dinero por los gastos

correspondientes a intereses bancarios, Seguro SOAT, trámites de tarjeta de lunas polarizadas, trámites notariales e inscripción en Registros Públicos, y 3) el pago de una indemnización por perjudicarlo al no contar con un vehículo con el que pueda cumplir su trabajo de campo.

- La denunciante solicitó como medidas correctivas:
 - La devolución del dinero pagado por el vehículo adquirido
 - La devolución del dinero por los gastos ocasionados correspondientes a intereses bancarios, trámites de tarjeta de lunas polarizadas, SOAT, impuesto vehicular, trámites notariales e inscripción en Registros Públicos.
 - Pago de indemnización por perjudicarlo al no contar con vehículo para cumplir su trabajo de campo.

1.2. RESOLUCIÓN N° 1

El día 5 de marzo de 2020 se emite Resolución N°1 por parte de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi admitiendo a trámite la denuncia interpuesta por la denunciante contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C.

En primer lugar, se establece que la denuncia contaba con los requisitos otorgados por el Código para ser admitida, dado que se habría dado una presunta infracción al deber de idoneidad conforme a los artículos 18 y 19 del Código (entrega de vehículo defectuoso, demora excesiva en brindar informe técnico al consumidor, omisión de mantenimiento al vehículo), una presunta infracción a la prohibición de brindar información falsa al consumidor según el art. 3 del Código (información errónea a la denunciante sobre la rotura del terminal de dirección del vehículo) y una presunta infracción al deber de información en el art. 2 del Código (omisión de información a la denunciante sobre desgaste de llantas).

Después de esto, la Secretaría Técnica estimó oportuno requerirle a ambas partes, según lo respalda el art. 2 del Decreto Legislativo N°807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, lo siguiente en un plazo de cinco (5) días hábiles:

- La denunciante debería presentar toda la información que esté a su disposición durante el proceso de venta del vehículo, presentar copia de las órdenes de ingreso, reparación, trabajo y/o salida del vehículo, y precisar si aún se encontraba en posesión del vehículo.
- Limautos debería presentar toda la información que esté a su disposición sobre la denunciante durante el proceso de venta del vehículo, presentar copia del Manual de Garantía correspondiente al vehículo y brindar un informe técnico acreditando el estado actual del vehículo.

Asimismo, se tienen por ofrecidos los medios probatorios que presentó la denunciante y se requiere a Limautos que cumpla con presentar documentos que acrediten su inscripción en Registros Públicos, presentar facultades de representación de su representante legal, señalar Número de Registro Único de

Contribuyentes (RUC), fijar domicilio procesal para el procedimiento, y presentar documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos del año anterior precisando sus actividades económicas y número de trabajadores con los que cuenta.

Resalta además que se debería correr traslado de la denuncia a Limautos para que puedan presentar sus descargos conforme a lo dispuesto por el art. 26 del Decreto Legislativo N°807 en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, y comunicar a las partes sobre la facultad sancionadora del Indecopi según corresponda y sobre la programación de una audiencia de conciliación para llegar a un acuerdo, fijada para el 06 de abril de 2020.

La imputación de cargos realizada es la siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada:
 - (i.1) Habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo (marca Chery modelo New Tiggo 3, versión 1.6 MT FULL-T716ZECX0018 del año 2018- Placa N° BHN-506) que presentaría los siguientes defectos:
 - Falla en la dirección (terminales) que ocasionó el desgaste de llantas; y
 - Óxido en los tornillos y en el brazo rack.
 - (i.2) Habría incurrido en demora excesiva a fin de brindar a la denunciante un informe técnico sobre el estado de su vehículo;
 - (i.3) Habría omitido rotar las llantas, alinearlas y balancearlas luego de advertir el desgaste de las mismas en el mantenimiento realizado al vehículo de la denunciante a los 5 000 kilómetros de recorrido;
- (ii) Presunta infracción al artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada habría informado erróneamente a la denunciante que la rotura del terminal de la dirección se debió a que el vehículo se introdujo en un orificio con llanta baja;
- (iii) Presunta infracción al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada, luego de realizar el mantenimiento del vehículo correspondiente a los 5 000 kilómetros de recorrido, habría omitido informar a la denunciante sobre el desgaste de las llantas delanteras de su vehículo.

1.3. DESCARGOS

El día 13 de octubre de 2020 Limautos presenta sus descargos sobre la denuncia interpuesta en su contra, señalando que en su “Manual de garantía y mantenimiento”, el cual se le entregó a la denunciante junto con el vehículo, se expresa que se debía realizar mantenimiento al mismo a los 6 meses de uso o

5000 km, pero la denunciante llevó el vehículo a mantenimiento pasado este lapso.

Sin embargo, la empresa automotriz informa que igualmente realizó el mantenimiento completo del vehículo que ya contaba con 5,546 km al 31 de agosto del 2019 y se concluyó que este se encontraba en perfecto funcionamiento.

Luego de 4 meses desde el mantenimiento preventivo, el 9 de diciembre 2019 el vehículo fue ingresado al taller de Limaautos y sometido a revisión, emitiéndose el Informe Técnico correspondiente de fecha 23 de diciembre de 2019 en el que se demostró que el vehículo presentaba una rotura del terminal de dirección y desgaste de las llantas delanteras y, en base a ello, la posición de Limaautos fue que la rotura de la dirección del vehículo se dio por un golpe fuerte en el neumático delantero derecho causado por la denunciante, no por una falla de fábrica del bien.

Se añade también que la denuncia sería improcedente por falta de interés para obrar. Limaautos cita el art. 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y señala que el interés para obrar es la necesidad indisponible de tutela jurisdiccional para resolver un conflicto de intereses o una incertidumbre jurídica. En base a ello, establece que se debería declarar improcedente tal denuncia por las siguientes razones: 1) el vehículo presentó daños causados por el propio consumidor, es decir, la denunciante y 2) que el informe técnico del vehículo se envió días antes, contrario a lo que señala la denunciante sobre el “insistir” para que se le brindara el mismo.

Limaautos continúa sus descargos y agrega que en su “Manual de garantía y mantenimiento” se indican explícitamente las causas de exclusión de la garantía y que no correspondería en el caso de la denunciante hacer uso de la garantía porque los daños no son atribuibles al fabricante, sino a ella misma por hacer uso indebido del vehículo.

Respecto a la presunta infracción al deber de idoneidad por dar un vehículo defectuoso, se indica que no podría afirmarse esto, porque Limaautos cumplió con poner en conocimiento de la denunciante el “Manual de garantía y mantenimiento” y le entregó el vehículo en excelente estado.

Respecto a la presunta infracción al deber de idoneidad por demora excesiva en la entrega del informe técnico, Limaautos reitera que el informe fue entregado el día 02 de enero de 2020 y que nunca hubo una demora al respecto como alega la denunciante al señala que tuvo que “insistir” hasta el día 13 del mismo mes para que le proporcionen el informe.

Respecto a las supuestas omisiones en la evaluación de mantenimiento del vehículo, Limaautos alega que la denunciante cae en falsedad al intentar imputarles esa culpa, dado que ellos entregaron el vehículo en óptimas condiciones luego del mantenimiento preventivo.

Sobre la presunta infracción de prohibición de brindar información falsa del art. 3 del Código, Limautos menciona que desde el primer momento de adquisición del vehículo se informó a la denunciante sobre todas las características, funcionamiento, etc. de este para que efectúe una compra informada. Asimismo, indican que esta imputación carece de fundamento, dado que Limautos nunca incurrió en engaño hacia la denunciante sobre el vehículo ni sobre ninguna otra información relativa al mismo.

De igual manera, en cuanto a la presunta infracción al deber de información del art. 2 del Código, se pronuncia señalando que sí proporcionó en todo momento a la denunciante información fidedigna y relevante de forma clara sobre los elementos funcionales del vehículo tanto al momento de la adquisición como del mantenimiento.

Explicados todos los puntos anteriores, Limautos seguidamente presenta sus medios probatorios como la copia de la boleta electrónica, la copia de la orden de trabajo, el mérito de la denuncia y anexos, la copia de la cotización, entre otros, y finalmente, solicita que se declare improcedente o en su defecto, infundada la denuncia interpuesta en su contra.

1.4. RESOLUCIÓN N° 4

El día 16 de noviembre de 2020 se emite Resolución N°4 por parte de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi que modifica la imputación de cargos realizada por la Resolución N° 1.

Se hace referencia a la aplicación del principio de congruencia procesal en el ámbito del Código Procesal Civil y su compatibilidad con los procedimientos administrativos. Este principio establece que el juzgador debe decidir conforme a lo alegado por las partes, limitándose a resolver sobre las pretensiones planteadas, sin excederse u omitir lo expresamente demandado. Se hace mención igualmente al art. 156 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, referente al Procedimiento Administrativo General, que establece que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia.

Ahora bien, de conformidad con lo indicado por la denunciante, se aprecia que los hechos referidos a que (1) el tornillo y brazo del rack estarían oxidados, (2) habría omitido rotar las llantas, alinearlas y balancearlas luego de advertir el desgaste en el mantenimiento preventivo realizado a los 5 000 kilómetros de recorrido y (3) habría omitido informar sobre el desgaste de las llantas delanteras pese a que debió advertirlo en el primer mantenimiento, constituían parte de los alegatos de la denunciante frente al informe técnico remitido por Limautos. Por lo tanto, se excluyen de la imputación de cargos, a efectos de ser analizados como argumentos de la imputación principal.

Luego, sobre el hecho imputado de haber “informado erróneamente a la denunciante que la rotura del terminal de la dirección se debió a que el vehículo se introdujo en un orificio con llanta baja” (art. 3), se aprecia de la denuncia que no se trata de un acto denunciado, sino de un dicho que la denunciante indicó

que habría sido realizado por el personal de Limaautos como presunta causa del defecto alegado.

En ese sentido, se dejó sin efecto los siguientes extremos de la imputación de cargos:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada:
 - (i.1) Habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo (marca Chery modelo New Tiggo 3, versión 1.6 MT FULL-T716ZECX0018 del año 2018- Placa N° BHN-506) que presentaría los siguientes defectos:
 - Óxido en los tornillos y en el brazo rack.
 - (i.3) Habría omitido rotar las llantas, alinearlas y balancearlas luego de advertir el desgaste de las mismas en el mantenimiento realizado al vehículo de la denunciante a los 5 000 kilómetros de recorrido;
- (ii) Presunta infracción al artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada habría informado erróneamente a la denunciante que la rotura del terminal de la dirección se debió a que el vehículo se introdujo en un orificio con llanta baja;
- (iii) Presunta infracción al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada, luego de realizar el mantenimiento del vehículo correspondiente a los 5 000 kilómetros de recorrido, habría omitido informar a la denunciante sobre el desgaste de las llantas delanteras de su vehículo.

1.5. RESOLUCIÓN FINAL N° 1647-2020/CC2

El día 26 de noviembre de 2020 se emite Resolución Final N°1647-2020 por parte de la Comisión de Protección al Consumidor N°2 acerca del presente caso. La resolución empieza haciendo alusión a los antecedentes de los hechos, a los descargos y a cómo se desarrollaron las antiguas Resoluciones N°1 y N°4 respectivamente. Se realiza luego un análisis para proporcionar su dictamen final.

En primer lugar, el análisis empieza tocando el deber de idoneidad establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en lo que señalan tanto el art. 18 como el 19 del mismo. A continuación, se discute nuevamente cómo la denunciante interpuso denuncia contra Limaautos por un vehículo adquirido que presentaba supuestos desperfectos en la dirección y desgaste prematuro de las llantas, alegando que no fueron reparados bajo garantía. Limaautos, por su parte, argumenta que el problema se debió a un golpe sufrido durante la conducción y por tanto se encuentra fuera de la cobertura de la garantía.

De igual forma, en el expediente se observa que se presentan pruebas como órdenes de trabajo, informes técnicos y fotografías del vehículo. Aquí se destaca que, en el primer ingreso del vehículo al taller para mantenimiento, no se reportaron problemas. Sin embargo, en el segundo ingreso, Limaautos reconoció la falla en la dirección y el desgaste de las llantas, atribuyéndolo a un golpe en la llanta derecha. En cuanto al tiempo de entrega del informe técnico, la denunciante considera que hubo una demora excesiva entre la inspección del vehículo y la entrega del informe, mientras Limaautos defiende que el plazo fue razonable.

Sobre los desperfectos del vehículo, se concluye que, no se puede atribuir la responsabilidad a Limaautos, ya que el daño fue resultado de un golpe externo. Sin embargo, la demora en la entrega del informe técnico se considera una infracción a los deberes de idoneidad del proveedor, ya que impidió a la consumidora tomar decisiones oportunas sobre la reparación del vehículo.

Ahora bien, sobre las medidas correctivas, en la Resolución Final se establece que los artículos 114, 115 y 116 otorgan a la Comisión la facultad de adoptar estas medidas para resarcir las consecuencias inmediatas y directas de una infracción administrativa al consumidor, revertir los efectos o prevenir futuras conductas similares.

En vista de ello, en el caso de Limaautos y la demora en entregar el Informe Técnico a la denunciante, se reconoce la infracción cometida. La denunciante solicitó como medidas correctivas el reembolso del dinero abonado por el vehículo, el pago de los gastos derivados del defecto y una indemnización por daños y perjuicios, pero las solicitudes de reembolso y pago de gastos derivados fueron denegadas, ya que el hecho relacionado con estas solicitudes fue declarado infundado.

Respecto a la indemnización, se indica que las medidas correctivas del Indecopi buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas de la infracción, no teniendo una naturaleza indemnizatoria, que debe ser buscada en instancias judiciales o arbitrales.

Sobre la graduación de la sanción, en la Resolución se señala que, para determinar la sanción, se deben aplicar criterios establecidos en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando beneficios ilícitos, perjuicios al consumidor, probabilidad de detección de la infracción y otros aspectos. Además, se hace hincapié en el principio de razonabilidad, destacando que la sanción debe ser suficiente para corregir las acciones contrarias a las normativas de protección al consumidor.

Se establece que la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones que van desde la amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Para determinar la sanción a Limaautos, se consideraron dos factores principales: el perjuicio causado a la denunciante por la falta del Informe Técnico oportuno y la alta probabilidad de detección de la infracción, ya que la denunciante pudo evidenciar la situación y notificar a la autoridad administrativa.

Ahora bien, en virtud del artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, se resalta la autoridad que posee la Comisión para determinar el pago de costos y costas del proceso. En el caso de la infracción por parte de Limautos, se ordena el pago de las costas del procedimiento, estimadas en S/ 36,00, con un plazo de 15 días para cumplir. Además, se permite a la denunciante solicitar el reembolso de gastos adicionales tras finalizar el proceso. Se establece que, al ser comprobada la infracción, Limautos será inscrito en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por un período de cuatro años.

Finalmente, después de todo lo expuesto, esta Resolución Final resuelve declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la denunciante contra Limautos. Como medida correctiva, se indica que Limautos deberá adoptar sus protocolos para proporcionar informes técnicos de vehículos de manera oportuna en un plazo de quince (15) días hábiles y que deberá demostrar el cumplimiento de esta medida en un plazo adicional de cinco (5) días hábiles después de cumplirse el plazo otorgado, bajo pena de ley en caso de incumplimiento. También se determina imponer a Limautos una multa equivalente a una (1) UIT como sanción por la infracción cometida.

1.6. RECURSO DE APELACIÓN

El día 28 de diciembre de 2020 Limautos interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1647-2020. Este recurso empieza objetando la cuestión previa referida al plazo razonable, aquí Limautos señala que en nuestro ordenamiento jurídico se considera que se aplica el plazo razonable bajo los criterios de complejidad del asunto, la actividad o conducta procedimental del administrado y la conducta de la administración pública, y que, si éstos no son evaluados jurisprudencialmente, no se puede establecer la racionalidad o irracionalidad de un plazo transcurrido dentro del proceso.

Limautos argumenta que el análisis realizado por la Comisión sufre vicios de motivación incongruente, al haber variado la imputación original de cargos en la Resolución Final. La imputación original lo acusaba de retraso en la entrega de un informe técnico, en concordancia con los artículos 18 y 19 del Código del Consumidor. Sin embargo, la Comisión cambió este cargo por uno relacionado con el deber de información, mencionando en su análisis al artículo 2 del mismo Código, sin previo aviso ni fundamento legal. De esta manera, Limautos busca con esta solicitud que el superior jerárquico declare nulo el extremo impugnado, ya que la variación en la imputación afecta su derecho al debido proceso y a la motivación.

Asimismo, Limautos argumenta que la Comisión actuó con motivación aparente al no proporcionar razones claras ni definir qué se considera un "plazo razonable" en la entrega del informe técnico. A pesar de no existir legislación específica que establezca un límite de tiempo para la entrega del informe en cuestión, la Comisión decidió que el plazo fue excesivo sin ofrecer justificación alguna al respecto.

El denunciado continúa exponiendo que, según el Código, la idoneidad de un servicio o producto es relativa y depende de las expectativas razonables del consumidor en circunstancias específicas. En este caso, señala no infringió el

deber de idoneidad, ya que envió el informe técnico antes de la solicitud de la denunciante, cumpliendo con las expectativas de la consumidora.

Además, establece que la resolución se basa en otros artículos distintos a los imputados inicialmente, lo cual podría ser motivo de nulidad. Respecto al plazo de entrega del informe, argumenta que no existe regulación explícita al respecto en la legislación, y se establecen criterios del Tribunal Constitucional para determinar la razonabilidad de los plazos en procesos administrativos. Limaautos igualmente se defiende agregando que la revisión exhaustiva del vehículo para el informe técnico requirió tiempo y que actuó diligentemente sin provocar retrasos injustificados. Después de lo expuesto, Limaautos finaliza su solicitud pidiendo que se conceda el recurso de apelación y que se eleve el expediente al superior jerárquico.

1.7. RESOLUCIÓN N° 0896-2021/SPC-INDECOPI

El día 28 de abril de 2021 se revoca la Resolución Final N°1647-2020 de fecha 26 de noviembre de 2020, dado que la denunciante no acreditó cuándo solicitó el informe técnico o el ofrecimiento por parte del proveedor, y de esa forma no era posible determinar si éste fue entregado por el proveedor en un plazo razonable o no.

La Resolución empieza mencionando los antecedentes ocurridos hasta el momento, incluidas las Resoluciones anteriores y los descargos. A continuación, empieza a analizar lo expuesto dentro del recurso de apelación interpuesto por Limaautos. En primer lugar, sobre los presuntos defectos en la resolución venida en grado, se mencionan los aspectos constitucionalmente garantizados de este derecho, incluyendo la inexistencia de motivación o su aparente presencia, la falta de razonamiento interno coherente, la deficiencia en la motivación externa al no confrontar las premisas, la insuficiencia motivacional y la incongruencia sustancial que modifica el debate procesal generando indefensión.

En el ámbito administrativo, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la motivación debe ser explícita, conectando hechos probados relevantes con razones jurídicas y normativas que respalden el acto adoptado. Además, menciona que la discrepancia de valoración por parte del superior jerárquico no constituye motivo de nulidad del acto administrativo impugnado.

Sobre la presunta motivación incongruente, en su recurso de apelación Limaautos señaló que la Comisión incurrió en una motivación incongruente al cambiar la imputación de cargos. Alegan que se citaron diferentes artículos del Código, el 2° y 20°, que no estaban directamente relacionados con la presunta infracción al deber de idoneidad. Sin embargo, la Sala señala que el artículo 20° del Código puede ser un referente para evaluar el deber de idoneidad. La Comisión, aunque hizo mención del artículo 2° del Código sobre el deber de información, en su análisis se enfocó en la correspondencia entre las expectativas de la consumidora y lo recibido, aspecto relacionado con el deber de idoneidad, no de información. Por tanto, **aunque la Comisión mencionó un artículo no pertinente, el análisis y resolución se centraron en el deber de idoneidad,**

refutando la supuesta incongruencia planteada por Limautos en su apelación.

Respecto a la presunta motivación aparente, se menciona que Limautos alegó que la Comisión no proporcionó una definición de "plazo razonable", lo que implicaba motivación aparente. Sin embargo, al revisar el considerando 29 de la resolución, se encontraron dos argumentos utilizados por la Comisión para justificar la irracionalidad del plazo: la naturaleza del vehículo como medio de transporte diario y la necesidad de tomar decisiones oportunas para su reparación. A pesar de la discusión sobre la validez de estos argumentos, **se concluyó que la Comisión sí justificó el motivo por el cual consideró el plazo como no razonable, desestimando así la alegación de Limautos sobre la falta de motivación aparente.**

Finalmente, acerca del deber de idoneidad, se establece que los proveedores deben suministrar bienes y servicios de acuerdo con lo ofrecido, las expectativas generadas y las condiciones previsibles. La normativa indica que la idoneidad se determina comparando el producto o servicio con las garantías ofrecidas, tanto explícitas como implícitas, y que el proveedor es responsable administrativamente por la falta de idoneidad o calidad, a menos que demuestre una causa objetiva que lo exima.

En este caso específico, la Comisión encontró a Limautos culpable de demorar la entrega de un informe técnico sobre el vehículo. Sin embargo, la resolución fue apelada argumentando la falta de motivación incongruente y aparente, porque no se indicó qué se debe entender por "plazo razonable" y no se brindó motivo alguno, se sostuvo que el plazo transcurrido para la entrega del informe técnico fue excesivo, sin brindar sustento del por qué, lo que llevó a la **revocación de la decisión por falta de pruebas que demostraran cuándo se solicitó el informe y por ende, la tardanza en la entrega del informe técnico.**

Una vez expuestos todos estos puntos, se resolvió revocar Resolución Final N°1647-2020 de fecha 26 de noviembre de 2020 y se consignó dejar sin efecto la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

2.1. ¿SE HA VULNERADO EL PRINCIPIO DE IDONEIDAD EN EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL DENUNCIANTE?

Determinar la relevancia en la relación del consumidor y proveedor, es necesario para establecer las obligaciones de cada uno y referir en qué condiciones se pactan acuerdos de adquisición de bienes o servicios. En esa línea, el principio de idoneidad cumple con distintas características o tiene diversas aristas que se pueden abordar de manera directa.

Entre esas aristas, tenemos en cuenta que la información debe ser completa, veraz y relacionada directamente a las características del bien o servicio; sin embargo, ello no desvirtúa la posibilidad de pactar condiciones respecto al despliegue del servicio, específicamente, ya que el bien suele contener las características deseadas y tiene una forma de ejecución en la práctica más sencilla e instantánea.

En ese sentido, debemos motivar que el principio de idoneidad es la relación directa entre el proveedor y consumidor respecto a las condiciones y características del producto ofrecido en el mercado, el cual se encuentra regulado por este y por ambas partes en lo que sería un acuerdo entre privados; sin embargo, toda información falsa o no detallada sería vulneración directa al principio de idoneidad.

En el siguiente acápite haremos un análisis detallado sobre este punto, mencionando si realmente hubo afectación al principio de idoneidad en el caso en concreto o, si, por el contrario, no se podría determinar la responsabilidad del denunciado. Asimismo, desarrollaremos doctrinaria y jurisprudencialmente el principio de idoneidad y sus características específicas.

2.2. ¿SE HA PODIDO COMPROBAR QUE EL DENUNCIANTE HA ACREDITADO SU PRETENSIÓN RESPECTO A LO ALEGADO EN LA DENUNCIA?

En el debido procedimiento se encuentran diversas garantías, al igual que en el debido proceso, las cuales se fundamentan en que los derechos de las partes se respeten con la finalidad de que haya una decisión respaldada en la legalidad y legitimidad, por lo que cualquier vulneración al debido procedimiento generaría la nulidad de la resolución.

En esa línea, el debido procedimiento administrativo cuenta con la garantía de la probanza, en la cual, la carga de la prueba se revierte de manera drástica, ya que, en un proceso judicial, es el denunciante quien tiene la carga de probar todo lo alegado en la denuncia, a diferencia de lo que sucede en el procedimiento administrativo, donde por la asimetría de las relaciones para acceder a la prueba, se faculta de manera distinta.

Es así que, podemos señalar que la carencia de medios contundentes respecto a un hecho no necesariamente descarta la posibilidad de continuar con la denuncia; sin embargo, si podemos referir que el denunciante debe, mínimamente, desarrollar su denuncia en indicios que puedan servir de presunción relativa en el procedimiento administrativo.

En el siguiente capítulo, haremos un análisis sobre la prueba como derecho dentro del debido procedimiento y asegurar quien dentro de la posición subjetiva tiene la facultad de probar directamente sobre el hecho controvertido; asimismo, precisamos doctrinariamente y de manera jurisprudencial todo lo referido al derecho a la prueba, mencionando nuestra posición específica.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿SE HA VULNERADO EL PRINCIPIO DE IDONEIDAD EN EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL DENUNCIANTE?

La idoneidad en el derecho al consumidor se refiere a la integralidad de información que se entrega del bien o servicio ofrecido por el proveedor al mercado, es decir, el consumidor debe recibir la información correspondiente respecto al producto o servicio y, así también, que se ejecute en su totalidad las características que atrajeron al consumidor a su adquisición.

En esa línea, hay una correlación directa entre lo que se ofrece como proveedor y lo que el consumidor adquiere producto de las expectativas generadas por la información recibida. Es decir, las expectativas forman parte del paquete de información que ha permitido al consumidor adquirir el producto y seleccionarlo por las virtudes de este.

En ese sentido, el proveedor establece un mecanismo de información desplegada al consumidor mediante diversas fuentes, en donde la posición de este se encuentra arremetida por la facultad de disponer de la data referida al servicio o bien que ofrece, así también, el consumidor se encuentra en una posición reactiva frente a lo mencionado anteriormente.

Sobre el principio de idoneidad, Aldana Ramos (2016) ha manifestado lo siguiente:

Si la marca o leyenda exhibidas no son auténticas, el proveedor responde. Si no existe conformidad entre la publicidad comercial y el producto o servicio, el proveedor responde. Si existe un defecto en el contenido y la vida útil indicados en el envase del producto, el proveedor responde. De esta manera el artículo 19 permite entender qué significa la garantía (si la idoneidad y calidad del producto falla, el proveedor responde), tanto así que en el siguiente artículo de la norma se detallan los tipos de garantías. En términos latos, el proveedor responde reparando, reponiendo o devolviendo el dinero pagado, pero la “respuesta” del proveedor no se agota en estas opciones. (pág. 15)

Es así que se puede entender que la relación entre consumidor y proveedor es un mecanismo de pacto de condiciones sobre el bien o servicio que se adquiere en base a información brindada que ha generado expectativas en quien recibe el bien producto del ofrecimiento al mercado del proveedor, por lo que se espera el cumplimiento íntegro de sus características como bien o servicio.

Bajo este criterio, Villegas (2017) “identifica el vínculo y la relación de interdependencia entre el deber de idoneidad con lo que se precisa cuando nos referimos a la información, ya que, gracias a este último punto, se podrá determinar si el bien o servicio elegido era idóneo o adecuado conforme a las expectativas del consumidor, o, por el contrario, no cumple con lo esperado por el comprador. En definitiva, se puede considerar que son dos aspectos relacionados entre sí”. (Villegas, 2017)

Así también la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de la Libertad agrega que:

De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.¹

Siguiendo en la línea doctrinaria podríamos sugerir lo que Durand (2007) refiere sobre el caso “que, bajo el reconocimiento, tutela y protección jurídica del consumidor, manifestándolo como derecho que corresponde a todos los ciudadanos, las máximas autoridades han puntualizado la importancia y necesidad de asegurar el ejercicio de los derechos: i) seguridad, ii) ser escuchado, iii) ser informado y iv) elegir libremente.” (Durand, 2007).

Por último, es pertinente mencionar que la misma Comisión ha establecido una vinculación entre los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sugiriendo que:

El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.²

En relación al caso en concreto, debemos determinar que la alegación de la falta de idoneidad se debe a la entrega tardía o no correspondiente a un plazo razonable de un informe técnico, por lo que se debe determinar si hubo una afectación al plazo razonable que esperaba el consumidor respecto a la entrega correspondiente.

En esa línea, es preciso señalar que dentro de lo pactado entre las partes no se estableció un plazo razonable específico, por lo que las expectativas generadas no podrían concretarse en una afectación directa si es que no hubo, realmente, un plazo real sobre la determinación específica. Así también, no obra documento que acredite este plazo del cual se menciona.

¹ Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad. Resolución Final Nro. 987-2021/INDECOPI-LAL. Fundamento 18. Publicado el 16 de diciembre de 2021

² Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central. Expediente Nro. 698-2022/CC2. Fundamentos 25 y 26. Emitida el 27 de octubre de 2022.

En esa línea, desde nuestro punto de vista, no se puede considerar que hay afectación del plazo razonable y, en consecuencia, vulneración del principio de idoneidad, si es que no se pactaron condiciones para considerar cuánto era el tiempo debía corresponder a la entrega de lo solicitado por el consumidor.

Sobre lo mencionado en la última parte del párrafo que precede, creemos que hubiera sido oportuno, conocer del plazo establecido generalmente, para el envío de dicha información, asimismo, saber de las diferentes alternativas que había para realizar el traslado de lo solicitado, conforme a la diligencia de un acuerdo idóneo.

En conclusión, consideramos que no hay vulneración del principio de idoneidad, si no se vulneró directamente ninguna expectativa creada hacia el consumidor, ya que no se pactó un plazo razonable y no se solicitaron alternativas frente al envío tardío de la información, por lo que queda resaltar que el acuerdo sobre el envío debió pactarse en base a anteriores gestiones en la consecución del servicio adquirido.

3.2. ¿SE HA PODIDO COMPROBAR QUE EL DENUNCIANTE HA ACREDITADO SU PRETENSIÓN RESPECTO A LO ALEGADO EN LA DENUNCIA?

Dentro de la imputación que se realiza en toda denuncia administrativa, es necesario que se pueda acusar adecuadamente sobre los hechos que se han sucedido; así también, describir de manera idónea y precisa el comportamiento del denunciado, por lo que, de no contar con ello, los medios probatorios idóneos, no se podría realizar una adecuada imputación.

En esa línea, la posibilidad de probanza se basa en la adecuación de elementos que refieran las acciones contrarias al ordenamiento jurídico producidas, por lo que deben encontrarse respaldadas por elementos de convicción que acrediten lo manifestado por el denunciante, por lo que el derecho a probar se vuelve realmente trascendente dentro de la imputación.

En esa línea, Ruiz (2007) agrega conceptos referidos al derecho a la prueba dentro del ordenamiento jurídico, por lo que manifiesta su contenido constitucionalmente protegido, todo ello, relativo al procedimiento sancionador:

Precisamente, la acepción de prueba como convicción se erige en el contenido esencial del derecho a probar. Este contenido esencial aglutina los demás componentes del derecho a probar: a asegurar los instrumentos o las fuentes de prueba, a solicitar medios de prueba, a la admisión, a la práctica y a la valoración; asimismo, incluye el proponer al juez argumentos de prueba y a contradecir los que este aduzca como fundamento de su convicción. (pág. 188).

Bajo esta línea de ideas, el propio Tribunal Constitucional menciona lo siguiente, con relación a la trascendencia de la prueba dentro del ordenamiento jurídico y el contenido esencial del mismo:

En este esquema, una de las garantías que asiste a las partes del proceso es la de presentar los medios probatorios necesarios que posibiliten crear la convicción en el juzgador de que sus argumentos son los correctos. De esta manera, si no se autoriza la presentación oportuna de prueba a los justiciables, ¿se podrá considerar amparada la tutela procesal efectiva? Toda hace indicar

que ello sería imposible. Solo con los medios probatorios necesarios, el juzgador podrá sentenciar adecuadamente. Por ello, la ligazón entre prueba y tutela procesal efectiva es ineluctable.³

En esa línea, en el procedimiento administrativo también se requiere de ciertas garantías procesales (en el caso, procedimentales) que faciliten la factibilidad de la pretensión establecida, por lo que el medio probatorio debe tener directa relación con los hechos, ello en base al principio de razonabilidad, del cual se ha referido lo siguiente por parte del intérprete máximo de la Constitución:

La razonabilidad es un criterio íntimamente vinculado al valor Justicia y está en la esencia misma del Estado constitucional de derecho. Se expresa como un mecanismo de control o interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos en el uso de las facultades discrecionales, y exige que las decisiones que se toman en ese contexto respondan a criterios de racionalidad y que no sean arbitrarias. Como lo ha sostenido este Colegiado, “implica encontrar justificación lógica en los hechos, conductas y circunstancias que motivan todo acto discrecional de los poderes públicos” (Exp. 0006-2003-AI/TC. F.J. 9).⁴

Los tribunales administrativos deben motivar adecuadamente sus resoluciones, por lo que tienen como exigencia normativa la identificación de los hechos, elementos de prueba presentados y la subsunción en la norma específica. Sobre ello, Milione (2015), refiere lo siguiente:

El mismo Tribunal Constitucional se preocupa de separar el aspecto que atañe a la validez del razonamiento jurídico de otro ontológicamente ajeno que concierne a la reconstrucción de los elementos fácticos objeto de prueba en el proceso. Así, la verdad o falsedad de unos hechos que fundamentan una respuesta judicial pueden –en línea de principio y desde un punto de vista puramente lógico– no tener nada que ver con la genuinidad y coherencia del razonamiento jurídico llevado a cabo por los órganos jurisdiccionales. (pág. 178)

La posición fundamental en el caso en concreto, desde el ámbito administrativo, es que el proveedor tiene la carga de la prueba, con ello no se quiere decir que el denunciante no deba presentar elementos de prueba; sin embargo, debe ser una prueba que genere la certeza de que ha existido un hecho controvertido, por lo que sería preciso establecer las diferencias.

Dentro del procedimiento administrativo, el proveedor se encuentra en una posición de ventaja respecto a los medios de prueba que pueda ofrecer, por lo que al contar con mayor facilidad para el acceso de la consecución de elementos de convicción que generen certeza, este debe probar si no hubo afectación del principio de idoneidad en el caso determinado.

Sin embargo, debemos precisar que la denuncia se basa en hechos referidos a que no se ha entregado la información en un plazo razonable, con lo cual se muestra el

³ Tribunal Constitucional del Perú. Expediente Nro. 0137-2017-PA/TC. Fundamento 09. Emitida el 25 de julio de 2018

⁴ Tribunal Constitucional del Perú. Nro. 1803-2004-AA/TC. Fundamento 12. Publicado el 25 de agosto de 2004.

primer indicio de que no se ha pactado un plazo específico para señalar que hubo exceso por parte del sujeto denunciado; sino que, en base a expectativas -de las cuales tampoco se ha hecho una comparación- se ha establecido una posible vulneración.

Podemos precisar que se ha determinado un inconveniente en específico, el cual es la probanza respecto a la condición de plazo razonable en la distribución de la información; sin embargo, se puede referir que no hay medio probatorio que identifique el momento en el cuál se debió entregar el informe técnico, asimismo, no hay indicios relativos a la generación de una expectativa sobre una fecha.

Por ello, podemos precisar que la denunciante no estableció ni acreditó claramente la vulneración al principio de idoneidad, al no detallar adecuadamente qué medio probatorio puede ser idóneo para demostrar la certeza respecto al plazo fijado en la entrega de la documentación, en esa línea, no se precisó alternativas específicas para que no se produzca este tipo de afectación, sabiendo que era parte del servicio.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

En relación a la Resolución Final N°1647-2020 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2, se decide declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la denunciante contra Limautos. Como medida correctiva, se indica que Limautos deberá establecer protocolos para proporcionar informes técnicos de vehículos de manera oportuna en un plazo de quince (15) días hábiles y que debería demostrar el cumplimiento de esta medida en un plazo adicional de cinco (5) días hábiles después de cumplirse el plazo otorgado, bajo pena de ley en caso de incumplimiento. También se determina imponer a Limautos una multa equivalente a una (1) UIT como sanción por la infracción cometida, precisamos la siguiente postura.

No podemos considerar que la pretensión ha sido comprobada, ya que en el caso que se nos precisa, el servicio es defectuoso por la tardía recepción del informe técnico; sin embargo, nunca se fijó un plazo establecido para enviar el mismo y, tampoco se pudo argumentar basándose en antecedentes relativamente nuevos.

Consideramos que la resolución de primera instancia no se encuentra motivada adecuadamente, ya que basa su decisión en el art 2 del código (información relevante) resaltando las palabras “oportuna” y “fácilmente accesible” para señalar que un consumidor no esperaría que el informe técnico con las conclusiones sea entregado luego de 23 días, el 2 de enero 2020 por lo que esto, le impidió tomar decisiones **oportunas** para su reparación. Inclusive, habiendo señalado la propia Comisión que no existe marco normativo que imponga algún plazo de entrega a las concesionarias.

En esa línea, además de no haber una motivación adecuada, hay ciertos espacios de discrecionalidad administrativa en los que consideramos se pudo argumentar por la posibilidad de señalar un plazo específico en el caso en concreto.

En relación al principio de idoneidad, consideramos que se ha hecho un análisis sobre su concepto y se ha desarrollado las vertientes de la misma; aunque, en principio, si se hubiera delimitado en el caso en concreto el análisis en relación a las expectativas generadas, habría sido lo más idóneo, ya que el inconveniente es el plazo razonable.

En conclusión, consideramos que la argumentación no fue la más adecuada, por lo que, consideramos que la conceptualización de lo que es un plazo razonable y la posibilidad de argumentar de manera detenida sobre ello, le hubiera dado mayor argumentación a la resolución administrativa dentro de su espacio de discrecionalidad.

La Resolución Final N°0896-2021 de fecha 20 de abril de 2021 de la Sala, decide revocar la Resolución Final N°1647-2020 de fecha 26 de noviembre de 2020 y se consignó dejar sin efecto la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Sobre esta resolución administrativa podemos determinar que la Sala va más allá del simple análisis del cumplimiento o no de la denunciada dentro de determinado plazo, sino que también precisa la responsabilidad de la denunciante respecto a la no acreditación del momento en que el proveedor le realizó un ofrecimiento en relación al plazo de la entrega del informe técnico.

En ese sentido, vemos que, dentro de lo pactado, no se puede precisar que se coordinó un tiempo establecido para la entrega de la documentación mencionada, así tampoco se definió alternativas para la denunciada respecto a la entrega de esta documentación, por lo que queda establecido que no hay responsabilidad si no se delimitó ello.

En conclusión, nosotros estamos de acuerdo con el análisis de la resolución de segunda instancia administrativa, respecto a la posibilidad de no sancionar a quien no tiene culpa establecida, si es que las partes decidieron no pactar un tiempo específico de entrega y no se mencionó un plazo razonable para la concretización del informe a entregar. Asimismo, se debe tener en consideración también que, en la normativa vigente, no existe la obligación hacia los proveedores (concesionarios) de entregar este informe técnico en un plazo determinado.

V. CONCLUSIONES

- El principio de idoneidad se encuentra dentro del mecanismo de proveedor-consumidor, por lo que es necesaria su evaluación siempre que se encuentra una denuncia por el mal servicio o por la falla de algún bien ofrecido por el proveedor al mercado, sobre todo cuando las expectativas del consumidor se basan en la íntegra información brindada.
- El derecho a la prueba se encuentra recogido como una garantía procesal y de naturaleza constitucional, por lo que permite que tanto consumidor y proveedor puedan comprobar la veracidad de los hechos que se sustentan. Asimismo, la inexistencia de esto, puede llevar a que desestimen lo solicitado.
- Las resoluciones administrativas deben encontrarse adecuadamente motivadas, es decir, deben evaluar los argumentos presentados por las partes y tener en cuenta los elementos de cargo y de descargo que respaldan cada posición subjetiva; sin perjuicio de ello, debe darle una evaluación basada en la razonabilidad para lograr una conclusión específica y acorde a derecho.

- Sobre la cuestión previa realizada en la Resolución Nro. 4 de primera instancia, consideramos que no existe afectación al derecho al debido procedimiento del denunciado por la alteración de las imputaciones, ya que, no se agregaron nuevos hechos infractores que necesiten de la presentación de nuevos descargos, sino más bien se eliminaron varias de estas.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- 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. Equipo De Derecho Mercantil, 15-29.
- Durand, J. (2007). Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Milione, C. (2015). El Derecho a la Motivación de las Resoluciones Judiciales en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y el Derecho a la Claridad: Reflexiones en torno a una deseada modernización del lenguaje jurídico. Estudios de Deusto, 173-188.
- Villegas, J. (2017). El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú,.
- Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad. Resolución Final Nro. 987-2021/INDECOPI-LAL. Fundamento 18. Publicado el 16 de diciembre de 2021
- Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central. Expediente Nro. 698-2022/CC2. Fundamentos 25 y 26. Emitida el 27 de octubre de 2022.
- Tribunal Constitucional del Perú. Expediente Nro. 0137-2017-PA/TC. Fundamento 09. Emitida el 25 de julio de 2018.
- Tribunal Constitucional del Perú. Nro. 1803-2004-AA/TC. Fundamento 12. Publicado el 25 de agosto de 2004.



- T7161ZECX0018 del año 2018 – Placa BHN-506) que presentaría los siguientes defectos:
- Falla en la dirección (terminales) que ocasionó el desgaste de llantas; y,
 - óxido en los tornillos y en el brazo rack;
- b) habría demorado en exceso en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo; y,
- c) habría omitido rotar las llantas, alinearlas y balancearlas luego de advertir el desgaste de las mismas en el mantenimiento realizado el vehículo de la denunciante a los 5 000,00 kilómetros de recorrido;
- (ii) por presunta infracción del artículo 3° del Código, toda vez que habría informado erróneamente a la denunciante que la rotura del terminal de la dirección se debió a que el vehículo se introdujo en un orificio con llanta baja;
- (iii) presunta infracción del artículo 2° del Código, toda vez que, luego de realizar el mantenimiento del vehículo correspondiente a los 5 000,00 kilómetros de recorrido, habría omitido informar a la denunciante sobre el desgaste de las llantas delanteras del vehículo.
3. El 13 de octubre de 2020, el proveedor presentó sus descargos. Respecto a la presunta entrega inoportuna del informe técnico, indicó lo siguiente:
- (i) Se entregó el informe técnico el 2 de enero de 2020; y,
 - (ii) este documento fue entregado en un tiempo prudente, sin demora excesiva, contrariamente a lo indicado por la consumidora.
4. El 16 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución 4, mediante la dejó sin efecto parcialmente la Resolución 1, respecto a las siguientes imputaciones:
- a) Habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo (marca *Chery*, modelo *New Tiggo 3*, versión 1.6 MT FULL-T7161ZECX0018 del año 2018 – Placa BHN-506) que presentaría óxido en los tornillos y en el brazo rack;
 - b) habría omitido rotar las llantas, alinearlas y balancearlas luego de advertir el desgaste de las mismas en el mantenimiento realizado el vehículo de la denunciante a los 5 000,00 kilómetros de recorrido;
 - c) habría informado erróneamente a la denunciante que la rotura del terminal de la dirección se debió a que el vehículo se introdujo en un orificio con llanta baja; y,
 - d) luego de realizar el mantenimiento del vehículo correspondiente a los 5 000,00 kilómetros de recorrido, habría omitido informar a la denunciante sobre el desgaste de las llantas delanteras del vehículo.



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 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

5. Mediante la Resolución Final 1647-2020/CC2 del 26 de noviembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) *Precisó iba a analizar la imputación consistente en que Limaautos “habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo (marca Chery, modelo New Tiggo 3, versión 1.6 MT FULL-T7161ZECX0018 del año 2018 – Placa BHN-506) que presentaría una falla en la dirección (terminales) que ocasionó el desgaste de llantas” bajo el siguiente tenor: habría puesto a disposición de la denunciante un vehículo (marca Chery, modelo New Tiggo 3, versión 1.6 MT FULL-T7161ZECX0018 del año 2018 – Placa BHN-506) que presentaría una falla en la dirección (terminales) ocasionando el desgaste de las llantas, lo cual no habría sido reparado en aplicación de la garantía”;*
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Limaautos por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no quedó acreditado que puso a disposición de la denunciante un vehículo (marca Chery, modelo New Tiggo 3, versión 1.6 MT FULL-T7161ZECX0018 del año 2018 – Placa BHN-506) que presentaría una falla en la dirección (terminales) ocasionando el desgaste de las llantas, lo cual no habría sido reparado en aplicación de la garantía;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Limaautos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que incurrió en demora excesiva en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo;
 - (iv) ordenó a Limaautos, en calidad de medida correctiva reparadora, que cumpliera con adoptar los protocolos de atención para brindar a los usuarios el informe técnico de los vehículos de manera oportuna;
 - (v) sancionó a Limaautos con una multa de una (1) UIT por haber incurrido en demora excesiva en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo;
 - (vi) condenó a Limaautos al pago de las costas y los costos del procedimiento;
 - (vii) dispuso la inscripción de Limaautos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 28 de diciembre de 2020, Limaautos interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final 1647-2020/CC2 manifestando lo siguiente:
- (i) La Comisión incurrió en una motivación incongruente (modificó la imputación de cargos) ya que imputó cargos por una presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18° y 19° del Código); sin embargo, determinó su responsabilidad administrativa invocando una infracción al deber de información (artículo 2° del Código);
 - (ii) la Comisión hizo referencia a los artículos 2° y 20° del Código, distintos al deber de idoneidad, sin motivo alguno;



- (iii) la Comisión incurrió en motivación aparente ya que no indicó qué se debía entender por “*plazo razonable*”;
 - (iv) el “*plazo razonable*” era un concepto amplio recogido implícitamente en el numeral 3 del artículo 139° de la Constitución Política del Perú de 1993;
 - (v) el Tribunal Constitucional del Perú emitió numerosas sentencias (04532-2013-PA/TC ICA, 00295-2012-PHC/TC, 1535-2015-PHC/TC, 4179-2014-PHC&TC), en las cuales definió los criterios que debían evaluarse al momento de definir si los plazos al interior de todo proceso o procedimiento administrativo eran razonables o no: (a) complejidad del asunto; (b) actividad o conducta procedimental del administrado; y, (c) conducta de la administración pública;
 - (vi) estos criterios debían ser tomados en cuenta por la Administración Pública;
 - (vii) la revisión integral de un automóvil implicaba un examen riguroso y detallado del mismo, siendo que este debía ser realizado por personas capacitadas y expertas en la materia; y,
 - (viii) la señora Arenas solicitó que se le remitiera el informe técnico el 13 de enero de 2020; por ende, considerando que el mismo le fue remitido el 2 de ese mismo mes y año, se tiene que dicho documento le fue remitido inclusive antes de que lo solicitara.
7. Cabe indicar que los extremos de la resolución venida en grado detallados en los puntos (i) y (ii) del considerando 5 de la presente resolución no fueron objeto de apelación, por lo que han quedado consentidos.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas:

A) Sobre los presuntos defectos en la motivación de la resolución venida en grado

8. Sobre la debida motivación de las resoluciones judiciales –aplicable también a las decisiones de la Administración Pública–, el Tribunal Constitucional del Perú, en la Sentencia del 11 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 3943-2006-PA/TC, manifestó que el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho es el siguiente:
- a) Inexistencia de motivación o motivación aparente;
 - b) falta de motivación interna del razonamiento, que se presenta en doble dimensión: por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro lado, cuando existe incoherencia narrativa, es decir, discurso absolutamente confuso e incapaz de transmitir las razones que apoyan la decisión;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

- c) deficiencia en la motivación externa, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas respecto a su validez fáctica o jurídica;
 - d) la motivación insuficiente, que se refiere al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho y derechos indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada; y,
 - e) la motivación sustancialmente incongruente, que se presenta cuando la decisión supone una modificación o alteración del debate procesal, generando indefensión.
9. En el caso particular de los procedimientos administrativos, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) señala que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes y la exposición de las razones jurídicas y normativas que justifican el acto adoptado. Adicionalmente, señala que no será causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto administrativo impugnado tenga una apreciación distinta sobre la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenido en dicho acto.
- Sobre la presunta motivación incongruente
10. En su apelación, Limaautos indicó lo siguiente:
- (i) La Comisión incurrió en una motivación incongruente (modificó la imputación de cargos) ya que imputó cargos por una presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18° y 19° del Código); sin embargo, determinó su responsabilidad administrativa invocando una infracción al deber de información (artículo 2° del Código);
 - (ii) la Comisión hizo referencia a los artículos 2° y 20° del Código, distintos al deber de idoneidad, sin motivo alguno;

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo**

6.1 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.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.



11. Ahora bien, respecto al artículo 20° del Código³, cabe señalar que este recoge las garantías de los servicios/productos, por lo que dicha norma es un parámetro por el cual se analiza el deber de idoneidad.
12. Considerando que el hecho imputado fue precisamente una presunta infracción al deber de idoneidad, resultaba atinente que la Comisión lo citara y utilizara al momento de analizar el caso.
13. Por otro lado, respecto a la aplicación del artículo 2° del Código, cabe señalar que la Comisión, en la resolución venida en grado, indicó lo siguiente:

- (ii) Respecto a que Limaautos habría incurrido en excesiva demora a fin de brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo
23. La señora Arenas manifestó que ingresó su vehículo al taller de Limaautos el 9 de diciembre de 2019; sin embargo, el proveedor le remitió el informe técnico el 2 de enero de 2020, incurriendo en excesiva demora.
 24. En su defensa, Limaautos señaló que el informe fue remitido a la denunciante el 2 de enero de 2020, considerando dicho plazo razonable.
 25. El artículo 20 del Código establece que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas. Por lo que el proveedor responderá administrativamente por la falta a su deber de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías, pues tal hecho conlleva una defraudación de las expectativas del consumidor.
 26. En el ámbito de la reparación de vehículos, la legislación nacional no ha establecido normativa que establezca el plazo para otorgar un informe técnico de revisión de vehículo.
 27. Sin perjuicio de ello, el numeral 2.1 del artículo 2 del Código señala que todo proveedor tiene la obligación de otorgar al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios que adquiriera o contratara, la cual, conforme dispone el numeral 2.2 del referido cuerpo normativo, debe ser oportuna y fácilmente accesible.
 28. En el presente caso de la revisión del Informe Técnico del 23 de diciembre de 2019 se visualiza que el vehículo materia de controversia fue inspeccionado el 10 de diciembre de 2019.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.** - Garantías
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es 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 la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. 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. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. 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 considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



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 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

LIMAUTOS

Lima, 23 de Diciembre 2019

INFORME TÉCNICO

Empresa	: LimaAutos Automóviles del Perú S.A.C.
División	: CHERY
Cliente	: [REDACTED]
Vehículo	: TIGGO 3
Número de placa	: BNA-208
VIN	: LVDB11R5K0012169
Kilometraje	: 7 356
Fecha	: 10/12/2019

29. En ese sentido, si se tiene en cuenta que el vehículo fue ingresado el 9 de diciembre de 2019 al servicio técnico de Limaautos y revisado el 10 de diciembre de 2019, aunado a que este es un medio de transporte utilizado para diversos fines cotidianos, un consumidor no esperaría a que el Informe Técnico que incluyera las conclusiones de su revisión fuera entregado luego de 23 días - el 2 de enero de 2020 - impidiéndole de esta manera adoptar decisiones oportunas para su reparación.

30. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

14. Como puede evidenciarse, la Comisión citó el artículo 2° del Código (deber de información) al desarrollar su marco legal, pese a que lo analizado era una presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18° y 19° del Código).
15. No obstante, lo que también se evidencia de la lectura del considerando 29 (en el cual se plasma el razonamiento de la Comisión. Los considerandos anteriores son marco legal) es que la primera instancia analizó la correspondencia entre lo que esperaba la consumidora y lo que recibió, lo cual denota de manera clara que se realizó un análisis de deber de idoneidad y no de información, como alegó en su apelación Limaautos.
16. En otras palabras, si bien la Comisión no debió mencionar el artículo 2° del Código pues era impertinente, finalmente al analizar el caso no lo hizo en virtud de dicho tipo infractor, sino en función al deber de idoneidad, que fue justamente lo que imputó.
17. En ese sentido, no se verifica incongruencia alguna entre la imputación de cargos y lo resuelto por la Comisión, correspondiendo desestimar el alegado planteado por el apelante.
- Sobre la presunta motivación aparente
18. En su apelación, Limaautos indicó que la Comisión incurrió en motivación aparente ya que no indicó qué se debía entender por "plazo razonable".



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 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

19. De la revisión del considerando 29 de la resolución venida en grado, se evidencia que la Comisión utilizó los siguientes factores para concluir que el plazo transcurrido para la entrega del informe técnico no fue razonable: (a) naturaleza del producto (medio de transporte utilizado para diversos fines cotidianos); y; (b) tiempo necesario para adoptar decisiones (adopción de decisiones oportunas para la reparación del vehículo).
20. Por ende, contrariamente a lo indicado por Limaautos, la Comisión sí justificó las razones por las cuales el plazo transcurrido en este caso no era razonable. Cabe precisar que en este acápite no se está analizando la validez o no de dichas razones, sino solo su presencia en el pronunciamiento de la primera instancia. Esto será analizado en la próxima sección.
21. Por las razones expuestas, corresponde desestimar este alegato de Limaautos.

II. Sobre el deber de idoneidad

22. El artículo 18° del Código⁴ 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, 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. A su vez, el artículo 19° del Código⁵ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
23. En ese sentido, 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.
24. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁶ dispone que, para

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías



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 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

25. Por su parte, el artículo 104° del Código⁷ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
26. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
27. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Limautos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que se demoró excesivamente en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo.

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es 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 la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. 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. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. 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 considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁷ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

28. Así, la Comisión indicó que, en atención a la naturaleza del producto (medio de transporte utilizado para diversos fines cotidianos) y el tiempo necesario para adoptar decisiones (adopción de decisiones oportunas para la reparación del vehículo), la consumidora no esperaba que el informe técnico se le entregara veintitrés (23) días calendario después del ingreso del vehículo (9 de diciembre de 2019).
29. En su apelación, Limaautos manifestó lo siguiente:
- (i) El “*plazo razonable*” era un concepto amplio recogido implícitamente en el numeral 3 del artículo 139° de la Constitución Política del Perú de 1993;
 - (ii) el Tribunal Constitucional del Perú emitió numerosas sentencias (04532-2013-PA/TC ICA, 00295-2012-PHC/TC, 1535-2015-PHC/TC, 4179-2014-PHC&TC), en las cuales definió los criterios que debían evaluarse al momento de definir si los plazos al interior de todo proceso o procedimiento administrativo eran razonables o no: (a) complejidad del asunto; (b) actividad o conducta procedimental del administrado; y, (c) conducta de la administración pública;
 - (iii) estos criterios debían ser tomados en cuenta por la Administración Pública;
 - (iv) la revisión integral de un automóvil implicaba un examen riguroso y detallado del mismo, siendo que este debía ser realizado por personas capacitadas y expertas en la materia; y,
 - (v) la señora Arenas solicitó que se le remitiera el informe técnico el 13 de enero de 2020; por ende, considerando que el mismo le fue remitido el 2 de ese mismo mes y año, se tiene que dicho documento le fue remitido inclusive antes de que lo solicitara.
30. Ahora bien, de la revisión del pronunciamiento de primera instancia, esta Sala verifica que la Comisión se avocó a delimitar si el plazo era razonable o no en el presente caso, partiendo de dos hechos: (a) la fecha de ingreso del vehículo; y, (b) la fecha de remisión del informe técnico.
31. Sobre el primer punto (a), cabe indicar que este fue un factor relevante en el análisis ya que el plazo transcurrido se contabilizó desde dicho momento.
32. En este punto es importante aclarar que no existe norma que establezca de manera expresa que los proveedores tienen la obligación de entregar a los consumidores informes técnicos en virtud de los ingresos que tengan sus vehículos a los talleres.
33. Por ende, no puede partirse de la premisa de que el solo ingreso del vehículo al taller generaba al proveedor obligación de entregar el documento antes mencionado. Era necesario verificar en qué momento en particular el consumidor solicitó o el proveedor le ofreció, dependiendo del caso, la entrega



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

169
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

del informe técnico.

34. Así, de la revisión de la Orden de Trabajo OT3/1235/2019 del 9 de diciembre de 2019 (ver reverso de la foja 75 del expediente), solo se aprecia que en aquella fecha el vehículo de la señora Arenas fue internado en el taller de Limautos. En ninguna parte se constata que la consumidora hubiera solicitado o que el proveedor hubiera ofrecido la entrega del informe técnico.
35. A mayor abundamiento, de la revisión de la totalidad del expediente, no se verifica la existencia de ningún medio probatorio en el cual conste la precitada solicitud.
36. En su escrito de denuncia, la señora Arenas solo manifestó, de manera general, lo siguiente:

“La madrugada del 9 salí del país hasta que retorné el 13 nadie se comunicó conmigo. Al llegar llamé a la central y me brindaron el telf. De la sra. Ana Peña, supervisora postventa, luego de mucho insistir pude hablar con ella y me indicó que recién vería mi caso, la llamé muchas veces porque ofrecía darme el informe y nunca cumplía (...)” (ver foja 3 del expediente).
37. Como puede apreciarse de lo precitado, a decir de la consumidora, se habría solicitado el informe técnico el 13 (fecha en la que retornó de su viaje y llamó a la central telefónica del proveedor). No obstante, no indica ni el mes ni el año y, como ya sea explicado, tampoco obra medio probatorio alguno que complemente ese dato ni de fe de esto.
38. El proveedor en sus descargos y, en general, durante la primera instancia, en ningún momento indicó cual sería la fecha en la que se le habría solicitado el informe, siendo que al apelar expresó que esto habría sucedido recién el 13 de enero de 2020 (tampoco se tiene prueba de esta afirmación).
39. En síntesis, esta Sala verifica que la Comisión partió de la premisa no comprobada de que el informe técnico fue solicitado el 9 de diciembre de 2020, pese a que no existe medio probatorio que así lo señale.
40. Asimismo, tampoco obra en el expediente ningún medio probatorio que permita acreditar la fecha de la solicitud, siendo que las partes discrepan sobre ello (la señora Arenas manifiesta que fue el 13, sin indicar mes ni año y Limautos asevera que fue el 13 de enero de 2020).
41. Cabe precisar que, en el supuesto negado que se considerara como correcta la fecha señalada por Limautos, el informe técnico se habría entregado a la consumidora (2 de enero de 2020, ver foja 19 del expediente) mediante un correo electrónico antes de que fuera solicitado. Es pertinente aclarar también que en el correo electrónico del 2 de enero de 2020 no existe ninguna



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 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

aseveración que permitiera inferir, si quiera a nivel indiciario, que Limautos estuviera admitiendo que dicha atención se estaba dando en virtud de una solicitud previa de remisión de informe técnico (es decir, no se puede inferir del texto de manera fehaciente que el proveedor estuviera atendido un pedido de remisión de informe técnico formulado con anterioridad por la señora Arenas). Solo se indica que se estaba brindando información (adjuntando informe técnico) sobre el ingreso al taller del vehículo del 9 de diciembre de 2020.

42. Es importante tener en cuenta que el artículo 104° del Código, señalado previamente en este acápite, asigna a los consumidores la carga de probar los defectos que denuncian.
43. De tal forma, era la señora Arenas la que tenía, por imperio de la Ley, la obligación de presentar todos los medios probatorios que permitieran acreditar lo que denunciaba, incluyendo pruebas que certificaran en qué momento se realizó la solicitud de remisión de un informe técnico.
44. Máxime, si se tiene que el proveedor se encuentra amparado por la presunción de licitud, la cual impone a la Administración Pública la obligación de presumir que los administrados no cometieron ninguna infracción, salvo prueba en contrario.
45. No obstante, como ya se ha manifestado ampliamente, en este caso no se tiene ninguna prueba aportada por la señora Arenas que permita vencer la presunción de licitud que ampara a Limautos, pese a que esta tenía la carga de probar lo que denunció.
46. Teniendo en cuenta que no se puede establecer en qué fecha se solicitó el informe técnico, no es posible tampoco analizar si su entrega, realizada el 2 de enero de 2020, fue realizada en un plazo razonable o no.
47. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Limautos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que se habría demorado en exceso en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, toda vez que la consumidora no acreditó en qué momento se realizó la solicitud de informe técnico, por lo que no era posible verificar si este fue entregado por el proveedor en un plazo razonable o no.
48. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0896-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 199-2020/CC2

49. Finalmente, cabe indicar que en la medida que se ha desestimado la denuncia por no haberse acreditado en qué momento se realizó el informe técnico (lo cual impedía analizar si fue entregado en un plazo razonable o no), carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el resto de los alegatos planteados por Limautos referidos a que el plazo sí fue razonable.

RESUELVE:

Revocar la Resolución Final 1647-2020/CC2 del 26 de noviembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que se habría demorado en exceso en brindar a la denunciante un informe sobre el estado de su vehículo; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, toda vez que la consumidora no acreditó en qué momento se realizó la solicitud de informe técnico, por lo que no era posible verificar si este fue entregado por el proveedor en un plazo razonable o no.

En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente