



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 1206-
2020/PS3-INDECOPI**



**PRESENTADO POR
ALEXANDRA JULIA ISABEL PAJARES CHUNGA**

**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 por el Título de Abogada

**Informe Jurídico sobre el Expediente
N° 1206-2020/PS3-INDECOPI**

Materia : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Entidad : **INDECOPI**

Bachiller : **PAJARES CHUNGA, ALEXANDRA JULIA ISABEL**

Código : **2017114547**

LIMA – PERÚ

2024

En el presente Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado ante INDECOPI en mérito a la denuncia presentada el por el señor R.M.L. y la señora G.C.A. contra la empresa Autoniza S.A.C. ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS N° 3), toda vez que, no habría cumplido con entregarles el vehículo adquirido dentro del plazo ofrecido, siendo además que, no le brindaron información certera *“sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no”*. El expediente materia de análisis contiene temas de relevancia jurídica tales como el deber de información, la nulidad del acto administrativo y la aplicabilidad de otros medios impugnatorios.

Al respecto, en primera instancia, mediante Resolución N° 1, el OPS N° 3 dio inicio al procedimiento administrativo sancionador en contra de Autoniza S.A.C. por presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); y, mediante Resolución Final N° 518-2022/PS3, resolvió archivar el procedimiento en el extremo referido a la falta de entrega del vehículo dentro del plazo ofrecido y sancionar a Autoniza S.A.C. por infracción al artículo 19° antes señalado, en el extremo referido a que no se les brindó información certera sobre el estado de la compra y si se encontraba siniestrado o no.

En segunda instancia, mediante Resolución Final N° 1259-2021/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, CC2) resolvió, entre otros: (i) declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 518-2022/PS3, en el extremo que tipificó el hecho infractor referido a que no se les haya brindado información certera como infracción al artículo 19° del Código, cuando debió ser tipificado por el artículo 2° del mismo cuerpo normativo; (ii) vía integración, declarar fundada en parte la denuncia por infracción al artículo 2° del Código, por el hecho infractor antes señalado; y, (iii) confirmar la referida resolución en el extremo que archivó el procedimiento iniciado por presunta infracción al artículo 19° debido a la entrega tardía del vehículo. Dicho pronunciamiento fue cuestionado por los denunciantes, mediante escrito en el cual interpusieron el recurso de revisión, lo cual fue desistimado y comunicado en la Carta N° 189-2022/CC2-INDECOPI. Posteriormente, se dispuso la imposición de las multas coercitivas correspondientes al proveedor denunciado.

Sin embargo, mediante Resolución Final N° 2150-2022/CC2, se declaró la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2, toda vez que el escrito presentado por Autoniza S.A.C. comunicando la variación de su domicilio electrónico, no había sido incorporado al expediente al momento de elevar los actuados, por lo que dicho actuado no fue notificada correctamente. Es así que, mediante Resolución Final N° 2444-2022/CC2, la CC2 estableció los mismos puntos resolutivos indicados anteriormente. Pese a ello, mediante Resolución Final N° 0842-2023/CC2, nuevamente se declaró la nulidad oficio de la resolución final emitida por la CC2, toda vez que había sido notificada al domicilio electrónico autorizado por Autoniza S.A.C. Finalmente, mediante Resolución Final N° 1267-2023/CC2, la CC2 emitió un último pronunciamiento, conteniendo los puntos resolutivos establecidos mediante la resolución final primigenia, sancionando a Autoniza S.A.C. con una multa equivalente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

NOMBRE DEL TRABAJO

PAJARES CHUNGA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

9637 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

26 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jun 26, 2024 3:23 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

52645 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

162.7KB

FECHA DEL INFORME

Jun 26, 2024 3:24 PM GMT-5**● 13% de similitud general**

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% 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 PROCESO O PROCEDIMIENTO	4
1. Denuncia	4
2. Resolución Final N° 0518-2021/PS3	6
3. Recursos de Apelación	7
4. Segunda Instancia	8
4.1 Resolución Final N° 1259-2021/CC2	8
4.3 Resolución Final N° 2444-2022/CC2	9
4.4 Resolución Final N° 1267-2023/CC2	10
II. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
1. Determinar si los hechos infractores imputados al proveedor denunciado por parte del OPS N° 3 fueron tipificados correctamente.	10
2. Determinar si procedía la nulidad de oficio de las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.....	10
3. Determinar si procedían los recursos de “revisión” y queja por defectos de tramitación en los procedimientos de protección al consumidor.	11
III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	11
1. Determinar si los hechos infractores imputados al proveedor denunciado por parte del OPS N° 3 fueron tipificados correctamente.	11
2. Determinar si procedía la nulidad de oficio de las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.....	14
3. Determinar si procedían los recursos de “revisión” y queja por defectos de tramitación en los procedimientos de protección al consumidor.	18
IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	20
V. CONCLUSIONES	23
VI. BIBLIOGRAFÍA	24
VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME JURÍDICO	25
VIII. ANEXOS	26

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

1. Denuncia

Mediante escrito del 13 de agosto de 2020, subsanado el 18 de noviembre del mismo año, el señor R.M.L. y la señora G.C.A. (en adelante, los denunciantes) presentaron una denuncia contra Autoniza S.A.C. (en adelante, el proveedor o Autoniza) indicando los siguientes hechos:

- El 18 de enero de 2020 los denunciantes se acercaron al local del proveedor a efectuar la compra de una camioneta *Chevrolet Suburban*, efectuando el pago por concepto de separación del vehículo ascendiente a \$ 600, siendo que el asesor de dicha empresa les indicó que su entrega se daría en veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo.
- El 30 de enero de 2020 los denunciantes firmaron el Contrato de Crédito Vehicular con el banco, sin embargo, dicha operación no pudo cerrarse ese día. Al respecto, el personal del proveedor les informó extraoficialmente que el vehículo habría sufrido de un siniestro, motivo por el cual no podían brindar al banco el número del chasis ni del motor. Posteriormente, el 6 de febrero del mismo año entró en vigor el Contrato de Crédito Vehicular para la adquisición del vehículo en cuestión.
- El 4 de marzo de 2020 el proveedor se comunicó con los denunciantes vía *Whatsapp* consultando si ellos realizarían los trámites de inmatriculación del vehículo, pese a que hace una semana les habían indicado que ya se estaban realizando las gestiones de inmatriculación y emisión de placa del vehículo.
- El 10 y 11 de marzo de 2020 el proveedor escribió a los denunciantes manifestando que tenían el vehículo listo, por lo que harían la entrega del mismo en la dirección que se les indique. Al respecto, mediante carta notarial del 12 de marzo del mismo año dirigida al proveedor, los denunciantes solicitaron el envío de una carta indicando una dirección donde se pueda efectuar el recojo del referido vehículo.
- El 14 de marzo del 2020 el proveedor envió dos (2) fotos del vehículo a entregarse, de las cuales se advirtió que no contaba con placa, por lo que se evidencia que no se encontraba lista para su entrega. Es así que, durante el mes de julio, los denunciantes registraron diversos reclamos en la página web del proveedor, debido a la demora en la entrega del vehículo, sin obtener respuesta.

- Mediante Carta Notarial N° 81731 del 8 de julio de 2020, Autoniza citó a los denunciados para la entrega del vehículo, sin embargo, no brindó una dirección en la cual se pueda efectuar la entrega y/o algún dato de contacto a fin de realizar las coordinaciones correspondientes. En vista de ello, los denunciados comunicaron en su página web que no habrían señalado un lugar de entrega, no obstante, no hubo respuesta, por lo que reiteraron dicho reclamo mediante Carta Notarial N° 36008 del 13 de julio del mismo año.
- Sobre lo señalado, mediante Carta Notarial N° 114821 del 20 de julio de 2020, el proveedor indicó que en reiteradas oportunidades habría tratado de comunicarse con los denunciados via llamada telefónica; lo cual sería falso, en tanto que nunca recibieron alguna llamada o mensaje por parte de Autoniza.
- Finalmente, habiendo transcurrido ocho (8) meses desde su adquisición, el 14 de septiembre del 2020 el proveedor realizó la entrega del vehículo materia de denuncia.

En ese sentido, mediante Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021, el OPS N° 3 dio inicio al procedimiento contra Autoniza, estableciendo una presunta infracción al deber de idoneidad, toda vez que no habría cumplido con entregarles el vehículo materia de denuncia dentro del plazo establecido, lo cual fue objeto de reclamos, sin embargo, ante ello no le brindaron información certera sobre *“su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no”*, de acuerdo a lo indicado por su personal.

Al respecto, el 24 de marzo de 2021, Autoniza presentó sus descargos a la resolución citada, señalando lo siguiente:

- En los términos y condiciones de la compra del vehículo, documento suscrito por los denunciados, se estableció que el plazo de entrega era de sesenta (60) días hábiles desde la cancelación del precio del vehículo, lo cual fue realizado el 6 de febrero de 2020, por lo que, podían efectuar la entrega hasta el 30 de abril del mismo año.
- Los días 10 y 11 de marzo de 2020 se informó a los denunciados que el vehículo se encontraba listo para ser entregando, ofreciéndoles movilizarlo a la dirección que indicaran, sin embargo, mediante carta del 12 de marzo del mismo año, ellos solicitaron la remisión de una carta indicando una dirección de recojo.
- El 15 de marzo de 2020 el gobierno declaró el aislamiento social obligatorio a consecuencia de la pandemia de COVID-19 que afectaba el territorio peruano, motivo por el cual no se pudo hacer efectiva la entrega del

vehículo hasta el mes de julio, en que realizaron diversas llamadas a los denunciantes a fin de coordinar su entrega.

- El 14 de setiembre de 2020 realizaron la entrega del vehículo a los denunciantes en perfectas condiciones y con un kilometraje de cero kilómetros, siendo que al día siguiente se hizo la entrega de la Placa Única Nacional de Rodaje.

2. Resolución Final N° 0518-2021/PS3

El 21 de mayo de 2021 el OPS N° 3 emitió la Resolución Final N° 0518-2021/PS3, mediante la cual resolvió, entre otros: (i) archivar el procedimiento en el extremo respecto a la falta de entrega del vehículo dentro del plazo acordado; (ii) sancionar al proveedor por una infracción parcial al artículo 19° del Código en el extremo respecto a que no les habría brindado información sobre el estado de compra o inscripción del vehículo, y si se encontraba siniestrado o no; (iii) denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes y ordenar al proveedor que cumpla con los requerimientos referidos al estado del vehículo; (iv) ordenar al proveedor el pago de las costas y costos; y, (v) disponer la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Ello, en base a los siguientes fundamentos:

Sobre el extremo referido a la falta de entrega del vehículo dentro del plazo ofrecido

- Que, el proveedor ofreció como medio probatorio los términos y condiciones de la compra del vehículo, donde se advierte que el plazo de entrega es de sesenta (60) días hábiles desde la cancelación de su precio.
- Que, los denunciantes indicaron que el plazo de entrega ofrecido por el vendedor era de veinte (20) días desde la firma del documento, sin embargo, no presentaron medio probatorio alguno que acredite dicha afirmación.
- Que, ambas partes coinciden en que el abono total del vehículo se realizó el 6 de febrero de 2020, por lo que el plazo de entrega era hasta el 30 de abril del mismo año. Asimismo, coinciden en que el 10 y 11 de marzo del 2020, Autoniza informó a los denunciantes que el vehículo se encontraba listo para su entrega.
- Que, debido a que los denunciantes solicitaron que se les remita una carta indicando la dirección en que ellos podrían efectuar el recojo del vehículo, no se pudo concretar la entrega, por lo que la demora en la entrega se habría dado por un situación imputable a los denunciantes, toda vez que

ellos fueron quienes requirieron de acciones adicionales para acordar su entrega.

Sobre el extremo referido a la falta de información sobre el estado del vehículo y si este se encontraba siniestrado

- Que, los denunciantes señalaron que el personal de Autoniza les habría indicado que el motivo por el cual el 3 de febrero de 2020 no habían cerrado la operación con el banco, se debía a que ocurrió un siniestro con el vehículo a entregarles, adjuntando conversaciones de *WhatsApp* acreditando ello.
- Que, en el Acta de entrega del 14 de setiembre de 2020, se advirtió que los denunciantes indicaron que estaban a la espera de la información respecto del vehículo siniestrado; sin embargo, el proveedor no acreditó que sí habrían cumplido con brindar la información solicitada.

3. Recursos de Apelación

El 21 de junio de 2021, Autoniza presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0518-2021/PS3, cuestionando el extremo que establece que no se le brindó información certera sobre el estado del vehículo a los denunciantes. Al respecto, sobre el primer extremo referido al estado de compra o inscripción del vehículo, indicaron que en los Términos y Condiciones de la compra del vehículo se les indicó el plazo de entrega del vehículo, junto a la tarjeta de propiedad y placa de circulación correspondientes, siendo que el 10 y 11 de marzo de 2020 se informó a los denunciantes que el vehículo se encontraba listo para recoger, lo cual se hizo efectivo el 14 de setiembre de 2020.

Asimismo, sobre el segundo extremo referido a si el vehículo se encontraba siniestrado, indicaron que, conforme al Acta de entrega del vehículo firmada por los denunciantes, se establece que este se encontraba en perfectas condiciones y con cero kilómetros, lo cual establece que el bien sería completamente nuevo, por lo que nunca estuvo siniestrado.

Por otro lado, mediante escrito del 23 de junio de 2021, los denunciantes presentaron un recurso de apelación contra la referida Resolución Final, sustentando dicho recurso en una falta de motivación y omisión de medios de prueba, señalando que habría existido arbitrariedad al momento de analizar los medios probatorios. Al respecto, indicaron que el proveedor no habría acreditado que el 10 y 11 de marzo de 2020 le habrían informado que el vehículo se encontraba listo para su entrega, ni que lo señalado fuera cierto, ello teniendo en cuenta que el 4 de marzo del mismo año, el vendedor les habría consultado si ellos realizarían la inmatriculación del vehículo. Además, señalaron que ellos habrían acreditado mediante conversación de *WhatsApp* que, el vendedor de

Autoniza les había pedido disculpas por la demora en la entrega del vehículo, lo cual respondería al hecho de que en tienda les había informado que el plazo de entrega es de veinte (20) días hábiles desde la firma del documento.

4. Segunda Instancia

4.1 Resolución Final N° 1259-2021/CC2

El 31 de agosto de 2021 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, CC2) emitió la Resolución Final N° 1259-2021/CC2, mediante la cual resolvió, entre otros: (i) declarar de oficio la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0518-2021/PS3 en el extremo que tipificó como una infracción al artículo 19° del Código el hecho que el proveedor no haya brindado información certera sobre el estado del vehículo; (ii) vía integración declarar fundada en parte la denuncia por infracción al artículo 2° del Código, en el extremo de que el proveedor no cumplió con brindar una respuesta a los denunciantes sobre si el vehículo se encontraba siniestrado;; (iii) sancionar al proveedor con un multa equivalente a una (1) UIT; (iv) ordenar al proveedor el pago de las costas y costos, ascendente a S/. 36 soles; y, (v) disponer la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Cabe precisar que, mediante escrito del 29 de septiembre de 2021, los denunciantes interpusieron un recurso de revisión contra la Resolución Final N° 1259-2021/CC2; sin embargo, dicho recurso fue desestimado mediante Carta N° 0189-2022/CC2 del 4 de abril de 2022, indicando que, con la resolución de segunda instancia se habría agotado la vía administrativa, por lo que cualquier cuestionamiento a dicho pronunciamiento debe realizarse mediante una acción contenciosa administrativa y, que el único recurso impugnativo aplicable en los procedimientos en materia de protección al consumidor es la apelación.

4.1.1 Procedimiento de Ejecución Coactiva

Debido al incumplimiento de las medidas correctivas ordenadas mediante la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 por parte del proveedor, el 9 de mayo de 2022 el OPS N°3 emitió la Resolución N° 5 otorgando excepcionalmente el plazo adicional de dos (2) días hábiles a fin de acreditar su cumplimiento.

Así, en vista de que el proveedor no presentó escrito alguno acreditando ello, se emitió la Resolución N° 0550-2022/PS3 del 1 de junio de 2022, resolviendo imponer a Autoniza una multa coercitiva equivalente a una (1) UIT, bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta. En ese sentido, mediante Resolución N° 0697-2022/PS3 del 22 de junio de 2022, se resolvió imponer a Autoniza una multa coercitiva equivalente a dos (2) UIT.

Sin embargo, mediante escrito del 2 de junio de 2022, el proveedor solicitó declarar la nulidad de la notificación de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2,

toda vez que mediante escrito del 26 de mayo de 2021, había variado su domicilio procesal electrónico, lo cual no fue tomado en cuenta al realizar su notificación, debido a que el OPS N° 3 no había adjuntado dicho escrito al momento de elevar el expediente a su superior jerárquico. En vista de lo expuesto, con Memorándum N° 001344-2022-UEC/INDECOPI del 8 de junio de 2022, la Unidad de Ejecución Coactiva informó a la CC2 la suspensión del referido expediente coactivo.

4.1.2 Nulidad de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2

El 4 de octubre de 2022, la CC2 emitió la Resolución Final N° 2150-2022/CC2, mediante la cual resolvió declarar la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2, la Resolución N° 0550-2023/PS3 y la Resolución N° 0697-2022/PS3. Ello, teniendo en cuenta que todos los actuados emitidos durante la tramitación del expediente de apelación no habían sido correctamente notificados a la parte denunciada, ya que fueron dirigidas al correo electrónico autorizado por el proveedor, lo cual habría vulnerando su derecho al debido procedimiento. En ese sentido, si bien no resultaba aplicable la interposición de algún recurso impugnativo en contra de la resolución de segunda instancia, al incurrir en causal de nulidad por omisión de sus requisitos de validez, corresponde declarar su nulidad de oficio y, por tanto, de los actos sucesivos.

4.3 Resolución Final N° 2444-2022/CC2

El 3 de noviembre de 2022 la CC2 emitió la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, mediante la cual estableció los mismos puntos resolutivos señalados en la Resolución Final N° 1259-2021/CC2.

Al respecto, mediante escrito del 14 de noviembre de 2022, los denunciantes presentaron un recurso de queja por defectos de tramitación, indicando que no se habría cumplido con lo ordenado mediante Resolución Final N° 2150-2022/CC2, que dispuso retrotraer el procedimiento al momento de la afectación, haciendo referencia a que ello implicaría un nuevo pronunciamiento en la primera instancia y afectaría su derecho a la doble instancia. Asimismo, mediante escrito del 30 de noviembre de 2022, los denunciantes presentaron un recurso de apelación en contra de la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, indicando que se habrían omitido medios de prueba obrantes en el expediente y que no hubo una debida motivación, haciendo referencia a argumentos expuestos en escritos anteriores. En respuesta a lo señalado, mediante Carta N° 000017-2023-CC2/INDECOPI del 11 de enero de 2023, la CC2 desestimó los recursos planteados por los denunciantes.

4.3.2 Nulidad de la Resolución Final N° 2444-2022/CC2

El 12 de mayo de 2023, la CC2 emitió la Resolución Final N° 0842-2023/CC2, mediante la cual resolvió declarar la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, retrotraer el procedimiento al momento de la afectación, esto es, la notificación de la Resolución N° 1 del 12 de octubre de 2022; y, notificar nuevamente la referida resolución al proveedor. Lo resuelto se debió a que, la notificación de la referida resolución final dirigida al proveedor, no se realizó a la dirección electrónica autorizada por este mediante escrito del 26 de mayo de 2021.

4.4 Resolución Final N° 1267-2023/CC2

Finalmente, el 13 de julio de 2023 la CC2 emitió la Resolución Final N° 1267-2023/CC2, mediante la cual estableció los mismos puntos resolutivos señalados en la Resolución Final N° 2444-2022/CC2.

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

1. Determinar si los hechos infractores imputados al proveedor denunciado por parte del OPS N° 3 fueron tipificados correctamente.

Respecto al problema identificado, corresponde analizar el escrito de denuncia y subsanación de denuncia presentado por los denunciantes, a fin de identificar cuáles fueron los hechos denunciados en contra del proveedor y determinar si estos fueron debidamente imputados por parte de la autoridad administrativa, así como, si fueron tipificados por el artículo correcto del Código. Ello, teniendo en cuenta que el OPS N° 3 tiene el deber de encauzar los errores u omisiones por parte de los administrados, siempre que ello no implique una afectación al procedimiento. Asimismo, se desarrollarán los principales pronunciamientos por parte de los órganos resolutivos de Indecopi en materia de protección al consumidor, a fin de sustentar la postura adoptada al respecto.

2. Determinar si procedía la nulidad de oficio de las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

En el extremo indicado, corresponde analizar los principales vicios ocurridos durante la tramitación del procedimiento en cuestión, a fin de determinar si la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 incurrieran en causal de nulidad, conforme al marco normativo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. De igual forma, corresponderá analizar si en ambas oportunidades se cumplieron los requisitos establecidos para declarar la nulidad de oficio, teniendo en cuenta los plazos transcurridos, así como la competencia para emitir dicho acto resolutivo.

3. Determinar si procedían los recursos de “revisión” y queja por defectos de tramitación en los procedimientos de protección al consumidor.

En este extremo, se desarrollará sobre la pertinencia de los recursos interpuestos por los denunciantes durante la tramitación del procedimiento materia de análisis, teniendo en cuenta cuáles son los recursos impugnativos contemplados por el Código, así como la oportunidad en que fueron presentados.

III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Determinar si los hechos infractores imputados al proveedor denunciado por parte del OPS N° 3 fueron tipificados correctamente.

En primer lugar, corresponderá identificar los hechos infractores señalados por los denunciantes en su escrito de denuncia y subsanación de denuncia, a fin de establecer si todos fueron debidamente identificados por parte del OPS N° 3. Esto reviste de relevancia jurídica, toda vez que corresponde a la autoridad administrativa efectuar un análisis correcto de la narración de hechos realizada, teniendo en cuenta que en algunos casos, esta suele incluir hechos adicionales que también podrían ser materia de denuncia.

Al respecto, al efectuar la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciantes indican que el proveedor no cumplió con brindar respuestas a sus reclamos realizados a través de su página web y vía notarial, sin embargo, no identificaron cuáles son los reclamos cuya falta de respuesta se encuentra cuestionando. Ello, teniendo en cuenta que el proveedor sí cumplió con responder la Carta Notarial N° 81731 remitida por los denunciantes, mediante Carta Notarial N° 36008. Teniendo en cuenta lo expuesto, correspondía a la autoridad administrativa requerirles esclarecer los puntos señalados, a fin de realizar una correcta imputación de cargos.

Asimismo, los denunciantes señalaron que el proveedor no habría consignado en su carta notarial de respuesta los datos de alguna persona, celular o correo electrónico para poder coordinar el recojo del vehículo, así como una dirección en la que se pueda efectuar ello. Adicionalmente, indicaron que, cuando el personal del proveedor les comunicó que el vehículo habría sufrido un siniestro, no cumplió con acreditar el hecho indicado con documentos o fotos. De igual modo, los denunciantes señalaron que el proveedor les habría mentido, cuando doce (12) días después de haberles informado que ya se estaba inmatriculando el vehículo y realizando las gestiones para obtener la placa correspondiente, les consultó si ellos realizarían los trámites de inmatriculación.

En ese sentido, los hechos descritos hacen referencia a presuntos incumplimientos incurridos por parte del proveedor que también debieron ser considerados en la imputación de cargos, a fin de que en la resolución final se pueda efectuar un análisis individual de cada extremo denunciado; siendo que, en los primeros dos casos, se encuentran denunciando faltas al deber de idoneidad, tipificado por el artículo 19° del Código, mientras que en el último caso, denunciaron que se les habría brindado información errónea, tipificado por el artículo 3° del Código.

Por lo tanto, **se ha establecido que la imputación de cargos efectuada mediante Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021, habría omitido los hechos descritos en líneas anteriores, lo cual implicaría una vulneración al debido procedimiento.** Inclusive, lo argumentado adquiere mayor relevancia teniendo en cuenta que, el primer hecho descrito, referente a la falta de respuesta a los reclamos efectuados por parte de los denunciados, fue reforzado en su escrito de subsanación, donde señala que el proveedor no respondió el reclamo registrado en su página web. Asimismo, en dicho escrito, agrega otro hecho infractor referido a que el proveedor les habría brindado información falsa al indicar que se habían intentado comunicar ella, ya que ellos no habrían recibido llamada o mensaje alguno.

Por otro lado, corresponde efectuar el análisis del hecho infractor imputado mediante la referida resolución, tipificado por el artículo 19° del Código:

“(...) no habría cumplido con entregarles el vehículo de marca Chevrolet adquirido el 18 de enero de 2020, dentro del plazo ofrecido, siendo que ante ello formularon los reclamos correspondientes; sin embargo, no se brindó información certera sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, siendo que recién se produjo su entrega después de 8 meses, generando con ello la depreciación de su valor y perjuicio económico.”

En atención al fragmento citado, se advierte que **el OPS N° 3 no habría iniciado correctamente el procedimiento en contra de Autoniza, en la medida que configuró como una sola imputación, diversos hechos infractores que merecían ser analizados y tipificados de forma independiente,** generando que al momento de efectuar el análisis para la emisión de la resolución final correspondiente, solo puedan circunscribirse a una posible afectación del deber de idoneidad por parte del proveedor.

Precisamente, esta postura ha sido reafirmada por la CC2, mediante la Resolución Final N° 330-2023/CC2, derivada del Expediente N° 884-2018/CC2, donde establece la importancia de que una sola imputación no incluya conductas diferentes, señalando que, para determinar la responsabilidad del proveedor, corresponde efectuar el análisis de estas conductas de forma independiente, en

tanto resultan excluyentes entre sí, siendo que cada una involucra elementos distintos para su configuración. De igual forma, en el marco de un procedimiento sancionador, implica que los proveedores puedan identificar de forma clara los cargos imputados, de forma correctamente delimitada, para ejercer su derecho de defensa y las posibles sanciones correspondientes.

A modo de ilustración, puede observarse que la referida imputación hace referencia, en primer lugar, a la falta de entrega del vehículo adquirido dentro del plazo ofrecido, lo cual implica una falta al deber de idoneidad, tipificado por el artículo 19° del Código. En segundo lugar, hace referencia a que los denunciantes “*formularon los reclamos correspondientes*” debido a dicho incumplimiento, colocándolo como un hecho consecuencia del primer incumplimiento y omitiendo que la falta de respuesta a los reclamos efectuados, tal como lo denuncian en sus escritos, sería un hecho infractor independiente, ya que implica una falta al deber de atención de reclamo, tipificado por el artículo 24° del Código.

En último lugar, se hace referencia a que el proveedor no habría cumplido con brindar información certera sobre el estado del vehículo y si este se encontraba siniestrado, siendo que, de igual forma, se coloca este hecho como una consecuencia del primer incumplimiento; sin embargo, correspondía tipificarse de forma independiente, ya que se trataría de una falta al deber de información, tipificado por el artículo 2° del Código.

Al respecto, a fin de determinar aquellos hechos que se configuran como una falta del deber de información, es importante conocer que el derecho de acceso a la información por parte de un consumidor abarca toda aquella que sea relevante para su decisión de consumo, por lo que, no resulta exigible únicamente al configurarse una relación de consumo, sino que incluirá aquellas características que le permitan al consumidor conocer los términos en los que el proveedor le entrega un bien o le brinda un servicio, a fin de poder exigir sus derechos en las instancias correspondientes, de ser el caso, conforme a lo señalado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 mediante Resolución Final N° 330-2023/CC2, derivada del Expediente N° 884-2018/CC2.

Es preciso indicar que, conforme a lo señalado en el artículo 156° del Código, corresponde a la autoridad administrativa determinar la norma aplicable en los casos donde no haya sido invocada. Ello resulta de mayor relevancia en los casos de protección al consumidor, teniendo en cuenta que para la interposición de una denuncia no se requiere del patrocinio de un abogado, por lo que suelen ser interpuestas por consumidores que no se encuentran obligados a conocer de la norma y/o los incumplimientos incurridos por el proveedor que podrían ser posibles hechos infractores.

Por lo tanto, en tales casos, es la autoridad administrativa quien cuenta con el conocimiento y la autoridad correspondiente para imputar los hechos infractores que identifique en los hechos denunciados por el administrado, lo cual conlleva un margen de discrecionalidad en su labor, ya que tiene la libertad de determinar qué hechos considera como presuntas infracciones, así como los artículos por los cuales deberá efectuar la tipificación. Sobre lo señalado, Morón Urbina (2019) describe a la discrecionalidad como la aplicación de una norma al caso específico mediante un análisis subjetivo de las pautas establecidas por el legislador, por lo que requiere de un control posterior y sucesivo (p. 226).

Sin perjuicio de lo señalado, existen situaciones en las que los denunciantes no cumplen con identificar claramente los hechos infractores que se encuentran denunciando en el procedimiento, conforme lo exige el artículo 11° literal d) de la Directiva N° 001-2021-COD/INDECOPI, Directiva Única Que Regula Los Procedimientos De Protección Al Consumidor Previstos En El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor, por lo que, en tales casos, no sería adecuado aplicar la referida discrecionalidad para tratar de discriminar entre aquellos hechos materia de denuncia y aquellos que resultan únicamente complementarios.

En tales supuestos, la Directiva N° 001-2021-COD/INDECOPI faculta a la autoridad administrativa a solicitar a la parte denunciante la subsanación de los requisitos que no se hayan cumplido en la presentación de la denuncia, lo cual también **comprende el esclarecimiento de aquellos hechos infractores pasibles de denuncia que no se pueden identificar claramente, por lo que, el OPS N° 3 pudo haber efectuado un requerimiento a los denunciantes solicitando la aclaración de dicho punto.**

En ese sentido, si bien mediante las resoluciones finales emitidas por el superior jerárquico, se pudo corregir el vicio en la tipificación de los hechos infractores contenida en la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021, declarando su nulidad parcial y conservando vía integración los demás hechos imputados, **correspondía de igual forma, emitir un pronunciamiento sobre los demás hechos infractores indicados en el escrito de denuncia materia de análisis, a fin de efectuar una correcta tipificación y asegurar el debido procedimiento para ambas partes.**

2. Determinar si procedía la nulidad de oficio de las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

A fin de efectuar el análisis respecto de la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 corresponde, en primer lugar, describir los hechos relacionados al domicilio autorizado por Autoniza en el presente procedimiento, así como, cual fue el error en la tramitación del expediente que desencadenó su declaratoria de nulidad.

Mediante escrito del 26 de mayo de 2021, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, Autoniza informó la variación en su domicilio procesal electrónico, indicando que habrían designado a un nuevo abogado y el correo electrónico al cual se le deberán efectuar las notificaciones. Posteriormente, mediante escritos del 21 y 23 de junio de 2021, el proveedor y los denunciados presentaron su recurso de apelación en contra de la resolución de primera instancia, respectivamente.

Así, mediante Memorandum N° 000887-2021-PS3/INDECOPI del 13 de julio de 2021, el OPS N° 3 remitió a su superior jerárquico el expediente, siendo que, debido a un error involuntario, omitió adjuntar el referido escrito de variación de domicilio procesal electrónico, ocasionando que la CC2 continuara con la tramitación del procedimiento sin tomar en cuenta el domicilio válido del proveedor.

En ese sentido, cuando la CC2 emitió la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 el 31 de agosto de 2021, habría incurrido en dos omisiones: (i) no haber notificado al domicilio procesal electrónico del denunciado la Resolución N° 1 del 15 de julio de 2021, ocasionando que el proveedor no pueda presentar sus descargos frente al escrito de apelación presentado por los denunciados, impidiendo que ejerza su derecho de defensa durante la tramitación del expediente de apelación; y, (ii) no haber notificado al domicilio procesal electrónico del denunciado la referida resolución final, impidiendo que pueda tomar conocimiento del pronunciamiento declarado por la CC2, a fin de que pueda cumplir con las medidas correctivas ordenadas o, en su defecto, interponer la acción contenciosa administrativa correspondiente.

Por tal motivo, mediante Resolución N° 2150-2022/CC2 se declaró la nulidad de oficio de las referidas resoluciones y se dispuso retrotraer el procedimiento al momento de la afectación. No obstante, cuando se continuó con la tramitación del expediente de apelación, nuevamente se incurrió en un error involuntario, al notificar la Resolución N° 1 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 al proveedor en las direcciones electrónicas autorizadas previamente *-antes del escrito del 26 de mayo de 2021-*. En ese sentido, mediante Resolución Final N° 0843-2023/CC2 se declaró la nulidad de oficio de las referidas resoluciones.

Habiendo establecido el contexto de los hechos suscitados, se advierte que el vicio principal de las resoluciones emitidas proviene de un defecto en la notificación del acto administrativo. Para ello, a fin de determinar cuál es el domicilio procesal aplicable en los procedimientos de protección al consumidor, es imprescindible analizar el marco normativo establecido en el TUO de la LPAG y la Directiva N° 002-2022/TRI-INDECOPI, que aprueba el TUO de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, que establece el régimen de notificación en los procedimientos a cargo de los Órganos Resolutivos de Indecopi.

En referencia a ello, los artículos 2° y 4.1° de la Directiva N° 002-2022/TRI-INDECOPI establecen que, se podrá efectuar la notificación a través de cualquier medio electrónico que permita obtener el acuse de recibo correspondiente de quien la recibe, siempre que haya sido solicitado expresamente por el administrado. En concordancia con lo señalado, el artículo 20.1° del TUO de la LPAG establece las modalidades a través de las cuales se podrá efectuar la notificación al administrado, estableciendo el siguiente orden de prelación: (i) en notificación personal a su domicilio; (ii) a través de un medio electrónico que permita comprobar su acuse de recibo; (iii) mediante publicación.

Al respecto, cabe precisar que la normativa citada debe ser interpretada en conjunto con lo establecido en el artículo 20.4° del TUO de la LPAG, el cual señala que dicho orden de prelación no deberá ser aplicado en los casos donde el administrado haya brindado expresamente su autorización para la notificación a través de dicha modalidad. En el presente caso, si bien el proveedor no dejó sin efecto el domicilio procesal electrónico autorizado previamente mediante escrito del 26 de mayo de 2021, al manifestar expresamente que solicita se efectúen las notificaciones a una nueva dirección electrónica, se debe entender que este es el único domicilio autorizado a la fecha, más aún teniendo en cuenta que la variación se debía a que contaba con una nueva defensa.

Teniendo en consideración lo expuesto, existe un único supuesto bajo el cual la notificación efectuada al domicilio electrónico incorrecto hubiese podido considerarse válida, esto es, la figura del saneamiento de notificaciones defectuosas, regulada en el artículo 27° del TUO de la LPAG. La norma citada hace referencia a que, en caso el administrado realice alguna actuación que permita verificar fehacientemente que tomó conocimiento oportuno del acto en cuestión. Sin embargo, en el procedimiento materia de análisis no ocurrió ello, siendo que su falta de conocimiento ocasionó la imposición de diversas multas coercitivas en contra de Autoniza.

En ese orden de ideas, **se concluye que las referidas notificaciones dirigidas al proveedor, no pueden considerarse como válidas conforme al marco normativo aplicable al presente caso. En consecuencia, la emisión de las resoluciones finales habría vulnerado el principio del debido procedimiento**, en tanto este establece que, la autoridad administrativa no puede imponer sanciones sin haber efectuado una correcta tramitación, conforme lo estipulado en el artículo 2° del TUO de la LPAG, lo cual no ocurrió en el presente caso.

Esto es, debido a que el correcto traslado de los escritos presentados durante la tramitación del expediente de apelación, resultaba esencial para emitir un pronunciamiento final que haya tomado en consideración todos los argumentos expuestos por las partes del procedimiento. Lo señalado es reafirmado por Morón Urbina (2019), quien indica que *“la notificación es un requisito ulterior a la*

constitución del acto dirigido a alcanzar su eficacia: prepara su ejecución voluntaria o compulsiva respecto al administrado". (pp. 274-275)

Considerando lo expuesto, se advierte que la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 no habrían cumplido con el procedimiento regular, en los términos expuestos en el artículo 3.5° de la norma citada, por lo que habría una omisión de uno de los requisitos de validez del acto administrativo:

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

Así las cosas, se advierte que los referidos actos administrativos incurrieron en la siguiente causal de nulidad, tipificada por el artículo 10.2° del TUO de la LPAG:

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

En tal sentido, teniendo en consideración que no resultaban aplicables los supuesto de conservación señalados en el artículo 14° de la norma citada, al tratarse de un vicio trascendente en la tramitación del procedimiento, **ha quedado establecido que las resoluciones indicadas sí se encuentran viciadas de nulidad, por lo que corresponde efectuar el análisis para determinar si procedía aplicar la figura de la nulidad de oficio** en los casos expuestos.

Para ello, se deben tomar en cuenta que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 213° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa está facultada a declarar de oficio la nulidad del acto administrativo, inclusive cuando haya quedado firme o causado estado, dentro del plazo de dos (2) años desde que quedó consentido, en los casos donde exista un agravio del interés público o se hayan vulnerado derechos fundamentales. En tal caso, corresponderá emitir el acto al superior jerárquico o, en los casos donde se trate de la última instancia, al mismo órgano que emitió la resolución.

Conforme a lo expuesto, se advierte que, en el presente caso, la nulidad de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 fue declarada mediante la Resolución Final N° 2150-2022/CC2 y la Resolución Final N° 0842-2023/CC2, respectivamente, ambas emitidas por el mismo órgano resolutorio, lo cual resulta válido, en tanto no existiría un superior jerárquico en la vía sumarísima. Asimismo, las resoluciones señaladas habrían sido emitidas dentro del plazo establecido por la norma.

Sin embargo, la norma ha previsto un requisito adicional a fin de facultar a la autoridad administrativa declarar la nulidad de sus propios actos, esto es, la vulneración de derechos fundamentales o el agravio del interés público. Ello se debe a que, la figura de la nulidad de oficio resulta ser un privilegio con el que cuenta la administración, lo cual se justifica en razón de que su finalidad es social (Camus, 1978), con la finalidad de que pueda prescindir de tener que acudir a un órgano jurisdiccional para rectificar sus propias actuaciones (Rodríguez, 2021).

En el presente caso, podría considerarse que el supuesto aplicable para facultar a la autoridad administrativa a declarar la nulidad de oficio, sería la vulneración a un derecho fundamental, toda vez que el artículo 139.3° de la Constitución Política del Perú establece que la función jurisdiccional implica la observancia del debido proceso, lo cual resulta de aplicación análoga al procedimiento administrativo sancionador. Por consiguiente, **se ha determinado que la nulidad de oficio de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 y la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 se realizó conforme a derecho.**

3. Determinar si procedían los recursos de “revisión” y queja por defectos de tramitación en los procedimientos de protección al consumidor.

En primer lugar, corresponde señalar que el **artículo 218° del TUO de la LPAG únicamente contempla el recurso de reconsideración y el recurso de apelación como recursos impugnativos**, siendo que, adicionalmente faculta la interposición de la queja por defectos de tramitación, sin embargo, este último no está destinada a cuestionar el fondo de lo resuelto en el acto administrativo.

Habiendo establecido ello, cabe precisar que, mediante escrito del 28 de septiembre de 2020, los denunciados incurrieron en un error al señalar que interponían un recurso de revisión en contra de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2. No obstante, en atención al deber de encauzamiento por parte de la autoridad administrativa y de acuerdo a lo establecido en el artículo 213° del TUO de la LPAG, dicho error no debe ser un obstáculo para la tramitación de su pretensión, ya que en tal caso, corresponde corregirlo y darle trámite al recurso conforme a lo que corresponda, de acuerdo a las características que evidencien cuál era la verdadera intención del recurso interpuesto. (Sousa, 2015, p. 237)

En ese orden de ideas, se advierte que la intención de los denunciantes había sido cuestionar la decisión emitida mediante la resolución de segunda instancia, por lo que se puede presumir que, intentaban interponer un recurso de apelación o de reconsideración.

Sobre lo señalado, en caso se tratara de un recurso de apelación, Sousa (2015) señala que la apelación puede ser interpuesta por única vez (p. 240), lo cual no habría ocurrido en este caso, ya que mediante escrito del 23 de junio de 2021, ya habían apelado la Resolución Final N° 0518-2021/PS3. Así también, se debe tener en cuenta que, luego de emitida la resolución final, el único recurso aplicable a fin de cuestionar el pronunciamiento de segunda instancia, sería la acción contenciosa administrativa. Por lo que, **inclusive en el supuesto negado de que el recurso interpuesto por los denunciantes haya sido encauzado como un recurso de apelación, correspondía desestimarlos.**

Asimismo, **en el supuesto negado de que sea encauzado como un recurso de revisión, también habría correspondido desestimarlos, en tanto que, en los procedimientos seguidos ante Indecopi, únicamente procede el recurso de apelación,** conforme a lo señalado en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

Por otro lado, respecto al recurso extraordinario de queja por defectos de tramitación interpuesto por los denunciantes mediante escrito del 14 de noviembre de 2022, corresponde indicar que esta figura se encuentra regulada en el artículo 169° del TUO de la LPAG, donde se establece que, en cualquier etapa del procedimiento, el administrado podrá formularla en los casos donde exista una paralización del procedimiento, incumplimiento de plazos o de deberes funcionales por parte de la autoridad administrativa, y deberá ser presentada ante el superior jerárquico.

Así, Sousa (2015) señala que la queja por defectos de tramitación no tiene una naturaleza impugnativa, sino que tiene por finalidad cuestionar irregularidades de carácter formal, constituyéndose como una herramienta de corrección del procedimiento o un remedio procesal, que puede ayudar a que se realice una revisión del acto cuestionado (p. 229).

En el presente caso, los denunciantes presentaron el recurso de queja, a fin de solicitar la declaración de nulidad de la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, argumentando que mediante la referida resolución se habría ordenado retrotraer el procedimiento hasta el momento de la afectación del procedimiento. Al respecto, es preciso señalar que la afectación a la que se hace referencia en dicho acto resolutorio, es la notificación de la Resolución N° 1 del 12 de octubre de 2022, mediante la cual se traslada al proveedor el recurso de apelación presentado por los denunciantes. Sin embargo, en el escrito de queja, los denunciantes indican que correspondía retrotraer el procedimiento hasta el

momento en que se emitió la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021, mediante la cual se dispone el inicio del procedimiento administrativo sancionador contra Autoniza, por lo que, solicitan que se efectúe un nuevo pronunciamiento por parte de la primera instancia.

En línea con lo expuesto, **considerando que los argumentos expuestos por la parte denunciante se encontraban errados, que ya se había efectuado un pronunciamiento por parte de la CC2 con lo cual se habría agotado la vía administrativa, y que no existiría ningún acto pendiente de tramitar por parte de la autoridad administrativa, se puede concluir que el recurso de queja interpuesto también correspondía ser desestimado.**

IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

Durante la tramitación del procedimiento, se han emitido diversas resoluciones emitiendo pronunciamientos sobre la responsabilidad del proveedor denunciado respecto a los hechos infractores denunciados; siendo que, si bien se declaró la nulidad total de resoluciones finales en dos oportunidades, y la nulidad parcial de la resolución de primera instancia, es claro que los argumentos y el sentido de la decisión emitida sobre el caso expuesto no habría variado significativamente entre las distintas resoluciones.

En ese sentido, en el presente acápite se desarrollará sobre la posición adoptada respecto del sentido resolutivo y argumentos expuestos en la Resolución Final N° 1267-2023/CC2, por lo cual, se hará referencia a: (i) el deber probatorio por parte de los denunciados y el proveedor denunciado; (ii) la participación del proveedor en los hechos denunciados; y, (iii) las medidas correctivas ordenadas.

Sobre el primer punto, referido al deber probatorio de las partes, la CC2 estableció que los denunciados no habrían cumplido con acreditar que se les había ofrecido un plazo de veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo para la entrega de su vehículo, por lo que, teniendo en cuenta que el proveedor sí habría presentado un documento denominado “*Términos y Condiciones de la cotización/compra de vehículos*”, suscrito por uno de los denunciados, en el cual se establece el plazo de sesenta (60) días hábiles para realizar ello, no correspondería declarar fundada la denuncia en el extremo referido a la falta de entrega del vehículo dentro del plazo ofrecido.

Al respecto, mediante la referida resolución se establece que, la carga de la prueba en los procedimientos de protección al consumidor, en los casos que son iniciados en virtud a una denuncia de parte, corresponde a la parte denunciante, quien deberá demostrar el incumplimiento por parte del proveedor denunciado; sin embargo, dicha carga de la prueba se invierte al poner en conocimiento del

proveedor los hechos infractores imputados, en ese momento le corresponderá a este acreditar que dicha conducta no le es imputable.

Ello debe ser interpretado en conjunto con lo señalado por Tokushima (2012), quien establece que, al tratarse de un procedimiento que restringe derechos de naturaleza económica constitucionalmente protegidos, prima la presunción de inocencia del proveedor denunciado, por lo que, se traslada la carga de la prueba a la autoridad administrativa, ya que deberá demostrar la responsabilidad del proveedor denunciado frente a los hechos denunciados por los cuales se impondrá una sanción (pp. 201-202).

Lo señalado es reforzado por Morón Urbina (2019), quien indica que la administración deberá resolver sobre los hechos denunciados basándose únicamente en situaciones reales y acreditadas, debiendo existir una “*convicción de verdad*”, ya que no se podrá sustentar una sanción en base a supuestos que no sean suficientemente confiables o interpretaciones sesgadas (pp. 245-246).

Por lo tanto, los argumentos señalados por los denunciantes, referidos a que la autoridad administrativa debería tener por cierto el plazo ofrecido por el personal del proveedor, debido a que ese sería el único motivo por el cual se habría disculpado posteriormente por la demora en la entrega del vehículo adquirido, no serían válidos, ya que se estarían basando en una inferencia para sancionar a un proveedor por un hecho no acreditado. En ese sentido, el pronunciamiento realizado por la CC2 coincide con la posición planteada.

Sobre el segundo punto, referido a la participación del proveedor en los hechos denunciados, cabe examinar su involucramiento en los ofrecimientos realizados por su personal, lo cual desencadenó los hechos materia de denuncia. Es el caso que, en el escrito de denuncia y subsanación presentado por los denunciantes, constantemente hacen referencia a las acciones adoptadas por el personal del proveedor, toda vez que les habría informado un plazo de entrega que habría sido incumplido, y les habría informado sobre un supuesto siniestro del vehículo a entregarse.

Con respecto a lo señalado, la CC2 efectúa el análisis de los hechos denunciados tomando en cuenta al proveedor denunciado como el responsable por las acciones adoptadas por parte de su personal. Esto resulta correcto, teniendo en cuenta la figura de la responsabilidad vicaria, regulada en el artículo 1981° del Código Civil, la cual ha sido invocada en la Resolución Final N° 095-2020/INDECOPI-CUS, estableciendo que en los casos donde haya una relación de subordinación, como es el caso de un empleado, quien tenga el poder de dirección sobre este, es responsable por los daños causados. Por lo tanto, es correcto plantear a Autoniza como responsable de los hechos originados por su personal.

Sobre el último punto, referido a las medidas correctivas ordenadas, la CC2 determinó que no correspondía ordenar medidas correctivas complementarios, debido a que los denunciante ya habrían tomado conocimiento de que el vehículo no se encuentra siniestrado. Sin embargo, considero que, teniendo en cuenta los argumentos expuestos por los denunciante a través de sus escritos, hubiese resultado adecuado ordenar que el proveedor denunciado cumpla con informarles si el vehículo se encontraba siniestrado o no, presentando los medios probatorios que acrediten lo señalado.

Finalmente, ya se ha desarrollado en acápite anteriores la posición adoptada respecto a la tipificación efectuada por parte del OPS N° 3, habiendo establecido que, si bien se habrían omitido posibles hechos infractores pasibles de denuncia y no se habría realizado una adecuada tipificación conforme a lo establecido por el Código, mediante la resolución final emitida por la CC2, se pudieron corregir los vicios incurridos en la resolución de primera instancia.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis efectuado del Expediente N° 1206-2020/PS3-INDECOPI, se han considerado las siguientes conclusiones:

- Es imprescindible el deber por parte de la autoridad administrativa de efectuar una correcta identificación de los hechos infractores denunciados, efectuando un análisis integral de la denuncia, de ser el caso, solicitando a la parte denunciante subsanar los puntos que correspondan; así como, una correcta tipificación de las infracciones a imputarse al proveedor denunciado, teniendo en cuenta que ello determina el análisis que se efectuará posteriormente para emitir la resolución final correspondiente, y también establecerá la defensa que deberá realizar la parte denunciada en sus descargos.
- La figura de la nulidad de oficio es una potestad de la administración que podría implicar una vulneración a la seguridad jurídica de los actos administrativos emitidos, sin embargo, ante situaciones excepcionales donde ocurra una vulneración a derechos fundamentales o un agravio al interés público, funciona como un remedio procesal para rectificar situaciones donde el acto administrativo emitido se encontraba viciado y no se ha cumplido con un debido procedimiento; ello teniendo en cuenta que, a fin de limitar dicha potestad, nuestro ordenamiento ha establecido un plazo máximo de dos (2) años a fin de poder efectuar esta revisión de los actos emitidos.
- La integridad de los expedientes, es decir, que cuente con la totalidad de actuados, cédulas de notificación y demás documentación emitida por la autoridad administrativa, pese a que podría parecer una cuestión superficial y burocrática, resulta fundamental para su correcta tramitación y asegurar el derecho al debido procedimiento de las partes que conforman el procedimiento, siendo que, resulta igualmente importante que puedan acceder al mismo, con celeridad, sin que se impongan barreras innecesarias para ello y sin expresión de causa.
- Se ha podido observar que los administrados suelen interponer recursos de apelación sin fundamentar adecuadamente la incorrecta interpretación de la norma o el agravio ocasionado por el acto administrativo cuestionado, o suelen utilizar recursos como la reconsideración o la queja por defectos de tramitación, a fin de intentar conseguir un nuevo pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa, inclusive; sin embargo, si bien se debe respetar el derecho a la segunda instancia que ostentan los administrados, dichos cuestionamientos deben ser canalizados mediante la acción contenciosa administrativa.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Camus, O. O. (1978). El principio de la autotutela administrativa como privilegio de la Administración Pública. *Revista de Derecho-Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, (2). <https://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/view/23>
- De Aragão, A. S. (2010). Teoría de las Autolimitaciones Administrativas: actos propios, confianza legítima y contradicción entre órganos administrativos. *Revista de Derecho Administrativo*, (9), 39-47. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13704>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1683478-lineamientos-sobre-proteccion-al-consumidor-2019>
- Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo I*. Gaceta Jurídica S.A.
- Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo II*. Gaceta Jurídica S.A.
- Ordóñez, J. E. D. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista de derecho administrativo*, (17), 26-50.
- Rodríguez Manrique, C. (2021). Nulidad de oficio de los actos administrativos. *Ius Et Praxis*, 53 (053), 151-173. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n053.5055>
- Sousa, R. F. (2015). La regulación de los recursos administrativos en el ordenamiento jurídico administrativo peruano. Forseti. *Revista de derecho*, 3(5), 222-251. <https://doi.org/10.21678/forseti.v0i5.1150>
- Tokushima, J. S. C. (2012). ¡Compre ahora!...¿Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *Ius et Veritas*, (44), 200-211. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030/12598>

VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME JURÍDICO

Código Civil. Decreto Legislativo N° 295. 24 de julio de 1984 (Perú).

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571. 1 de septiembre de 2010 (Perú).

Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi. 16 de abril de 1996. Congreso de la República.

Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. 25 de enero de 2019. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Directiva N° 001-2021-COD/INDECOPI, Directiva Única Que Regula Los Procedimientos De Protección Al Consumidor Previstos En El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor. 1 de mayo de 2021. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Directiva N° 002-2022/TRI-INDECOPI, Aprueban el Texto Unificado de la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del Indecopi. 19 de febrero de 2023. Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Comisión de Protección al Consumidor N° 2. Resolución Final N° 0330-2023/CC2.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Comisión de Protección al Consumidor N° 2. Resolución Final 1454-2023/CC2.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional en Cusco. Resolución Final N° 0095-2020/INDECOPI-CUS.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 0015-2024/SPC-INDECOPI.

VIII. ANEXOS

- Escrito de denuncia de fecha 13 de agosto de 2020.
- Escrito de subsanación de denuncia de fecha 17 de noviembre de 2020.
- Resolución N° 1 de fecha 8 de marzo de 2021.
- Escrito de descargos presentado por Autoniza de fecha 24 de marzo de 2021.
- Resolución Final N° 0518-2021/PS3 de fecha 21 de mayo de 2021.
- Escrito de apelación presentado por Autoniza de fecha 21 de junio de 2021.
- Escrito de apelación presentado por los denunciados de fecha 23 de junio de 2021.
- Resolución Final N° 1259-2021/CC2 de fecha 31 de agosto de 2021.
- Resolución Final N° 2150-2022/CC2 de fecha 4 de octubre de 2022.
- Resolución Final N° 2444-2022/CC2 de fecha 3 de noviembre de 2022.
- Resolución Final N° 0842-2023/CC2 de fecha 12 de mayo de 2023.
- Resolución Final N° 1267-2023/CC2 de fecha 13 de julio de 2023.
- Razón de Secretaría Técnica que declara consentida la Resolución Final N° 1267-2023/CC2.



4. Mediante Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Autoniza S.A.C. por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a la entrega inoportuna del bien adquirido;
 - (ii) sancionar a Autoniza con una Amonestación por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que no se les brindó a los señores [REDACTED] información certera sobre el estado de compra o inscripción del vehículo adquirido, y además si se encontraba siniestrado o no;
 - (iii) denegar las medidas correctivas solicitadas por los señores [REDACTED];
 - (iv) ordenar a Autoniza como medida correctiva de oficio que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender (responder) los requerimientos formulados por los señores [REDACTED] referidos al estado de compra o inscripción del vehículo adquirido, y además si se encontraba siniestrado o no;
 - (v) ordenar a Autoniza el pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Autoniza en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 26 de mayo de 2021, Autoniza presentó un escrito en el cual varió su domicilio procesal a las direcciones electrónicas [REDACTED] sin embargo, dicho documento no fue anexado al expediente.
6. El 21 y 23 de junio de 2021, Autoniza y los señores [REDACTED] interpusieron recurso de apelación contra la resolución final emitida por el OPS, respectivamente.
7. A través de la Resolución N° 4 del 24 de junio de 2021, el OPS concedió los recursos de apelación interpuestos contra la Resolución Final N° 518-2021/PS3.
8. Mediante Resolución N° 1 del 15 de julio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), otorgó a las partes el plazo de cinco (5) días hábiles para expresar su posición respecto a los recursos de apelación presentados.
9. El 23 de julio de 2021, los señores [REDACTED] presentaron un escrito de absolución a la apelación presentada por Autoniza.
10. El 31 de agosto de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió la Resolución Final N° 1259-2021/CC2, a través de la cual resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Declarar de oficio la NULIDAD parcial de la Resolución Final N° 518-2021/PS1 del 21 de mayo de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que tipificó y se pronunció sobre el hecho referido a que no habría brindado información certera sobre el estado del vehículo, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, como una presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto debe ser analizada como una presunta infracción al artículo 2 del referido cuerpo normativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 1206-2020/PS3

316

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] [REDACTED]. Por tanto, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 518-2021/PS1 del 21 de mayo de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que **ARCHIVÓ** el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Autoniza S.A.C. por presunta infracción al artículo 19 del Código, debido a que la entrega tardía del vehículo a los denunciantes se produjo por causa imputable a estos.

TERCERO: VÍA INTEGRACIÓN, declarar **FUNDADA** en parte la denuncia interpuesta por [REDACTED] contra a **Autoniza S.A.C.**, en tanto no quedó acreditado que brindó una respuesta a los denunciantes en relación a si su vehículo era siniestrado.

CUARTO: SANCIONAR a **Autoniza S.A.C.** con **UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria** por infracción al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. **Autoniza S.A.C.** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI.

QUINTO: ORDENAR a **Autoniza S.A.C.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: Disponer la **INSCRIPCIÓN** de **Autoniza S.A.C.** en el **Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 171 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)” (sic)

11. Mediante Resolución N° 5 del 9 de mayo de 2022, el OPS le otorgó a Autoniza un plazo de dos (2) hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada tal resolución para que cumpla con acreditar el pago de las costas del procedimiento, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva.
12. Con Resolución N° 550-2022/PS3 del 1 de junio de 2022, el OPS le impuso a Autoniza una multa coercitiva de una (1) UIT, en tanto no acreditó el pago de las costas del procedimiento, las cuáles fueron ordenadas en la Resolución Final N° 518-2021/PS3.
13. Mediante Memorándum N° 1344-2022-UEC/INDECOPI del 8 de junio de 2022, la Unidad de Ejecución Coactiva (en adelante, UEC) informó a la Secretaría Técnica que, con fecha 2 de junio de 2022, Autoniza presentó un escrito mediante el cual solicitó la nulidad de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2, en tanto alegó no haber sido notificado con dicho actuado a las direcciones electrónicas precisadas en su escrito de fecha 26 de mayo de 2021.
14. Con Resolución N° 697-2022/PS3 del 22 de junio de 2022, el OPS le impuso a Autoniza una multa coercitiva de dos (2) UIT, en tanto no acreditó el pago de las costas del procedimiento, las cuáles fueron ordenadas en la Resolución Final N° 518-2021/PS3.
15. A través del Memorándum N° 2178-2022-CC2/INDECOPI del 12 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica solicitó información al OPS respecto al escrito del 26 de mayo de 2021, mencionado por Autoniza en su solicitud de nulidad.
16. Mediante Memorándum N° 1186-2022-PS3/INDECOPI del 19 de septiembre de 2022, el OPS informó que el escrito del 26 de mayo de 2021 fue recibido por su despacho; no obstante, por un error involuntario, este no fue anexado al



expediente, por lo que no se tomó conocimiento de la variación de domicilio electrónico para los actuados posteriores a la Resolución N° 4 del 24 de junio de 2021.

17. El 4 de octubre de 2022, la Comisión emitió la Resolución Final N° 2150-2022/CC2 a través de la cual resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Declarar la NULIDAD DE OFICIO de la Resolución Final N° 1259-2021/CC2 del 31 de agosto de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (...), por haber incurrido en la causal de nulidad prevista en el numeral 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, toda vez que la emisión de dichos pronunciamientos no fueron llevadas a cabo en un procedimiento regular.

*SEGUNDO: RETROTRAER el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento (notificación de la Resolución N° 1 del 15 de julio de 2021) y proceder a notificar a **Autoniza S.A.C.** a los correos electrónicos precisados en el escrito de fecha 26 de mayo de 2021. (...)" (sic)*

18. En cumplimiento a lo resuelto, se procedió a diligenciar nuevamente la Resolución N° 1 a las partes; no obstante, se notificó a Autoniza a los correos electrónicos

cuando dicho proveedor ya había precisado otra dirección electrónica.

19. El 3 de noviembre de 2022, la Comisión emitió la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, a través de la cual determinó lo siguiente:

*"PRIMERO: Declarar de oficio la NULIDAD PARCIAL de la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021 y de la Resolución Final N° 518-2021/PS3 del 21 de mayo de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en tanto analizó como infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el hecho de que **Autoniza S.A.C.** no brindó información certera al señor*

sobre el estado de la compra del vehículo o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, debiendo ser analizada como infracción al deber de información recogido en el artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

"Por presuntas infracciones al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Autoniza S.A.C. no brindó información certera referente al vehículo adquirido, sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal."

*SEGUNDO: VÍA INTEGRACIÓN, declarar FUNDADA EN PARTE la denuncia interpuesta por el señor contra **Autoniza S.A.C.** por infracción al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que quedó acreditado que el proveedor denunciado no brindó información certera a los denunciantes referente a si el vehículo se encontraba siniestrado.*

*TERCERO: Declarar INFUNDADO el recurso de apelación presentado por el señor y, por ende, CONFIRMAR, la Resolución Final N° 518-2021/PS3 del 21 de mayo de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que archivó la denuncia contra **Autoniza S.A.C.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con entregarles el vehículo de marca Chevrolet adquirido el 18 de enero de 2020, dentro del plazo ofrecido.*

*CUARTO: SANCIONAR a **Autoniza S.A.C.** con una multa ascendente a UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*



Autoniza S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

QUINTO: ORDENAR a Autoniza S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de ésta de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

SEXTO: DISPONER la inscripción de Autoniza S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones Del INDECOPI, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por infracción al literal f), numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.(...)" (sic)

20. Dicho actuado fue diligenciado a Autoniza a las direcciones electrónicas [REDACTED] y [REDACTED] pese a lo precisado en el escrito del 26 de mayo de 2021.
21. El 12 de mayo de 2023, la Comisión emitió la Resolución Final N° 2444-2022/CC2, a través de la cual determinó lo siguiente:

"PRIMERO: Declarar la NULIDAD DE OFICIO de la Resolución Final N° 2444-2022/CC2 del 3 de noviembre de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, por haber incurrido en la causal de nulidad prevista en los numerales 10.1 y 10.2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, toda vez que la emisión de dicho pronunciamiento no fue llevada a cabo en un procedimiento regular, ya que Autoniza S.A.C. no fue notificada con los actuados emitidos en la dirección electrónica autorizada por este.

SEGUNDO: RETROTRAER el procedimiento al momento de la afectación al debido procedimiento (notificación de la Resolución N° 1 del 12 de octubre de 2022) y proceder a notificar a Autoniza S.A.C. a los correos electrónicos precisados en el escrito de fecha 26 de mayo de 2021."

(sic)

22. En virtud a lo anterior, el 31 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 1, la misma que fue debidamente notificada al domicilio procesal de Autoniza el 1 de junio de 2023.

CUESTION PREVIA

Sobre la nulidad parcial de los actos administrativos

23. El numeral 10.1 del artículo 10 TUO³ dispone que serán nulos de pleno derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

(...)



24. Por su lado, el numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo señala que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma⁴.
25. El numeral 4 del artículo 3 de la citada norma⁵ dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que éste sea debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En atención a dicho requisito, el artículo 6 del TUO⁶ prevé que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
26. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Debido Procedimiento.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación deberá 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.

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.

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.



27. Así, el artículo 248 de la referida norma comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, dentro de la que se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, por el cual las entidades aplicarán las sanciones sujetándose al procedimiento establecido y respetando las garantías del Debido Proceso⁷.
28. Dentro de este contexto, el Principio del Debido Procedimiento garantiza etapas procesales mínimas que preservan la validez y legalidad del proceso, entre los cuales se encuentra el derecho a obtener una decisión razonada, motivada y congruente con las pretensiones oportunamente deducidas por las partes. Caso contrario, el acto administrativo sería nulo de pleno derecho.
29. En atención a las pretensiones planteadas por la parte denunciante, el artículo 156 del TUO regula que la tipificación corresponde a la Autoridad Administrativa que conoce de la denuncia⁸. Por ello, el numeral 5.4 del artículo 5⁹ del TUO dispone que el contenido de un acto administrativo deberá comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados dentro del procedimiento, derivándose a partir de allí la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
30. En ese sentido, el Principio de Congruencia conserva sustento en el deber de la Administración de desarrollar y emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o, en su defecto, para desestimarlos; de modo tal, que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
31. Sin perjuicio de ello, la legislación administrativa ha previsto la posibilidad de que la Autoridad Superior pueda declarar de oficio la nulidad parcial y/o total de los

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

2. Debido procedimiento. - Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
Artículo 156.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

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



actos administrativos. Esta facultad se encuentra recogida en el artículo 213 del TUO¹⁰ y en la Directiva N° 002-2001/TRI-INDECOPI, denominada "Declaración de Nulidad de Actos Administrativos"¹¹, publicada el 24 de enero de 2002.

Aplicación al caso concreto

32. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente Resolución, el OPS imputó contra Autoriza la comisión de la siguiente presunta infracción:

"PRIMERO: PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 13 de agosto de 2020 y subsanada el 17 de noviembre del mismo año, presentada por los señores [REDACTED] contra Autoriza S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con entregarles el vehículo de marca Chevrolet adquirido el 18 de enero de 2020, dentro del plazo ofrecido, siendo que ante ello formularon los reclamos correspondientes. Sin embargo, no se brindó información certera sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, siendo que recién se produjo su entrega después de 8 meses, generando con ello la depreciación de su valor y perjuicio económico."

33. En tal sentido, es posible verificar que el órgano resolutorio de primera instancia imputó, evaluó y, posteriormente, se pronunció sobre las conductas denunciadas

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENAD DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 213.- Nulidad de oficio

213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.

213.3 La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos (...)

¹¹ DIRECTIVA N° 002-2001/TRI-INDECOPI. DECLARACIÓN DE NULIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Numeral 1. Competencia. Las Salas del Tribunal del INDECOPI son los órganos competentes para declarar de oficio o a solicitud de parte la nulidad de los actos administrativos expedidos por las Comisiones y Oficinas del INDECOPI, cuando se produzca cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General u otros que determine las normas especiales, salvo lo establecido en la presente directiva.

Numeral 3. Nulidad de Oficio.

3.1 La nulidad podrá ser declarada aun cuando el acto administrativo haya quedado consentido y sólo si se agrava el interés público.

3.2 El plazo para declarar la nulidad es de un año, contado a partir de la fecha en que el acto administrativo haya quedado consentido.

3.3 En cualquier momento del procedimiento, las Comisiones u Oficinas que consideren que algún vicio pueda causar la nulidad de algún acto administrativo y dichos órganos funcionales no pudieran declarar la nulidad de los mismos, previa evaluación del caso, deberán solicitar a la Sala correspondiente del Tribunal del INDECOPI, mediante resolución motivada, la declaración de nulidad de dicho acto administrativo.

3.4 Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, en todos los casos las Salas del Tribunal del INDECOPI podrán declarar la nulidad de los actos administrativos que vulneren el interés público.



por los señores [REDACTED] como hechos independientes y que no guardan relación entre sí, pese a que los mismos se desprenden de un hecho medular y principal que versa sobre un presunto método comercial engañoso y/o agresivo que habría sido empleado por Autoniza en su contra.

34. Al respecto, se advierte que el OPS calificó la conducta denunciada por los señores [REDACTED] como una presunta transgresión al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código; sin embargo, este Colegiado discrepa de la tipificación realizada por dicho órgano administrativo, en la medida que la conducta denunciada se enmarca en el artículo 2 del Código al tratarse de una conducta que habría vulnerado el derecho a la información de los denunciantes.
35. En ese sentido, se advierte que el OPS no efectuó una correcta tipificación del extremo referido a que el denunciado no habría brindado información certera sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal; el cual debió ser analizado como una presunta infracción al artículo 2 del Código.
36. En atención a ello, al haberse vulnerado el debido procedimiento, se ha configurado la causal de nulidad prevista en el numeral 10.1 del artículo 10 del TUO, por lo que corresponde declarar la **nulidad parcial** de la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021, así como de la Resolución Final N° 518-2021/PS1 del 21 de mayo de 2021, respecto a que el denunciado no habría brindado información certera sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, en tanto dicho extremo debió ser analizado como una presunta infracción al deber de información tipificado en artículo 2 del Código.
37. Finalmente, en la medida que la imputación de cargos realizada mediante la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021 contiene la conducta denunciada y el denunciado presentó sus descargos con relación al presente extremo con independencia de la tipificación; en vía integración, en aplicación al numeral 227.2 del artículo 227 del TUO y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma, esta Comisión procederá a evaluar la responsabilidad de Global considerando las conductas denunciadas por los señores [REDACTED] bajo la siguiente imputación:

"Por presunta infracción al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Autoniza S.A.C. no brindó información certera referente al vehículo adquirido, sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal."

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

38. El artículo 18 del Código¹² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

¹² LEY N° 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



39. Por su parte, el artículo 19 del Código¹³ 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.

(i) Respecto a que Autoniza no habría cumplido con entregarles el vehículo de marca Chevrolet adquirido el 18 de enero de 2020, dentro del plazo ofrecido

40. En el presente caso, los señores [REDACTED] señalaron lo siguiente:

- (i) El 18 de enero de 2020 acudieron a la caseta de ventas de la denunciada, ubicada en el [REDACTED] en donde optaron por adquirir la camioneta marca Chevrolet, modelo Suburban del año 2020 (en adelante, el vehículo), la misma que estaba valorizada en US\$ 68 000,00;
- (ii) así, la entrega del referido vehículo les fue ofrecida para llevarse a cabo en veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo, es decir, el 15 de febrero de 2020;
- (iii) no obstante, a pesar de haber cancelado la totalidad del vehículo el 6 de febrero de 2020, a través de un crédito vehicular, el mismo no les había sido entregado, lo que les generaba perjuicio económico, pues debían pagar las cuotas del crédito a pesar de no contar con el bien adquirido.

41. En su escrito de descargos, Autoniza indicó lo siguiente:

- (i) de acuerdo a los términos y condiciones de compra, la entrega del vehículo se realizaría en un plazo máximo de 60 días útiles, contabilizados desde el pago total del vehículo, detallándose que el plazo podría ampliarse en caso fortuito o de fuerza mayor;
- (ii) en el presente caso, los denunciantes cancelaron la totalidad del precio del vehículo el 6 de febrero de 2020, por lo que, teniendo en cuenta el plazo ofrecido, su representada tenía hasta el 30 de abril de 2020 para hacer la entrega del mismo;
- (iii) sin perjuicio de ello, el 10 y 11 de marzo de 2020, su representada se contactó con los denunciantes con la finalidad de proceder con la entrega del vehículo, ofreciendo movilizarlo hasta donde ellos se

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.

¹³ LEY N° 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.



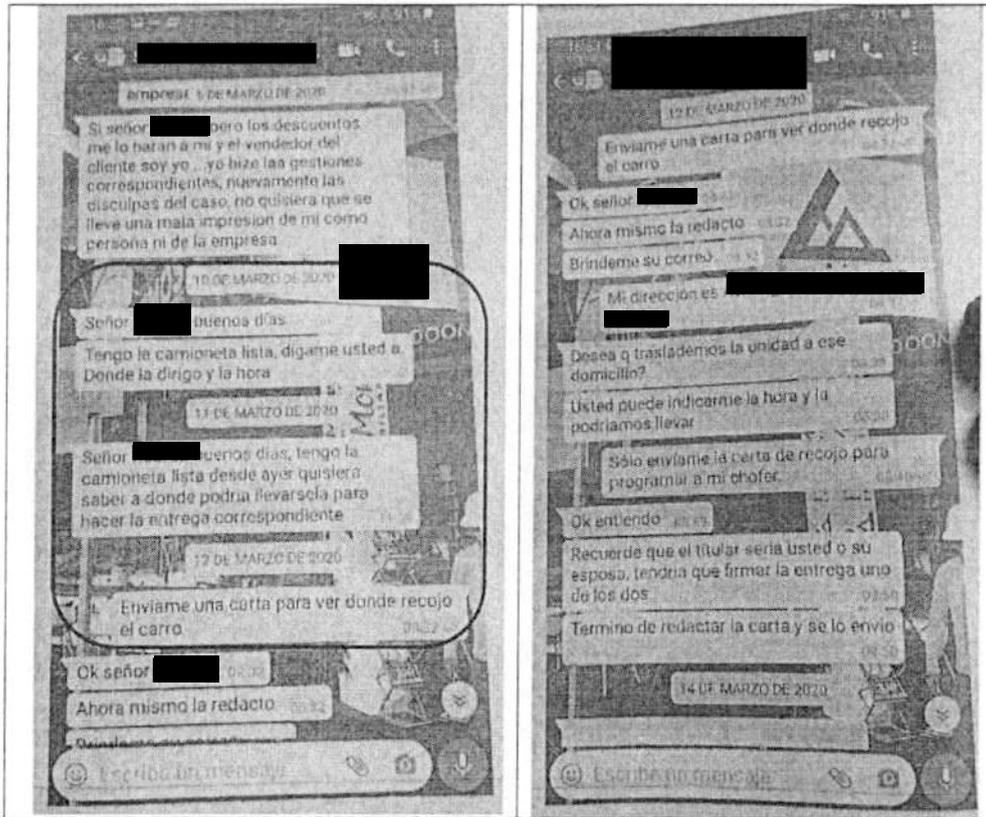
- encontraban; sin embargo, esto no fue aceptado por ellos, toda vez que solicitaron ser contactados a través de una carta;
- (iv) con posterioridad a ello, se dio el inicio del estado de emergencia por la COVID – 19, siendo que sus actividades fueron reactivadas en junio de 2020, por lo que los primeros días de julio de comunicó con los denunciantes para entregar el vehículo, el mismo que fue entregado finalmente el 14 de septiembre de 2020.
42. Mediante Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021, el OPS archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Autoniza por presunta infracción al artículo 19 del Código, debido a que la entrega tardía del vehículo a los denunciantes se produjo por causa imputable a estos.
43. En su apelación, los señores [REDACTED] señalaron que Autoniza no presentó medios probatorios acredite que intentaron entregarles el vehículo materia de denuncia dentro del plazo ofrecido, de veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo.
44. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Constancia de transferencia a terceros, del 18 de enero de 2020¹⁴, por concepto de una transferencia de US\$ 600,00 en favor de Autoniza, por parte de los denunciantes;
- (ii) documento denominado "Términos y condiciones de la cotización/compra de vehículos"¹⁵, suscrita por la señora [REDACTED] a través del cual Autoniza indicó que la entrega del vehículo sería en un plazo de sesenta (60) días útiles contabilizados desde el pago del mismo, conforme a lo siguiente:

¹⁴ Véase de fojas N° 100 del expediente

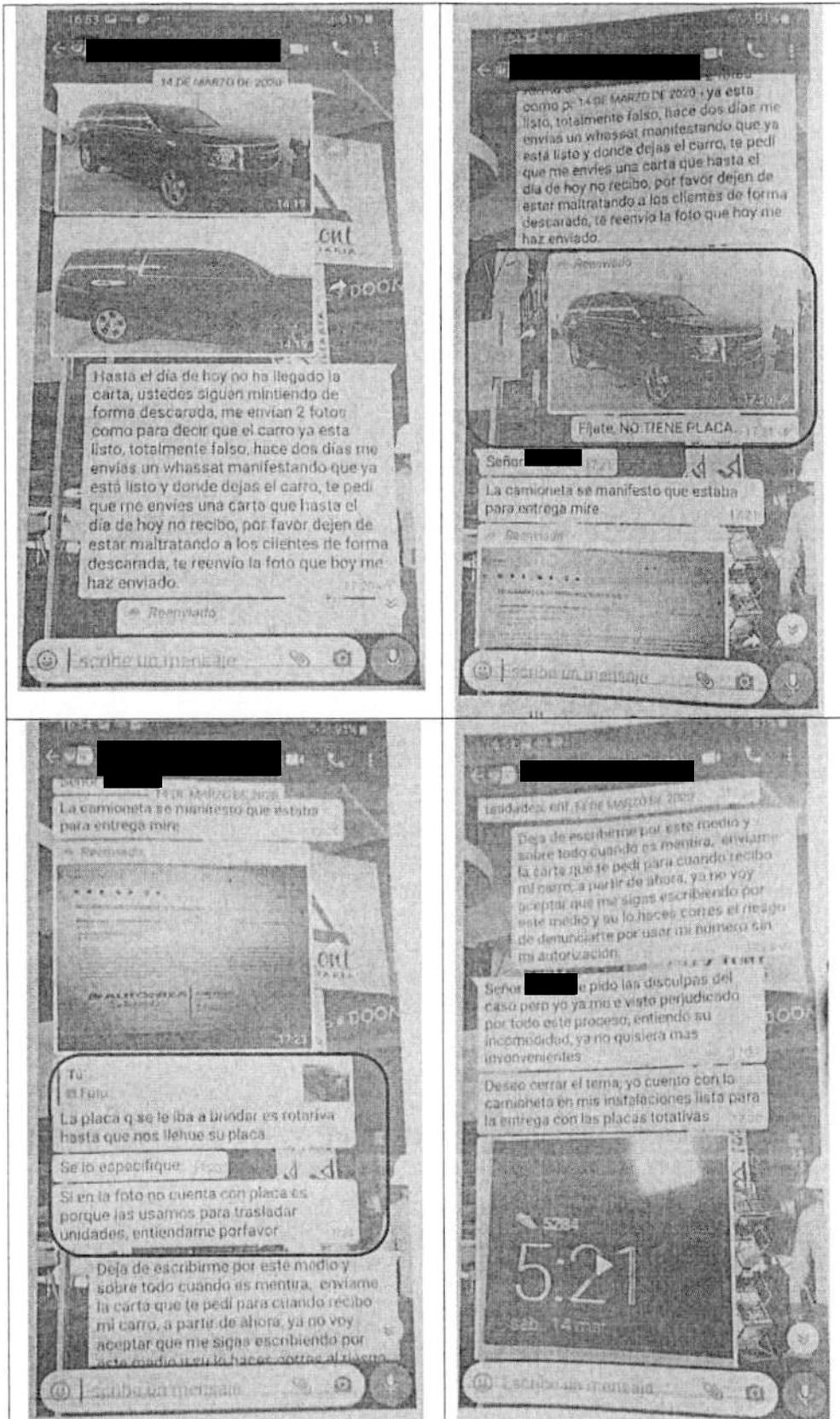
¹⁵ Véase de fojas N° 100 del expediente



- (iv) Capturas de pantalla de conversaciones a través de la aplicación WhatsApp, entre el 5 y el 14 de marzo de 2020¹⁷, entre el señor [REDACTED] y personal de la denunciada, a través de los cuales se evidencian coordinaciones respecto a la obtención del crédito vehicular, así como a la entrega del vehículo, conforme a lo siguiente:



¹⁷ Véase de fojas N° 72 a 81 del expediente



- (v) Carta notarial del 30 de junio de 2020¹⁸, remitida por Autoniza a la señora [REDACTED] informando que, ante el estado de emergencia iniciado el 15 de marzo de 2020 no pudo realizarse la entrega del vehículo, precisándole que hace semanas se encontraba listo para ser entregado, conforme a lo siguiente:

The image shows a notary letter from Autoniza, dated June 30, 2020. The letter is addressed to a lady whose name is redacted. It discusses a purchase contract for a 2020 Isuzu SUVRRAN 5.3 V8 LT AT 4WD. The letter explains that the delivery was delayed due to the COVID-19 emergency and social isolation measures. It states that the vehicle has been ready for delivery for several weeks and that the company is now resuming its activities. The letter concludes with a request for the lady to pick up the vehicle within 3 business days and expresses gratitude for her attention.

AUTONIZA
Por la compra

ISUZU **CHEVROLET**

CARTA NOTARIAL

Señora [REDACTED]

Eximado Señor:

La presente tiene por objeto saludarlo y recordarle que, nuestra Empresa es poseedora con asistencia de un Contrato de Compraventa, el cual trata por objeto el vehículo marca Chevrolet del modelo 2020 SUVRRAN 5.3 V8 LT AT 4WD, color Negro y número de chasis [REDACTED].

El mencionado Contrato tenía como finalidad otorgarle la propiedad de dicho vehículo, precio cumplimiento a lo establecido en el Contrato respecto a las características del Bien, placas y su correcta inscripción en SUNARP.

Lamentamos las molestias ocasionadas respecto a la entrega del bien, debido a la emergencia sanitaria establecida mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020 por la propagación del Covid-19, y el aislamiento social obligatorio restringido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020, el cual se expandió hasta el 30 de junio del presente año a través del Decreto Supremo N° 094-2020-PCM.

El Sector Automotriz está reiniciando gradualmente sus actividades cumpliendo los requisitos de bioseguridad y las disposiciones de Gobierno. Hace unas semanas, se le comunicó formalmente que su unidad estaba lista para entrega con todos los requisitos previamente señalados. Pese a ello, usted se negó al recibo.

Por lo tanto

Precisamos que, según el Artículo N° 1553 del Código Civil, el cual precisa:

"A falta de estipulación, el bien debe ser entregado en el lugar en que se encuentra en el momento de celebrarse el contrato."

Le solicitamos el cumplimiento de lo estipulado en la Normativa y en el Contrato. Adicionalmente, se sirve usted realizar el recibo del Bien - vehículo en un plazo de 3 días hábiles.

Sin otro particular, agradeciendo su atención a la presente, quedamos de usted.

Muy atentamente

[REDACTED]

Gerente General

- (vi) Carta Notarial del 10 de julio de 2020¹⁹, remitida por los señores [REDACTED] a Autoniza, en respuesta a la carta notarial indicada en el numeral precedente, manifestando su disconformidad por la demora en la entrega del vehículo, la misma que fue ofrecida inicialmente para un plazo de veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo;

¹⁸ Véase a fojas N° 101 del expediente.

¹⁹ Véase a fojas N° 102 del expediente.



45. Sobre el particular, corresponde indicar que, conforme al artículo 104 del Código²⁰, 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.
46. Conforme a lo indicado en el numeral precedente, de acuerdo con lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
47. Sobre el particular, las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute²¹.
48. Asimismo, se debe precisar que el numeral 2 del artículo 173 del TUO establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones; por lo que, la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:

Primera etapa:

Acreditación del defecto. - *El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,*

²⁰ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

²¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 177.- Medios de prueba.

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.



· **Segunda etapa:**

Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

49. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil²², aplicable de manera complementaria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
50. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
51. De la constancia de transferencia a terceros, del 18 de enero de 2020, ha quedado acreditado que los señores [REDACTED] abonaron el monto de US\$ 600,00 a Autoniza, por concepto de separación del vehículo, siendo que indicaron que la denunciada les ofreció que el vehículo sería entregado en un plazo de veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo. No obstante, de los medios probatorios ofrecidos obrantes en el expediente, descritos en el numeral 31 de la presente, no se desprende que Autoniza hubiera brindado el ofrecimiento referido por los denunciantes.
52. Ahora bien, del documento denominado "Términos y condiciones de la cotización/compra de vehículos", suscrito por la señora [REDACTED] se evidencia que Autoniza ofreció a los denunciantes que la entrega del bien adquirido se llevaría a cabo en un plazo de sesenta (60) días hábiles contabilizados desde el pago del mismo.
53. De documento denominado "Nota de Abono Crédito Vehicular BCP" del 6 de febrero de 2020, ha quedado acreditado que en dicha fecha el Banco realizó el abono a Autoniza, para la compra del vehículo, por lo que puede concluirse el plazo ofrecido para la entrega del bien empieza a contabilizarse a partir de dicha fecha, por lo que la denunciada tenía hasta el 30 de abril de 2020 como máximo para realizar la entrega del vehículo.
54. Así pues, si bien de las capturas de pantalla de conversaciones sostenidas entre los denunciantes y la denunciada, entre el 5 y el 14 de marzo de 2020, se observa que se efectuaron coordinaciones para la entrega del vehículo, este aun no contaba con placa de rodaje, por lo que no fue recibido por los señores [REDACTED]. No obstante, a dicha fecha, Autoniza se encontraba todavía dentro del plazo ofrecido en el documento denominado "Términos y condiciones de la cotización/compra de vehículos", el cual, como se ha indicado en el numeral precedente, vencía a finales del mes de abril de 2020.
55. Ahora bien, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el 15 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia en el país, restringiéndose

²² TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993.
Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



una serie de libertades personales, autorizándose solo la continuidad de determinadas actividades económicas esenciales²³, dentro de las cuales la venta de vehículos automotores no estaba comprendida.

56. En ese sentido, en vista de la disposición gubernamental anteriormente indicada, se desprende que las gestiones orientadas a la entrega del vehículo adquirido por los denunciados se vieron paralizadas, habiendo transcurrido veintiséis (26) días hábiles de los sesenta (60) ofrecidos a los denunciados para llevar a cabo la entrega de su vehículo.
57. Sin embargo, las actividades económicas cuya continuidad había sido paralizada, fueron reanudándose periódicamente. Así, se emitió el Decreto Supremo N° 101-2020-PCM²⁴, el cual disponía el inicio de la fase 2 de la

²³ DECRETO SUPREMO 044-2020-PCM. DECRETO SUPREMO QUE DECLARA ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR LAS GRAVES CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN LA VIDA DE LA NACIÓN A CONSECUENCIA DEL BROTE DEL COVID-19.

Artículo 3.- Suspensión del ejercicio de Derechos Constitucionales. Durante el presente Estado de Emergencia Nacional queda restringido el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio comprendidos en los incisos 9, 11 y 12 del artículo 2 y en el inciso 24, apartado f del mismo artículo de la Constitución Política del Perú.

Artículo 4.- Limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas.

4.1 Durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y la cuarentena, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a los siguientes servicios y bienes esenciales:

- a) Adquisición, producción y abastecimiento de alimentos, lo que incluye su almacenamiento y distribución para la venta al público.
- b) Adquisición, producción y abastecimiento de productos farmacéuticos y de primera necesidad.
- c) Asistencia a centros, servicios y establecimientos de salud, así como centros de diagnóstico, en casos de emergencias y urgencias.
- d) Prestación laboral, profesional o empresarial para garantizar los servicios enumerados en el artículo 2.
- e) Retorno al lugar de residencia habitual.
- f) Asistencia y cuidado a personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, dependientes, personas con discapacidad o personas en situación de vulnerabilidad.
- g) Entidades financieras, seguros y pensiones, así como los servicios complementarios y conexos que garanticen su adecuado funcionamiento.
- h) Producción, almacenamiento, transporte, distribución y venta de combustible.
- i) Hoteles y centros de alojamiento, solo con la finalidad de cumplir con la cuarentena dispuesta.
- j) Medios de comunicación y centrales de atención telefónica (call center).
- k) Los/as trabajadores/as del sector público que excepcionalmente presten servicios necesarios para la atención de acciones relacionadas con la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 podrán desplazarse a sus centros de trabajo en forma restringida.
- l) Por excepción, en los casos de sectores productivos e industriales, el Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con el sector competente, podrá incluir actividades adicionales estrictamente indispensables a las señaladas en los numerales precedentes, que no afecten el estado de emergencia nacional.
- m) Cualquier otra actividad de naturaleza análoga a las enumeradas en los literales precedentes o que deban realizarse por caso fortuito o fuerza mayor.

²⁴ DECRETO SUPREMO N° 101-2020-PCM. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA FASE 2 DE LA REANUDACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DENTRO DEL MARCO DE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL POR LAS GRAVES CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN LA VIDA DE LA NACIÓN A CONSECUENCIA DEL COVID-19, Y MODIFICA EL DECRETO SUPREMO N°



reactivación económica a partir del 5 de junio de 2020, dentro de la cual se encontraban las actividades de venta de vehículos automotores.

58. De esa manera, al reanudarse las actividades a partir del 5 de junio de 2020, corresponde adicionar a esta fecha, los treinta y cuatro (34) días calendario restantes del plazo ofrecido a los denunciante para la entrega de su vehículo. Así pues, el nuevo plazo de entrega correspondía ser el 23 de julio de 2020²⁵.
59. De la observación de la lectura de la Carta Notarial del 30 de junio de 2020, remitida por Autoniza a los denunciante, se advierte que, a través de la misma, se otorgaba un plazo de tres (3) días para llevar a cabo la entrega del vehículo. Al respecto, de la observación de la misma, se advierte que fue ingresada a la notaría el 8 de julio de 2020, siendo que, en dicha comunicación no se advierte un cargo de recepción por parte de los denunciante.
60. No obstante, de la Carta Notarial del 10 de julio de 2020, remitida por los señores [REDACTED] a Autoniza, puede concluirse que la Carta Notarial del 30 de junio de 2020 fue recepcionada por los ellos entre el 8 y el 10 de julio de 2020, toda vez que esta motivó el envío de la comunicación indicada al inicio de este considerando.
61. De esa manera, se advierte que Autoniza se comunicó con los denunciante dentro del plazo ofrecido, es decir, con anterioridad al 23 de julio de 2020, con la finalidad de entregar el vehículo, por lo que no se evidencia ninguna vulneración al deber de idoneidad.
62. Ahora bien, respecto a lo indicado por los denunciante en su escrito de apelación, respecto a que Autoniza no presentó medios probatorios acrediten que intentó hacer entrega del vehículo materia de denuncia dentro del plazo ofrecido, de veinte (20) días o cuatro (4) semanas como máximo, corresponde indicar que, tal como se advierte del documento denominado "Términos y condiciones de la cotización/compra de vehículos", la entrega se ofreció para realizarse en un plazo de sesenta (60) días útiles desde el pago del bien, siendo que no obra en el expediente medio probatorio alguno a través del cual se acredite que, en efecto, Autoniza ofreció que la entrega se realizaría en el plazo alegado por los señores [REDACTED].
63. Por tanto, corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto por los señores [REDACTED] y, por tanto, confirmar la Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021, en este extremo.

080-2020-PCM.

Artículo 1.- Aprobación e implementación de la Fase 2 de la Reanudación de Actividades

1.1 Apruébase la Fase 2 de la Reanudación de Actividades, conforme a la estrategia elaborada por el Grupo de Trabajo Multisectorial conformado mediante la Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y su modificatoria.

1.2 Las actividades contenidas en la Fase 2 de la Reanudación de Actividades, se encuentran detalladas en el Anexo que forma parte del presente Decreto Supremo.

(...)

Anexo Actividades económicas de la Fase 2

Comercio: Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y bicicletas. Venta de vehículos automotores.

²⁵ Calculador de plazos del Estado Peruano <https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario>



Sobre el deber de información

64. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1, 1.1 literal b)²⁶ y 2²⁷ del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
65. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
66. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
- (i) **Respecto a que Autoniza no brindó a los denunciantes información certera sobre el estado de la compra o inscripción del vehículo y si se encontraba siniestrado o no**
67. En su escrito de denuncia, los señores [REDACTED] indicaron que Autoniza no les brindó información certera sobre el estado de la compra o inscripción del vehículo y si este se encontraba siniestrado o no.
68. Sobre este hecho, Autoniza no se pronunció en su escrito de descargos.

²⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

²⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer 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.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.



69. Mediante Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021, el OPS declaró fundado este hecho.
70. En su escrito de apelación, Autoniza indicó lo siguiente:
- (i) conforme se advierte de las cartas notariales remitidas a los denunciados el 8, 13 y 30 de julio de 2020, informó a los denunciados que el vehículo se encontraba a su disposición para ser entregado, por lo que podía concluirse el estado de la compra realizada, así como también el registro del mismo, puesto que en las referidas comunicaciones indicó que el vehículo contaba con tarjeta de propiedad y placa de rodaje;
 - (ii) respecto a si el vehículo había sido siniestrado, este no había sido siniestrado, siendo que fue entregado en óptimas condiciones, conforme se acredita del acta de entrega respectiva;
 - (iii) de esa manera, carecía de sentido que su representada brinde una respuesta a lo indicado por los denunciados, toda vez que eso carecía de veracidad.
71. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Carta Notarial del 30 de junio de 2020²⁸, remitida por Autoniza a la señora [REDACTED] recepcionada entre el 9 y 10 de julio de 2020 – tal como se concluyó en el análisis de la presunta conducta infractora precedente –, a través de la cual se informa que el vehículo cuenta con la documentación correspondientes a la propiedad del vehículo, como es la placa y la inscripción en la Sunarp;
 - (ii) Carta notarial del 27 de julio de 2020²⁹, remitida por los señores [REDACTED] a Autoniza, a través de la cual indicaron que, conforme les había sido informado por personal de la denunciada, el vehículo que les sería entregado inicialmente en marzo de 2020 había sufrido un siniestro, por lo que solicitaron ser informados acerca de si el vehículo que se pretendía entregar en ese momento se encontraba siniestrado;
 - (iii) documento denominado "Acta de entrega de unidades" del 14 de septiembre de 2020³⁰, a través de la cual se dejó constancia de la entrega del vehículo a los denunciados. Asimismo, en este documento, los denunciados plasmaron lo siguiente:

"OBS del cliente: Estamos a la espera que nos informen respecto al vehículo siniestrado (...)" (sic)

72. De los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que con anterioridad al 8 y 9 de julio de 2020, los denunciados hubieran dirigido alguna comunicación a Autoniza a través de la cual solicitara información acerca del

²⁸ Véase a fojas N° 101 del expediente.

²⁹ Véase a fojas N° 101 del expediente.

³⁰ Véase a fojas N° 103 del expediente.



estado de la compra o de la inscripción del mismo. No obstante, de la Carta Notarial del 30 de junio de 2020³¹, remitida por Autoniza a la señora [REDACTED] recepcionada entre el 9 y 10 de julio de 2020, se advierte que, en esta, la denunciada informó que el vehículo contaba con la documentación correspondientes a la propiedad del vehículo, como es la placa y la inscripción en la Sunarp.

73. De esa manera puede concluirse que los denunciados fueron informados acerca del estado de su compra y del registro del vehículo, toda vez que, si el mismo se encontraba inscrito a su nombre, la compra se encontraba finalizada.
74. Ahora bien, respecto a si el vehículo se encontraba siniestrado, esto fue requerido a través de la Carta notarial del 27 de julio de 2020³², por lo que, este Colegiado coincide con la primera instancia, al considera que los denunciados tenían la expectativa válida de recibir información al respecto.
75. Es preciso indicar que, referente a lo indicado por Autoniza, respecto a que no informaron a los denunciados sobre el siniestro, debido a que el vehículo a entregar no había sufrido ningún siniestro, corresponde indicar que, este Colegiado considera que, independientemente de la veracidad del hecho, era deber de Autoniza brindar a los señores [REDACTED] la información solicitada.
76. Por lo tanto, en la medida que Autoniza no ha acreditado haber brindado información a los denunciados sobre este punto, corresponde atribuirle responsabilidad y declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción a lo establecido en el artículo 2.1 del Código.

Sobre la medida correctiva

77. Los artículos 114, 115 y 116 del Código³³ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que

³¹ Véase a fojas N° 101 del expediente.

³² Véase a fojas N° 101 del expediente.

³³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

78. En el presente procedimiento quedó acreditado que Autoniza no cumplió con brindar a los denunciantes de manera oportuna la información sobre si su vehículo era siniestrado.
79. Sobre el particular, no corresponde ordenar alguna medida correctiva complementaria, en tanto durante el procedimiento, Autoniza ha precisado durante el procedimiento que su vehículo no se encuentra siniestrado.

Sobre la graduación de la sanción

80. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
81. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) perjuicio al consumidor, entre otros³⁴.
82. En ese sentido, la Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
83. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

Respecto a que Autoniza no habría informado a los denunciantes si su vehículo era siniestrado

³⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas. - Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)



- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** la falta de información generó incertidumbre en los denunciantes, en la medida que no tomaron conocimiento de si el vehículo adquirido se encontraba siniestrado.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección de la infracción es alta, en la medida que apenas los denunciantes tomaron conocimiento de la infracción, contaron con los incentivos necesarios para comunicar a la Autoridad Administrativa la conducta infractora.
84. Conforme a los criterios utilizados en la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)³⁵.
85. Cabe señalar que, mediante Resolución N° 0006-2020/SPC-INDECOPI del 3 de enero de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) confirmó una multa de UNA (1) UIT a un proveedor por no haber atendido un requerimiento de información. En ese sentido, se considerará que el perjuicio resultante de la infracción asciende a UNA (1) UIT.
86. Tomando en consideración el perjuicio y la probabilidad de detección, corresponde imponer a la Inmobiliaria con multa de **UNA (1) UIT**.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

87. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807³⁶ dispone que es potestad de la

³⁵ En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente:
"La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

³⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



Autoridad Administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

88. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Autoniza, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
89. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi de la infracción

90. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución³⁷.
91. En razón a lo expuesto, al haberse verificado una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de Autoniza en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución N° 1 del 8 de marzo de 2021 y de la Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en tanto analizó como infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el hecho de que **Autoniza S.A.C.** no brindó información certera al señor [REDACTED] sobre su estado de la compra del vehículo o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal, debiendo ser analizada como infracción al deber de información recogido en el artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a

³⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 1206-2020/PS3

lo siguiente:

"Por presuntas infracciones al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Autoniza S.A.C. no brindó información certera referente al vehículo adquirido, sobre su estado, el de la compra o inscripción y si se encontraba siniestrado o no, tal como le indicó su personal."

SEGUNDO: VÍA INTEGRACIÓN, declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra **Autoniza S.A.C.** por infracción al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no brindó información certera a los denunciantes, referente a si el vehículo se encontraba siniestrado.

TERCERO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, por ende, **CONFIRMAR**, la Resolución Final N° 518-2022/PS3 del 21 de mayo de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que archivó la denuncia contra **Autoniza S.A.C.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con entregarles el vehículo de marca Chevrolet adquirido el 18 de enero de 2020, dentro del plazo ofrecido.

CUARTO: SANCIONAR a **Autoniza S.A.C.** con una multa ascendente a **UNA (1)** Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Autoniza S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³⁸.

QUINTO: ORDENAR a **Autoniza S.A.C.** el pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de ésta de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

SEXTO: DISPONER la inscripción de **Autoniza S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones Del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por infracción al literal f), numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁸ DIRECTIVA N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(...)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 1206-2020/PS3

328

SÉPTIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial³⁹.

Con la intervención de los Comisionados⁴⁰: Sra. Karina Rocío Montes Tapia⁴¹, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.



Firmado digitalmente por MONTES
TAPIA Karina Rocío FAJ
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.07.2023 16:26:32 -05:00

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA
Presidente

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁴².

³⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴⁰ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁴¹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.

⁴² REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

RAZÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA

Mediante el presente documento¹, y de acuerdo a lo señalado en el numeral 15.2 del artículo 15 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS², se deja expresa constancia de que las resoluciones finales señaladas en el Anexo fueron debidamente notificadas a las partes involucradas.

En ese sentido, de acuerdo al artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reglamentado mediante Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las resoluciones finales contenidas en el Anexo emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 agotan la vía administrativa³ y causan estado, sin perjuicio de que puedan ser cuestionadas en la vía del proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial en el plazo de ley⁴.

Lima, 03 de agosto de 2023



Firmado digitalmente por TARAZONA
 CERRÓN Christian Leoncio FAU
 20133840533 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 03.08.2023 17:47:58 -05:00

CHRISTIAN LEONCIO TARAZONA CERRON
 Secretario Técnico
 Comisión de Protección al Consumidor 2

jcc

¹ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 30 de abril de 2021**
Artículo 34.-Fin de Procedimiento
 En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutorios que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 018-2008-JUS, publicado el 6 de diciembre de 2008.**
Artículo 15.- Resolución de Ejecución Coactiva
 (...) **15.2** La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
 (...) La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴ **LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001**
Artículo 17.- Plazos
 La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:
 1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.
 (...)

ANEXO

N°	EXPEDIENTE	INGRESO EN COMISIÓN	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	N° DE RESOLUCIÓN FINAL	FECHA RESOLUCIÓN FINAL
1	0828-2020/CC2	09/10/2020			00001023-2023/CC2	01/06/2023
2	1121-2022/CC2	29/09/2022			00000936-2023/CC2	18/05/2023
3	0421-2023/CC2-APELACION	24/04/2023			00001270-2023/CC2	13/07/2023
4	0436-2023/CC2-APELACION	04/05/2023			00001260-2023/CC2	13/07/2023
5	0396-2023/CC2-APELACION	13/04/2023			00001221-2023/CC2	06/07/2023
6	0415-2023/CC2-APELACION	20/04/2023			00001264-2023/CC2	13/07/2023
7	0393-2023/CC2-APELACION	12/04/2023			00001219-2023/CC2	06/07/2023
8	0447-2023/CC2-APELACION	05/05/2023			00001223-2023/CC2	06/07/2023
9	0452-2023/CC2-APELACION	05/05/2023			00001255-2023/CC2	13/07/2023
10	0426-2021/CC2-APELACION	12/05/2023			00001267-2023/CC2	13/07/2023