

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0068-  
2020/CPC-INDECOPI-LAL**



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

**LIMA – PERÚ  
2024**

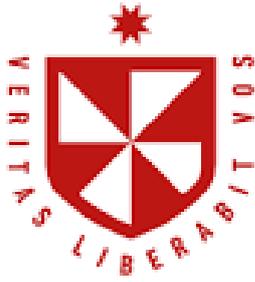


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

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

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

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

**Informe Jurídico sobre Expediente  
N° 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL**

**Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Entidad : INDECOPI**

**Bachiller : FÁTIMA ELENA TSUKEN VIGO**

**Código : 2015100786**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

En el informe jurídico se realiza el análisis del procedimiento administrativo iniciado por infracción a las normas de Protección al Consumidor. La misma se origina en una denuncia realizada por un consumidor contra las empresas de iniciales DP y BM, alegando la entrega de un vehículo que no tenía tracción 4x4 como se le había informado; asimismo, no se habría cumplido con el plazo de entrega de 15 días y no se habría realizado una revisión, diagnóstico y reparación adecuada del vehículo.

Presentado los descargos respectivos, con fecha 14 de enero del 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi resuelve declarar fundada la denuncia respecto a la presunta infracción del deber de idoneidad por entregar una camioneta que no contaba con el sistema de doble tracción, e infundada e improcedente en los demás extremos. El fundamento de la primera instancia fue que si bien es cierto el denunciante no adquirió un vehículo 4x4 sino un AWD con un sistema de tracción en cada una de las cuatro ruedas, se ha comprobado que en una ruta arenosa solo activaron las dos delanteras mas no en las traseras.

Impugnada la resolución, con fecha 04 de enero del 2022 la Sala Especializada emite resolución final en la que decide revocar la resolución de la Comisión en dicho extremo, argumentando que se pudo afirmar que lo ofrecido por DP al denunciante fue una camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, el cual contaba con una fórmula rodante 4x4, mas no un sistema de tracción de ese tipo.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TSUKEN VIGO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9323 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**26 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 18, 2024 3:49 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**48823 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**64.6KB**

FECHA DEL INFORME

**Jun 18, 2024 3:50 PM GMT-5****● 14% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia	4
1.2. Inicio de procedimiento administrativo	5
1.3. Descargos	5
1.4. Desistimiento del procedimiento	7
1.5. Resolución de primera instancia	7
1.6. Recurso de apelación	8
1.7. Resolución final de segunda instancia	9
II. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	17
IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	22
V. CONCLUSIONES	23
VI. BIBLIOGRAFÍA	25
VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES	26
VIII. ANEXOS	27

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

### **I.1. Denuncia**

Con fecha 20 de febrero del 2020, una persona natural (en adelante el denunciante) interpuso una denuncia contra las empresas de iniciales DP y BM (en adelante los denunciados) por las siguientes infracciones:

#### Fundamentos de hecho:

- Manifestó que con fecha 31 de mayo del 2019 adquirió en la empresa DP una camioneta de la marca Mazda con tracción 4x4, pagando un total de \$ 44,355.01 dólares americanos, y que, pese a que le dijeron que tardarían 15 días en entregar el producto, recién 2 meses después efectuaron la entrega (05 de agosto del 2019).
- Que, con fecha 05 de enero del 2020 organizó un viaje con su familia a la playa Huanchaco; sin embargo, estando en la arena la camioneta se encalló sin poder avanzar; y al momento de ver si estaba activa la doble tracción se percató que estaba activada; no obstante, las ruedas traseras no tenían tracción, funcionando únicamente las llantas delanteras.
- Que, al día siguiente fue a la concesionaria BM ya que le habrían informado que podía acudir a cualquier concesionaria autorizada en Perú ante cualquier duda, mantenimiento o desperfecto. BM le informó que era un error en la configuración de la camioneta y que iban a proceder a repararlo; sin embargo, luego de hacer una prueba con los técnicos de la concesionaria se corroboró que realmente la doble tracción no funcionaba.
- Que la denunciada DP no cumplió con los términos y condiciones del contrato celebrado y que presentó su reclamo en BM; la misma que hasta la fecha de la denuncia no brindó una respuesta oportuna. Que también presentó un reclamo vía telefónica con código N°00093910 en DP y tampoco obtuvo respuesta alguna.
- Que desde el 06 de enero del 2020 que se acercó a la concesionaria BM, esta no supo responder sus dudas y comentarios, solo aceptó que no funcionaba el sistema de doble tracción.

En base a los fundamentos esgrimidos, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento, y como medida correctiva la entrega de una nueva camioneta con las mismas características y con todas sus funcionalidades óptimas o en su defecto la devolución del monto pagado más los intereses pagados a favor del banco.

### Medios de prueba:

- Fotos en las que se aprecia que la camioneta se encalló en la arena.
- Videos de la camioneta con personal técnico de BM.
- Boleta de venta electrónica de la camioneta.

### **I.2. Inicio de procedimiento administrativo**

Con fecha 20 de julio del 2020, la Secretaría Técnica dispuso el inicio del procedimiento por la presunta infracción al deber de idoneidad originado en los siguientes actos:

- DP habría entregado una camioneta marca Mazda, modelo CX9 signature, año 2019 con defectos (no funcionaba la doble tracción) y habría incumplido el plazo de 15 días para la entrega.
- DP no habría brindado una respuesta al reclamo presentado el 03 de febrero del 2020 por vía telefónica.
- DP y BM habrían realizado una ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de su camioneta.
- BM no habría dado respuesta al reclamo presentado por el denunciante con fecha 06 de enero del 2020.

### **I.3. Descargos**

Posteriormente, DP se apersonó al procedimiento y contestó la denuncia precisando lo siguiente:

- Que, se le informó al denunciante a través de la Cotización de fecha 14 de mayo del 2019 de forma clara y oportuna sobre las prestaciones del vehículo previamente a la decisión de consumo. Que, no era correcto afirmar que se habría proporcionado información al denunciante respecto a que el vehículo ofrecido presentaría un sistema de doble tracción, y que además no existía medio de prueba que acredite ello.
- Que, es correcto que el vehículo presentaba fórmula rodante 4x4, de tal forma que se le informó mediante cotización, que poseía un sistema de tracción AWD (All Wheel Drive), esto es, tracción permanente en las cuatro ruedas del vehículo, lo que se acreditaba también con la tarjeta de identificación del vehículo.
- Que, el sistema de tracción AWD es equivalente a un sistema de tracción permanente en las cuatro ruedas del vehículo; se consigna como 4x4 en la inscripción vehicular en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

conforme se demuestra en la información registrada en la sección Fórmula Rodante de la Tarjeta de Propiedad del vehículo y se consignan los mismos datos de la Declaración Única de Aduanas del vehículo.

- Que, el producto entregado cumplía con todas las características ofrecidas al momento de la cotización, y no existía ningún medio de prueba por parte del denunciante que permita acreditar sus alegaciones.
- Que, igualmente se deberá considerar que no existen indicios, ni pruebas que permitan concluir que DP haya cometido la presunta infracción al deber de idoneidad y/o de asimetría informativa.
- Que, no habría posibilidad de alegar la teoría de la carga dinámica de la prueba, pues el denunciante podría evidenciar que DP no le ofreció alguna prestación o información que le hubiese generado una expectativa distinta y; en consecuencia, vulnerado el deber de idoneidad respecto a este producto.
- Respecto al incumplimiento del plazo de 15 días para la entrega del producto, precisó que si bien se emitió Boleta de Venta Electrónica N°B038- 00000102 de fecha 31 de mayo de 2019; en dicho documento se señaló expresamente como condición de pago “CRÉDITO 30 días”; razón por la cual no era cierto que el denunciante haya cancelado la totalidad del precio del vehículo en dicha oportunidad; por el contrario, se demuestra a través de Declaración Jurada de Medio de Pago que el denunciante reconoce como fecha de cancelación el 12 de julio de 2019.
- Que, luego de acreditada la cancelación del valor total del precio correspondía iniciar el cómputo del plazo de entrega, el cual se realiza en un máximo de 20 días útiles contabilizados desde el día hábil siguiente de la fecha de cancelación y firma de documentos. Que el denunciante recibió el vehículo con fecha 05 de agosto de 2019 sin presentar observación alguna.
- Respecto a que no se habría dado respuesta al reclamo de fecha 03 de febrero del 2020, se precisó que, si existió una demora en la respuesta al reclamo por lo que detectada la omisión remitieron comunicación electrónica notificada al denunciante con fecha 26 de agosto del 2020, razón por la cual se allanó a dicha imputación.
- Sobre la ineficiente revisión, diagnóstico y reparación del vehículo, precisó que su actividad comercial es la importación de vehículos y que dichas actividades son realizadas de manera directa por las distintas empresas que forman parte de la Red de Concesionarios puesto que son ellos quienes cuentan con Talleres de Servicio Técnico y no DP.

## Descargos de BM

En el mismo sentido BM presentó sus descargos alegando lo siguiente:

- Señaló que el 06 de enero del 2020, el denunciante ingresó su vehículo para las revisiones correspondientes y se le indicó que podía ser un error en la configuración y luego de la revisión se le informó que el vehículo estaba funcionando correctamente.
- Que, el 20 de agosto del 2020 se le hizo llegar al denunciante el informe técnico de fecha 19 de agosto del 2020 en el cual se concluyó que el vehículo no cuenta con doble tracción 4x4, sino con una tracción AWD o tracción permanente; esto quiere decir que este tipo de tracción no se activa o desactiva de igual forma como la tracción 4x4 y su funcionamiento con ese sistema es el adecuado y el correcto. Que de esta forma se dio cumplimiento efectivo a la revisión y diagnóstico del vehículo.
- Respecto a la demora en la respuesta al reclamo presentado, se precisó que, al ya haberse generado un primer malestar al denunciante por el hecho acontecido, buscó tener toda la información correspondiente a este tema a fin de poder brindar una respuesta que cumpliera con sus expectativas.

### **I.4. Desistimiento del procedimiento**

Mediante escrito N°3, el denunciante se desiste del procedimiento en contra de BM, continuando el procedimiento de infracción de normas de protección al consumidor únicamente con DP, por ser la responsable de la venta de un vehículo defectuoso.

### **I.5. Resolución de primera instancia**

Con fecha 14 de enero del 2021, la Comisión de Protección al Consumidor resuelve:

- Declarar improcedente la denuncia respecto a la realización ineficiente de la revisión, diagnóstico y reparación del vehículo presentado.
- Declarar fundada la denuncia respecto a la presunta infracción del deber de idoneidad por entregar una camioneta que no contaba con el sistema de doble tracción.
- Declarar infundada la denuncia respecto al extremo de no haberse entregado la camioneta en el plazo de los 15 días alegados por el denunciante.
- Declarar fundada la denuncia respecto al extremo de la falta de respuesta en el plazo razonable sobre el reclamo formulado.

- Aprobar el desistimiento solicitado por el denunciante.
- Imponer a DP una multa de 5 UIT y una amonestación.
- Ordenar a DP como medida correctiva la entrega de un nuevo vehículo con similares características ofrecidas en la cotización o la devolución del importe pagado incluyendo los intereses pagados hasta la fecha por el préstamo que realizó para adquirirlo.

Fundamentos de la decisión:

Cuestión previa: se enmendaron las imputaciones 3 y 5 de la resolución de imputación estableciéndose presunta infracción al artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la falta de atención a los reclamos presentados.

- Respecto a la falta de revisión, diagnóstico y reparación del vehículo, precisó que el denunciante acudió a la concesionaria BM, quien efectuó las acciones denunciadas, razón por la cual DP no tenía legitimidad para obrar en este extremo de la imputación.
- Sobre el deber de idoneidad, se precisó que si bien es cierto el denunciante no adquirió un vehículo 4x4 sino un AWD con un sistema de tracción en cada una de las cuatro ruedas, se ha comprobado que en una ruta arenosa solo activaron las dos delanteras mas no en las traseras, lo que fue una de las características por el cual adquirió el vehículo; lo que contravendría al deber de idoneidad por brindar un vehículo con diferentes características a lo ofertado.
- Respecto a la entrega del vehículo en un plazo de 15 días, se precisó que el denunciante no ha acreditado lo alegado en su escrito de denuncia y que además se consignó en la Boleta de Venta Electrónica N°B038 – 00000102 del 31 de mayo de 2019 una condición de pago de crédito 30 días, mas no de la entrega del vehículo.
- Sobre la no respuesta al reclamo de fecha 03 de febrero del 2020, se precisó que el denunciado se allanó a la imputación realizada, por lo que correspondía declarar fundada la denuncia en este extremo.

**I.6. Recurso de apelación**

Ante la resolución de la Comisión, DP interpuso recurso de apelación en el que fundamenta lo siguiente:

- Que, DP no infringió el deber de idoneidad ya que, a través de la cotización, boleta de venta, tarjeta de identificación del vehículo, declaración única de aduanas y los demás documentos presentados en el procedimiento si existe una correspondencia entre el vehículo ofrecido y el vehículo efectivamente recibido por

el denunciante y que en virtud a ello se suscribió el acta de entrega en señal de conformidad.

- Precisó además que, el hecho de que se consignara 4x4 como fórmula rodante solo hacía alusión a la nomenclatura para identificar la cantidad de puntos de apoyo del vehículo y que no se había tomado en consideración que en el informe técnico elaborado por BM se obtuvieron las siguientes conclusiones:
  - (a) el vehículo contaba con una tracción AWD, no 4x4;
  - (b) se habían realizado pruebas en zonas arenosas a una velocidad de 1500 RPM (revoluciones por minuto) sin observaciones; y,
  - (c) si el vehículo excedía los 2000 RPM, aparecía en la pantalla una advertencia “4WD System High-load”.
- Que, la Comisión no consideró todos los medios probatorios y la sola presentación de un video de 1 minuto con 30 segundos en la cual la tracción trasera no funcionaba, no es motivo suficiente para determinar que se estaría frente a una falta al deber de idoneidad.
- Que, la Comisión no consideró el correo electrónico de fecha 26 de agosto del 2020, en el cual se brindó una respuesta al denunciante sobre las observaciones formuladas con relación a las características de su vehículo.
- Que, quedó acreditado que el vehículo del denunciante no presentaba una falla, sino que lo sucedido era parte de su normal funcionamiento cuando se sobrepasaba los 2000 RPM, en cuyo caso se activaba la advertencia “4WD System High-load” como sistema de seguridad.
- Que, en el manual de funcionamiento se estableció que la advertencia “4WD System High-load” aparecía como consecuencia de una gran diferencia de rotación de la rueda delantera y la trasera, como en el caso de transitar por un terreno arenoso.
- Que, la multa ascendente a 5 UIT constituye una sanción injustificada y desproporcionada y genera una situación perjudicial para DP. Ya que no se ha demostrado ninguna afectación al código, ni un beneficio ilícito obtenido por DP. Ni una vulneración a la expectativa del denunciante, ni un desmedro al patrimonio del denunciante con una presunta depreciación del bien, ni un presunto daño en el mercado.
- Asimismo, que resulta materialmente imposible cumplir con la medida correctiva, ya que el vehículo ya no se encontraba en propiedad del denunciante, los nuevos propietarios son las personas con iniciales G.R.S.V. y J.L.V.S. según la Consulta Vehicular de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. En virtud a ello, ya no habría una relación de consumo por la ausencia de una de las partes.

## **I.7. Resolución final de segunda instancia**

Con fecha 04 de enero del 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emite la Resolución Final en la que decide:

- Revocar la resolución de la Comisión en el extremo consistente en que la denunciada vendió una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban; y, en consecuencia, se declara infundada la misma.

### Fundamentos de la decisión:

- Se precisó que para el análisis de la controversia fue necesario analizar, en primer lugar, el contenido de la oferta cuyo cumplimiento se exigía, es decir, cuáles fueron las características del sistema de tracción de la camioneta ofrecida por DP al denunciante; y, en segundo lugar, si el producto entregado se ajustó a tal ofrecimiento; es decir, si existió una correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que realmente recibió en función a la oferta dada.
- Que, de los medios probatorios que obran en el expediente, se pudo afirmar que lo ofrecido por DP al denunciante fue una camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, el cual contaba con una fórmula rodante 4x4, mas no un sistema de tracción de ese tipo. Que al describir la nomenclatura “fórmula rodante” en su Anexo II, el Reglamento Nacional de Vehículos hace referencia únicamente a la cantidad de puntos de apoyo de un vehículo, con relación a los puntos de tracción con los que cuenta, pero no define ni diferencia el funcionamiento de los diversos sistemas de tracción.
- Que se entendía que, la fórmula rodante no es equivalente al sistema de tracción que posee cualquier vehículo, sino que únicamente alude a que este tendrá cuatro (4) puntos de tracción.
- Que si bien en la Boleta de Venta Electrónica N°B038- 00000102 de fecha 31 de mayo de 2019, se consignó que la camioneta contaba con una tracción 4x4, lo cierto es que en toda la información brindada al denunciante se le precisó claramente las características del vehículo.
- Que, de la revisión de los medios de prueba, se concluye que se hizo entrega de lo ofrecido al denunciante, razón por la cual no se ha generado infracción al deber de idoneidad.

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

### **II.1. Identificación de los principales problemas jurídicos del expediente**

- ❖ ¿DP incurrió en infracción al deber de idoneidad al hacer entrega de una camioneta que no contaba con sistema de doble tracción 4x4 que se habría ofrecido?
- ❖ ¿DP tenía legitimidad para obrar respecto al extremo imputado sobre ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de la camioneta del denunciante?
- ❖ ¿DP incurrió en infracción al deber de atención de reclamos?
- ❖ ¿Correspondía aprobar el desistimiento del procedimiento contra BM?

### **II.2. Descripción de los principales problemas jurídicos del expediente**

#### **a. Sobre el deber de idoneidad**

En las relaciones de consumo, el Estado ha buscado proteger al consumidor de las posibles afectaciones o transgresiones por parte del proveedor, tal como se ha establecido en el artículo 65° de la Constitución Política.

En ella se ha estipulado expresamente que el Estado es el encargado de tutelar al consumidor a través de la defensa de sus intereses y para tal fin ha establecido que se garantice el acceso a la información sobre los bienes y servicios que adquiere en el mercado, esto en función de la asimetría informativa. Al respecto, Echaiz (2012) ha precisado que “esta norma constitucional evidencia tres funciones que tiene el Estado respecto a la protección del consumidor y usuario: a. El Estado adopta un rol defensor del interés del consumidor, lo que implica la existencia de un rol tuitivo o protector, es decir una función que conlleva a la adopción de medidas necesarias para garantizar estos intereses. b. Se garantiza el acceso a la información, considerando a la existencia de asimetría informativa, esto es, la existencia de una diferencia en el manejo de la información de los productos y servicios por parte del consumidor y el proveedor. c. El Estado se encarga de velar por la salud y seguridad de la población considerando que se trata de dos bienes jurídicos importantes que merecen una tutela estatal.” (Pág. 105-124)

En base a estas funciones, es que se puede entender que el Estado procura la protección al consumidor y para tal cometido garantiza la información de lo que pretende adquirir este último, lo que puede resultar de especial relevancia cuando se trata de una relación de consumo que involucra aspectos fundamentales como la salud o seguridad de una persona.

De igual manera, lo que se pretende es contrarrestar la asimetría informativa y permitir que el consumidor tenga la información necesaria para la decisión de consumo. Bien lo ha establecido el autor Quispe (2007) “la empresa, como se sabe, busca utilidad. El consumidor, se supone, busca calidad y precio. De esa relación asimétrica entre la empresa y el consumidor, la ventaja marcha al lado de la empresa: tiene mayor capacidad económica para influir en la decisión del usuario y/o consumidor, lo que realiza a través de la publicidad y la propaganda, estudio de mercado, experiencias de laboratorio, etc.” (Pág. 111)

Ahora bien, es importante considerar que, en las relaciones de consumo, lo que se debe procurar es satisfacer las expectativas razonables del consumidor en función a lo que se hubiera ofertado, tal y como lo menciona Montoya (2009) “es menester enfatizar que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario (artículo 65 de la Constitución) es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado, y es así como surge la función reguladora que debe cumplir.” (Pág. 165)

Para tal efecto, se ha establecido ciertos deberes a cargo del proveedor con la finalidad de garantizar la satisfacción de estas expectativas, mismos que se encuentran estipulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y dentro de los cuales se encuentra el deber de idoneidad.

Este deber implica, tal y como lo señala el artículo 18° de la norma en mención, una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente ha recibido en función a lo que se ha ofertado, es decir determina una identidad entre lo que el consumidor solicitó y lo que recibe realmente.

Salas (2010) ha precisado al respecto que “ahora bien, el deber de idoneidad, por su lado, refiere a que los proveedores deben entregar los bienes y prestar los servicios tal cual como ellos se comprometieron por medio de su oferta. La justificación de este deber es que sí propuso una oferta en el mercado, la que fue más atractiva para los consumidores entre todos sus competidores, debe ser cumplida a cabalidad, puesto que, hubo un factor determinante en la oferta que los hizo inclinarse por ella. (...) Los productos o servicios deben responder a los usos y fines para los cuales fueron fabricados o ideados, de acuerdo a lo que esperarían un consumidor razonable.” (Pág. 189)

En la misma línea de pensamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que:

*“En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación. De acuerdo con ello, una infracción administrativa en*

*materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías implícita, explícita y legal” (Resolución N° 0002-2023/SPC-INDECOPI, Fundamentos 30 y 31)*

En ese sentido, se entiende que, ante la oferta dada, el proveedor tiene la obligación de hacer entrega al consumidor el producto o servicios en las mismas características informadas y bajo los mismos términos y condiciones, sin que exista la posibilidad de variación alguna.

Se entiende entonces que el deber de idoneidad se materializa como aquel que pretende garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor ante la información que brinda el consumidor o que se extraen de las garantías existentes. Al respecto es necesario precisar que una garantía legal es aquella otorgada por ley, una garantía explícita es aquella que se extrae de los términos y condiciones del contrato y la garantía implícita es aquella que se deriva de los usos previsibles para los cuales los productos y servicios se han puesto en el mercado.

Todas estas garantías que se sustentan en la información que debe tener el consumidor, permiten establecer válidamente que la idoneidad y la información son aspectos complementarios.

Al respecto, Supo y Bazán (2020) señalan que “se suele decir que la información e idoneidad son dos caras de la misma moneda, pues, el traslado de datos hacia el consumidor dota a este último de los insumos necesarios para generar una expectativa sobre la cualidad y características del producto y/o servicio ofrecido. (...) En vinculación a este concepto, el traslado de información relevante tiene como objetivo reducir, temporalmente, una brecha de conocimientos preexistente para hacer posible que el consumidor obtenga cierto tipo de información que le resulte importante para llevar a cabo una transacción.” (Pág. 73)

De esta forma, al momento de evaluar una posible infracción al deber de idoneidad será imprescindible evaluar la información otorgada al consumidor, con la finalidad de establecer si se atendió o no a las expectativas creadas.

Ahora, la Sala Especializada en Protección al Consumidor establece que:

*“El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad” (Resolución N° 0005-2023/SPC-INDECOPI, Fundamento 13)*

De esta forma, una vez que se presentan los medios de prueba destinados a acreditar el defecto alegado, corresponde al proveedor aportar todos los medios probatorios necesarios con la finalidad de exonerarse de responsabilidad administrativa. Cabe

precisar que el artículo 104° del Código establece que el proveedor podrá acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada que configure la ruptura del nexo causal, ya sea por la existencia de un hecho fortuito, de fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o por la imprudencia del propio consumidor, con la finalidad de librarse de toda responsabilidad.

b. Sobre la legitimidad para obrar

Para la admisión y procedencia de toda demanda o denuncia es necesario que se cumplan con ciertos requisitos de forma y de fondo, los cuales son impuestos por la ley para garantizar el debido proceso. Genéricamente el Código Procesal Civil se encarga de regular estos requisitos, por lo que debe recurrirse a este de manera supletoria en el trámite de un procedimiento administrativo sancionador.

Los requisitos de forma se constituyen como aquellos que atienden a la formalidad del escrito presentado, es decir que son exigencias formales para la admisibilidad de la acción, como por ejemplo que el petitorio sea claro, se adjunten los anexos de ley y las tasas respectivas. En caso de incumplimiento de estos requisitos, la acción planteada será declarada inadmisibile y se otorgará un plazo razonable para la subsanación respectiva.

Por otro lado, los requisitos de fondo se constituyen como aquellas exigencias que son necesarias para la procedencia de la demanda o denuncia, de tal forma que su inobservancia determina su improcedencia. A diferencia de los requisitos de forma, no se otorga un plazo para subsanar los defectos encontrados, toda vez que los mismos son insubsanables, siendo solo posible formular recurso de apelación.

Monroy (2007), ha establecido que la improcedencia “sirve para denunciar la existencia de una invalidez cuyo defecto invocado es considerado insubsanable y que, en consecuencia, al igual de lo que sucede con la fundabilidad, pone fin al procedimiento” (Pág. 302). Como bien lo establece el autor, al declararse la improcedencia de la acción incoada, se descarta toda posibilidad de seguir con la tramitación de la pretensión.

En el mismo sentido, es factible establecer que la improcedencia puede conceptualizarse como una calificación negativa realizada por el juzgador para rechazar la pretensión, por no cumplirse con los requisitos esenciales que requiere toda demanda o denuncia.

La legitimidad para obrar representa uno de los requisitos de fondo exigidos por la norma para la procedencia de la acción. De esta forma, se tiene el artículo 427° del Código Procesal Civil que determina claramente los supuestos de improcedencia de la demanda entre los cuales se advierte: ausencia de legitimidad e interés para obrar, caducidad del derecho, falta de competencia, no exista conexión entre los hechos y el petitorio, el petitorio fuese jurídica o físicamente imposible o contenga una indebida acumulación de pretensiones.

Como se observa, la legitimidad para obrar se constituye como aquel requisito procesal cuya inobservancia determina la improcedencia de la acción planteada. Se puede

conceptualizar como aquel requisito que habilita a las personas a formular una acción o contradicción, precisamente por ser las partes involucradas en la controversia o derecho discutido.

Por su parte la Sala Civil Permanente ha precisado que:

*“La legitimidad para obrar, es uno de los presupuestos procesales de fondo, o también llamados condiciones de la acción. Montero Aroca señala que los presupuestos procesales atienden a condiciones que, referidas al proceso como conjunto y no actos procesales determinados, y que condicionan que en el proceso pueda llegar a dictarse resolución sobre el fondo del asunto. El órgano judicial puede haber tramitado todo el proceso para advertir, al momento de dictar sentencia, que no puede decidir sobre la pretensión planteada ante la falta de alguna de esas condiciones” (Casación N° 2060-2017, Fundamento 6)*

Como bien lo precisa la Sala, puede denominarse condición de la acción, precisamente porque para interponer una pretensión es necesario que se cuente con legitimidad, es decir que se cuente con esta posición habilitante para recurrir al proceso.

En la misma línea de pensamiento, Hinojosa (2003) ha establecido que este requisito “constituye aquel instrumento procesal dirigido a denunciar la carencia de identidad entre los sujetos que integran la relación jurídica sustantiva y quienes forman parte de la relación jurídica procesal. Con dicho instituto se pone de manifiesto la carencia de identidad entre las personas inmersas en una y otra relación, y no la falta de titularidad del derecho, porque ésta se resolverá al final del juicio con la sentencia.” (Pág. 872)

En buena cuenta se puede entender a la legitimidad para obrar como aquella identidad existente entre las partes que integran la relación jurídica procesal y la relación jurídica sustantiva. Esto implica que tanto el accionante como el demandado o denunciado se encuentran inmersos en la controversia sometida al proceso o procedimiento y les concierne a estos poder accionar y contradecir.

Es preciso señalar que en caso se advierta esta falta de legitimidad para obrar, se materializa lo que precisa Priori (2009) “si ellos no se cumplen debe abstenerse de iniciar proceso porque el que admitiere con tal defecto sería un proceso invalidable, un proceso ineficaz, que no puede conducir a un pronunciamiento en el fondo sobre el éxito o fracaso de la pretensión.” (Pág. 104)

Cabe precisar que es imposible jurídicamente la admisión de una acción en la cual la parte denunciante o denunciada no tiene legitimidad para obrar. Es debido a ello que se ha establecido a este requisito como una habilitante para accionar y ser accionado.

Concordando con lo señalado, la Sala Civil Transitoria ha precisado que:

*“En resumen, para encontrarse una persona legitimada para actuar en el proceso, solo requerirá afirmar ser el sujeto autorizado por la ley para pretender la tutela judicial de un determinado derecho material así como la afirmación*

*que la persona a quien se está demandando es aquél que de acuerdo a la ley deban recaer los efectos de la cosa juzgada” (Casación N° 3299-2016, Fundamento 10)*

Ahora bien, es necesario precisar que la legitimidad para obrar tiene dos clases o tipos: la legitimidad activa y legitimidad pasiva.

Sobre la primera, se tiene lo precisado por Franciskovic (2015) quien señala que “la legitimidad para obrar consiste en afirmar ser titular del derecho que se invoca e imputar al demandado la exigencia de una obligación. Solo puede alegar tener legitimidad para ser parte del proceso aquel quien haya sido parte de la relación.” (Pág. 284)

Implica entonces tener una posición habilitante para formular una pretensión, es decir formular una demanda o denuncia. En el ámbito de la protección al consumidor, se entiende que tiene legitimidad para obrar el consumidor que se ha visto afectado por la relación de consumo o quien se ha visto expuesto directa o indirectamente a esta relación.

En la misma línea de pensamiento, la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente ha señalado que:

*“(...) la legitimación activa para obrar en un proceso comprende el carácter habilitante que tiene el sujeto accionante, quien tiene la pretensión de ser “titular de un interés legítimo” cuya protección solicita, a fin de que el órgano jurisdiccional se pueda pronunciar válidamente sobre la materia en cuestión, independientemente de que se declare fundada o infundada la demanda interpuesta” (Casación N° 15258-2014, Fundamento 15)*

Por su parte, cuando se precisa sobre legitimidad para obrar pasiva, se hace referencia a la posición habilitante que tiene una persona para ser demandada o denunciada. La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que:

*“(...) la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar. Siendo ello así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas” (Resolución N° 0163-2023/SPC-INDECOPI, Fundamentos 13, 14 y 15)*

En el ámbito de protección al consumidor, tiene legitimidad para obrar pasiva, el proveedor comprendido en la relación de consumo y que ha generado una presunta infracción a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### c. Sobre el deber de atención de reclamos

Dentro de las relaciones de consumo, el consumidor puede verse insatisfecho con la prestación a cargo del proveedor, razón por la cual tiene el derecho de presentar un reclamo. Resulta natural y lógico que el consumidor se presente descontento con los productos o servicios que recibe por parte del proveedor, pues en las transacciones no siempre existe una plena satisfacción de las expectativas creadas.

De esta manera, al existir descontento se procede a la formulación de los reclamos respectivos, los cuales tienen como finalidad que el proveedor brinde una solución concreta y práctica al problema generado. Cabe mencionar que la posibilidad de formular un reclamo tiene como fin procurar que cualquier conflicto surgido de la relación de consumo pueda solucionarse entre las partes, sin perjuicio de recurrir a la Administración en caso no se dieran los resultados esperados.

El proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta adecuada, procurando atender a lo cuestionado por el consumidor. Para tal efecto es necesario que cuente con un libro de reclamaciones, que según Aragón (2021) “el formato del Libro de Reclamaciones tiene determinados campos que se han establecido en el reglamento, para que se puedan contar con todos estos datos necesarios tanto para el consumidor para poder dejar el detalle de todo aquello que quiere señalar, como para el proveedor para poder brindar una respuesta válida y tener los datos para poder brindar esa respuesta.” (Pág. 11)

En ese sentido, se establece el deber del proveedor de atender a los reclamos formulados, según señaló la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

*“Asimismo, la Sala ha señalado en anteriores pronunciamientos que el deber de atención de reclamos, implica también la obligación de todo proveedor de recibir cualquier reclamo presentado por los consumidores a través de los canales pertinentes, pues es evidente que el presupuesto elemental para que pueda exigírsele al proveedor absolver un reclamo dentro del plazo legal antes señalado, es que previamente dicho reclamo sea recibido, sin mediar ningún condicionamiento” (Resolución 0204-2014/SPC-INDECOPI, Fundamento 37)*

Así, el proveedor debe recibir el reclamo generado y brindar una respuesta oportuna; sin embargo, es importante tomar en cuenta que la exigencia implica sólo responder al reclamo, no satisfacer o responder favorablemente a lo solicitado por el consumidor. De esta forma, no es obligatorio que el proveedor acceda positivamente a los reclamos formulados, pudiendo incluso pronunciarse de forma desfavorable a lo indicado en el reclamo.

En la misma línea de pensamiento, señalaron Cerrón y otros (2019) “la Sala precisa que los reclamos deben ser atendidos de manera oportuna, completa y clara, así como pronunciarse sobre lo reclamado por el usuario, independientemente de si acoge o no el pedido planteado por el reclamante a propósito de la controversia.

Asimismo, la Sala ha señalado que no resulta factible la subsanación de una conducta infractora consistente en la falta de atención oportuna de un reclamo, en tanto que al omitir cumplir con brindarle atención en el plazo legalmente establecido se configura la infracción, aunque posteriormente se expida una respuesta tardía.” (Pág. 55)

Lo que señala la Sala es la exigencia de responder adecuadamente a los reclamos presentados, esto es que, el proveedor debe pronunciarse sobre cada uno de los puntos reclamados por el consumidor, lo que implica una respuesta completa y clara que pueda ser entendible y accesible para el consumidor.

Ahora bien, el artículo 24° del Código precisa lo siguiente:

#### Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Es preciso indicar que mediante Ley N°31435 se modificó el plazo respectivo para atender al reclamo formulado, de tal forma que el proveedor ya no cuenta con 30 días calendario, sino con 15 días hábiles improrrogables. Este plazo puede ser extendido siempre y cuando la naturaleza del reclamo lo justifique y se curse previa comunicación al consumidor.

Asimismo, en caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o algún otro medio electrónico, debe asegurarse que la atención pueda ser oportuna y no se genere inconvenientes para atender al consumidor. Finalmente se establece la imposibilidad de condicionar la atención de los reclamos al pago previo del producto o servicio. Sobre este último aspecto Maraví (2013) señala que “por ejemplo, si estoy pagando un producto o servicio en partes y tengo un reclamo por falta de idoneidad, no me pueden exigir que complete primero el resto de las cuotas”. (Pág. 38)

### III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

#### III.1. ¿DP incurrió en infracción al deber de idoneidad al hacer entrega de una camioneta que no contaba con sistema de doble tracción 4x4 que se habría ofrecido?

Como primer problema de relevancia jurídica se ha analizado si DP incurrió en infracción al deber de idoneidad al hacer entrega de una camioneta que no contaba con sistema de doble tracción 4x4 que se habría ofrecido. Para analizar este aspecto, es necesario establecer en primer término que es lo que el proveedor ofreció al consumidor y verificar si existió una correspondencia con lo entregado al denunciante.

Cabe mencionar que la evaluación del deber de idoneidad responde a ciertas consideraciones, como lo es la información brindada por el proveedor. Al respecto conviene tener presente lo señalado por Rodríguez (2014) “como puede apreciarse, tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables. En sentido contrario, entonces, debemos afirmar que no cualquier expectativa del consumidor resulta merecedora de tutela.” (Pág. 304)

De esta forma, de la revisión de los medios probatorios, como lo son la cotización de fecha 14 de mayo del 2019, la tarjeta de identificación del vehículo y la boleta de venta electrónica, se puede apreciar que lo que se le ofreció al denunciante fue lo siguiente:

- Camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, el cual contaba con una fórmula rodante 4x4.

Bien ha hecho la Sala al señalar que al describir la nomenclatura “fórmula rodante” en su Anexo II, el Reglamento Nacional de Vehículos hace referencia únicamente a la cantidad de puntos de apoyo de un vehículo, con relación a los puntos de tracción con los que cuenta. Esto permite inferir que se ofreció un vehículo con fórmula rodante 4x4 pero que no tenía sistema de tracción de este tipo, ya que no significan lo mismo.

En el mismo sentido, se evidencia que en la oferta dada al denunciante se ofreció una camioneta que tendría un sistema de tracción AWD. Como bien lo ha especificado la Sala, los vehículos que presentan este sistema presentan una tracción automática y permanente en las cuatro (04) ruedas; sin embargo, no

poseen la fuerza suficiente para recorrer cualquier tipo de terreno, como sucede en el caso de los vehículos 4x4.

Ahora, lo que se entregó al consumidor según se aprecia de los medios de prueba es el vehículo antes descrito. Que el consumidor haya presumido que se trataba de una camioneta 4x4 no resultaría justificación necesaria para atribuir responsabilidad al proveedor, toda vez que se ha cumplido con la oferta dada a través de la información brindada. En este caso, la expectativa del denunciante no era tutelable.

### III.2. ¿DP tenía legitimidad para obrar respecto al extremo imputado sobre ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de la camioneta del denunciante?

Como segundo problema se ha considerado analizar si DP tenía legitimidad para obrar respecto al extremo imputado sobre ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de la camioneta del denunciante. Como se ha desarrollado, la legitimidad para obrar es la posición que habilita a la persona para formular o contradecir una pretensión y su ausencia determina la improcedencia de la acción formulada.

En el presente caso como una de las imputaciones a DP se tuvo la siguiente:

- (iv) Presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues DP y BM habrían realizado una ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de su camioneta marca Mazda con Placa de Rodaje N°XXX-XXX (...).

De la revisión de los hechos (de la denuncia y descargos), se puede apreciar que DP no era la encargada de la revisión, diagnóstico y reparación del vehículo, toda vez que ello les correspondería a las concesionarias, en tanto solo importan automóviles, camionetas, motos y maquinarias de diversas marcas, como lo fue Mazda.

Además, el denunciante alegó que se acercó a la concesionaria BM para que se realicen las acciones antes imputadas y no a DP, y que fue este primero quien le manifestó que funcionaba de forma correcta. En el mismo sentido, se tiene el informe técnico N°021/2020, el cual fue suscrito por un personal de BM, lo que implica que DP no había tenido alguna incidencia sobre tales hechos, razón por la cual no tenía legitimidad para obrar pasiva.

### III.3. ¿DP incurrió en infracción al deber de atención de reclamos?

Como tercer problema de relevancia jurídica, se ha considerado analizar si DP incurrió en infracción al deber de atención de reclamos. Como se aprecia en el escrito de denuncia, el denunciante alegó que DP no habría dado respuesta a un reclamo formulado vía telefónica con fecha 03 de febrero del 2020.

Como se ha detallado anteriormente, constituye obligación del proveedor atender a los reclamos formulados por el consumidor dentro del plazo de 15 días hábiles improrrogables. En este caso, en el escrito de descargos de DP, este precisó que formuló respuesta con fecha 26 de agosto del 2020, es decir fuera del plazo razonable. En el mismo sentido, procedió a allanarse a la imputación realizada, razón por la cual queda acreditada de forma fehaciente la infracción, correspondiente imponer una amonestación.

Es necesario precisar que, en caso de allanamientos, como bien lo establece el inciso 3) del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se procederá a imponer una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

#### III.4. ¿Correspondía aprobar el desistimiento del procedimiento contra BM?

Finalmente, como cuarto problema de relevancia jurídica se ha analizado si correspondía aprobar el desistimiento del procedimiento contra BM. Como se aprecia del expediente en principio se imputó la siguiente infracción a BM:

- Presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues DP y BM habrían realizado una ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de su camioneta marca Mazda con Placa de Rodaje N°XXX-XXX (...)
- Presunta infracción al servicio de atención de reclamos tipificado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues BM no habría dado respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

Sin embargo, posteriormente el denunciante presentó un escrito estableciendo que desistía del procedimiento contra BM, y este posteriormente solicitó la conclusión anticipada del procedimiento en su contra, precisamente por el desistimiento brindado por el denunciante.

Debe tomarse en cuenta que existen formas de conclusión anticipada del procedimiento, como se ha regulado en el artículo 107-A del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

(...)

Bajo la normativa precisada, se entiende que en cualquier etapa del procedimiento y antes de la resolución final, el denunciante podía desistirse del procedimiento y declararse la conclusión anticipada del procedimiento respecto a este imputado. De esta forma, si correspondía otorgar el desistimiento solicitado y dar por concluido el procedimiento administrativo.

#### **IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **IV.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor**

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia, preciso que no me encuentro de acuerdo con la decisión de declarar fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad en el extremo referido a que se habría entregado una camioneta que no tenía tracción 4x4.

Como se ha desarrollado anteriormente, lo que se ofreció al consumidor fue una camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, el cual contaba con una fórmula rodante 4x4, la cual según la nomenclatura “fórmula rodante” en su Anexo II, el Reglamento Nacional de Vehículos hace referencia únicamente a la cantidad de puntos de apoyo de un vehículo, con relación a los puntos de tracción con los que cuenta.

En ese sentido, al consumidor no se le ofreció una camioneta 4x4, sino una camioneta con una fórmula rodante 4x4, aspecto que no advirtió la primera instancia.

No valoró de forma adecuada todos los medios de prueba aportados al procedimiento, para poder determinar si existía una correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que recibió, en función a lo que se le había ofrecido. El denunciante fue debidamente informado de todas las características del vehículo desde el inicio, por lo tanto, la expectativa creada no era tutelable, pues no atendía a la oferta dada por el proveedor.

#### IV.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Respecto a la resolución emitida por la segunda instancia, preciso que me encuentro de acuerdo con la decisión de revocar la resolución de la Comisión y declarar infundada la denuncia presentada en el extremo analizado. A diferencia de la Comisión, la Sala valoró de forma adecuada y minuciosa los medios de prueba, investigó sobre dicho sistema y la fórmula rodante según toda la información a su alcance, de tal manera que determinó la falta de responsabilidad del proveedor denunciado, al establecer que si se cumplió con el deber de idoneidad, pues se había hecho entrega del producto que se ofertó en un inicio, esto es la camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, el cual contaba con una fórmula rodante 4x4, mas no con una tracción 4x4 que consideró el consumidor de manera errónea.

De esta manera, realizó un análisis y fundamentó su decisión, atendiendo a los parámetros de un debido procedimiento administrativo, resolviendo de manera correcta y objetiva.

#### **V. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que, en aras de garantizar los derechos e intereses del consumidor, se han impuesto deberes al proveedor, dentro de los cuales se encuentra el deber de idoneidad, el cual es indispensable en una relación de consumo. De esta forma, todo proveedor tiene la obligación de satisfacer las expectativas razonables del consumidor, haciendo entrega de un producto o servicio en las mismas condiciones ofrecidas.
2. Realizado mi análisis se corrobora que no se infringió el deber de idoneidad, el producto ofrecido al denunciante fue una camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T AWD Signature, año 2020, la cual contaba con una fórmula rodante 4x4, fue entregada al consumidor sin que exista algún medio de prueba que acredite que se le ofreció una camioneta con tracción 4x4. En este caso, el consumidor se ha creado una expectativa no tutelable, toda vez que no consideró la información proporcionada por el proveedor en la configuración de la relación de consumo.
3. Se concluye que, en todo procedimiento administrativo, es necesario que se cumplan con los requisitos de fondo como lo es la legitimidad para obrar, la cual se constituye como la posición habilitante para formular o contradecir una pretensión, o como la identidad entre los sujetos que son parte de un conflicto de intereses y de un procedimiento en sede administrativa. En caso de falta de legitimidad para obrar, se declarará improcedente la denuncia, archivándose el procedimiento respectivo.

4. En el presente caso, DP no tenía legitimidad para obrar respecto al extremo imputado sobre ineficiente revisión, diagnóstico y reparación de la camioneta del denunciante, toda vez que DP no era la encargada de tales acciones, pues les correspondía a las concesionarias, ya que DP comercializa e importa automóviles, camionetas, motos y maquinarias de diversas marcas, como lo fue Mazda. En el mismo sentido, el denunciante alegó que se acercó a la concesionaria BM para que se realicen las acciones antes imputadas y no a DP, y que fue este primero quien le manifestó que funcionaba de forma correcta.
5. Se determina la obligación que tienen los proveedores de atender los reclamos realizados por los consumidores en el plazo razonable señalado por ley. La respuesta debe ser oportuna y clara, lo que implica que el proveedor debe pronunciarse sobre todos los extremos reclamados de forma detallada y concisa, sin que ello implique responder a favor del consumidor, la obligación atribuida recae en atender de forma completa y oportuna, y no otorgar siempre la razón al consumidor, razón por la cual, puede responder favorable o negativamente según corresponda.
6. En definitiva, DP incurrió en infracción al deber de atención de reclamos, puesto que el denunciante formuló un reclamo vía telefónica el 03 de febrero del 2020 y respondió al mismo el 26 de agosto del 2020, es decir fuera del plazo razonable. En el mismo sentido, procedió a allanarse a la imputación realizada.
7. Finalmente, se concluye que existen formas de conclusión anticipada del procedimiento administrativo, como lo es el desistimiento de la pretensión. De esta forma, en cualquier estado del procedimiento la autoridad administrativa puede declarar la conclusión anticipada del procedimiento. En este caso, el denunciante presentó un escrito indicando que se desistía del procedimiento contra BM, y este posteriormente solicitó la conclusión anticipada, razón por la cual correspondía otorgar el mismo.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Aragón, P. (2021). *Protección al Consumidor en servicios turísticos*. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).
- Cerrón, L., & otros. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Hinostroza, A. (2003). *Comentarios al Código Procesal Civil, Análisis artículo por artículo*. Gaceta jurídica.

Quispe Correa, A. (2007). *La Constitución económica*. MaxiGraphica Impresores.

## **HEMEROGRAFÍA**

Echaiz, D. (2012). El derecho del consumidor a la seguridad. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho*, 105-124.

Franciskovic, B. (2015). Aspectos diferenciadores entre la capacidad de las partes y la legitimidad procesal: la representación versus la legitimidad para obrar. *Advocatus*, 277-287.

Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de actualidad mercantil*, 31-41.

Monroy, J. (2007). Admisibilidad, procedencia y fundabilidad en el ordenamiento procesal civil peruano. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 293-308.

Montoya, V. (2009). Principios rectores de la Constitución económica. *Foro Jurídico*, 155-166.

Priori, G. (2009). ¿Rechazando la justicia? El derecho de acceso a la justicia y el rechazo liminar de la demanda. *Themis*, 103-123.

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, 303-314.

Salas, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado. *Foro jurídico*, 182-193.

Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 69-94.

## **VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES**

### **JURISPRUDENCIA**

Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente (2014). Casación N° 15258-2014.

Sala Civil Permanente (2017). Casación N° 2060-2017.

Sala Civil Transitoria (2016). Casación N° 3299-2016.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2023). Resolución N° 0002-2023/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2023). Resolución N° 0005-2023/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2023). Resolución N° 0163-2023/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución 0204-2014/SPC-INDECOPI.

## **NORMAS LEGALES**

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Congreso de la República (2001). Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Poder Ejecutivo (1992). Decreto Ley N° 25868 – Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Poder Ejecutivo (1993). Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

Poder Ejecutivo (1996). Decreto Legislativo N° 807 que aprueba la Ley de Facultades, Normas y Organización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Poder Ejecutivo (2008). Decreto Legislativo N° 1033 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

## **VIII. ANEXOS**

- Denuncia.
- Inicio de procedimiento administrativo.
- Descargos.
- Desistimiento del procedimiento.
- Resolución de primera instancia.

- Recurso de apelación.
- Resolución final de segunda instancia.

# RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06.01.2022 06:48:23 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADOS** : [REDACTED]

**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo consistente en que la denunciada vendió una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que el sistema de tracción del vehículo adquirido por el denunciante (AWD) no estaba previsto para recorrer ese tipo de terrenos.*

*En consecuencia, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos; así como, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de [REDACTED] por este extremo.*

Lima, 4 de enero de 2022

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 20 de febrero de 2020, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor Escalante) interpuso una denuncia contra [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) (en adelante [REDACTED]) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 31 mayo de 2019, adquirió de [REDACTED] una camioneta de la marca Mazda con tracción 4x4;
  - (ii) si bien le indicaron que le entregarían la mencionada camioneta en quince (15) días desde su compra, recién dos (2) meses después [REDACTED] le avisó que podía recoger la camioneta en la tienda;
  - (iii) durante los primeros meses, empleó la camioneta para transportarse en la ciudad; no obstante, el 5 de enero de 2020, acudió a la playa junto con su familia, donde pudo percatarse que la camioneta no podía avanzar en

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20344877158 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Manuel Olguin Nro. 325 (Piso 11) Lima - Lima - Santiago De Surco.



- la arena, pues solo funcionaban las ruedas delanteras, pese a que estaba activada la función de doble tracción;
- (iv) al día siguiente, acudió a los talleres de [REDACTED], donde le dijeron que revisarían el sistema de doble tracción, ya que al parecer había un error en la configuración de la camioneta; sin embargo, luego le informaron que la camioneta estaba funcionando correctamente;
  - (v) ante la duda, solicitó al personal de [REDACTED] que lo acompañaran a Huanchaco para probar la camioneta, lugar en el que pudieron constatar que el sistema de doble tracción seguía sin funcionar;
  - (vi) el 6 de enero de 2020, acudió a [REDACTED] a presentar un reclamo sobre el defecto reportado en la doble tracción, siendo que, hasta la fecha, no habían cumplido con atender ello; y,
  - (vii) finalmente, el 3 de febrero de 2020, interpuso un reclamo vía telefónica a [REDACTED] sin obtener alguna respuesta.
2. El 26 de agosto de 2020 [REDACTED] presentó sus descargos alegando lo siguiente:
- (i) El denunciante adquirió una camioneta, marca Mazda, modelo CX-9, año 2020, versión AT 2.5 AWD, siendo informado al momento de la compra de todas las características del mismo;
  - (ii) prueba de ello era el documento de cotización de fecha 14 de mayo de 2019 entregado al denunciante;
  - (iii) por tanto, no era posible afirmar que [REDACTED] habría ofrecido al denunciante una camioneta con doble tracción o un vehículo que podía ser usado en terreno arenoso;
  - (iv) por el contrario, la camioneta que el denunciante adquirió poseía una tracción AWD o *All Wheel Drive* (en adelante, solo AWD), lo cual significaba que el vehículo tenía una tracción permanente en sus cuatro ruedas;
  - (v) si bien, para efectos registrales, se podía apreciar que la camioneta estaba inscrita como una 4x4, esto solo hacía alusión a la fórmula rodante;
  - (vi) por otro lado, negó haber entregado la camioneta al denunciante fuera de plazo; y,
  - (vii) se allanó al extremo de la falta de atención del reclamo del 3 de febrero de 2020 presentado por el denunciante.
3. El 27 de agosto de 2020, el señor [REDACTED] presentó un escrito, indicando - en síntesis- que:
- (i) El sistema de tracción AWD significaba que la camioneta tenía tracción en las cuatro ruedas; sin embargo, en los videos aportados de su funcionamiento en la playa, se podía apreciar que el vehículo solo reportaba tracción en las ruedas delanteras;
  - (ii) en el manual para el propietario se establecía que el uso del sistema i-



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

- ACTIV AWD era lo mismo que el 4WD; y,
- (iii) en la tarjeta de identificación de la camioneta, se podía constatar que [REDACTED] declaró que la camioneta contaba con un sistema 4x4.
4. El 28 de agosto de 2020, [REDACTED] presentó sus descargos a la denuncia efectuada en su contra.
5. El 11 de setiembre de 2020, [REDACTED] presentó una declaración jurada suscrita por una persona de su empresa, en la que esta dejaba constancia de las características de la camioneta adquirida por el señor [REDACTED]
6. El 17 de setiembre de 2020, el señor [REDACTED] formuló su desistimiento de la denunciante interpuesta contra [REDACTED]
7. El 12 de octubre de 2020, [REDACTED] solicitó la conclusión anticipada del procedimiento, en virtud del desistimiento del señor [REDACTED]
8. Mediante Resolución 0032-2021/INDECOPI-LAL del 14 de enero de 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de la Libertad (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a la presunta revisión, diagnóstico y reparación ineficiente del vehículo propiedad del denunciante. Ello, al haber quedado acreditado que la denunciada no contaba con legitimidad para obrar pasiva;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo consistente en que la denunciada vendió una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban. Ello, al haber quedado acreditado que la camioneta no presentaba la tracción esperada por el denunciante;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría entregado al denunciante la camioneta fuera de plazo. Ello, toda vez que no quedó acreditado el hecho infractor;
- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción del artículo 24°.1 del Código, al haber quedado acreditado que no brindó respuesta al reclamo presentado del 3 de febrero de 2020 vía telefónica. Ello, en virtud del allanamiento formulado por [REDACTED] en sus descargos;
- (v) aprobó el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] respecto de [REDACTED]

M-SPC-13/1B

3/13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- Motors:  
 (vi) impuso [REDACTED] las siguientes sanciones:

Hecho	Sanción
Haber vendido una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban.	5 UIT
No brindó respuesta al reclamo presentado del 3 de febrero de 2020 vía telefónica.	Amonestación

- (vii) ordenó [REDACTED] como medida correctiva reparadora, que en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la resolución, cumpliera con:
- Opción 1: la entrega de un nuevo vehículo con similares características ofrecidas en la cotización del 14 de mayo de 2019; o,
  - opción 2: la devolución al señor [REDACTED] del íntegro del valor de la camioneta, incluyendo los intereses pagados hasta la fecha del préstamo que contrató para adquirirlo;
- (viii) condenó a [REDACTED] al pago de costas y costos; y,  
 (ix) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

9. El 30 de marzo de 2021 [REDACTED] apeló la Resolución 0032-2021/INDECOPI-LAL en el extremo referido a la presunta venta de una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción, así como sus extremos accesorios, bajo los siguientes argumentos:

- (i) El señor [REDACTED] había adquirido un vehículo de tracción AWD y no 4x4, como se podía advertir de todos los documentos aportados al procedimiento;
- (ii) el hecho de que se consignara 4x4 como formula rodante solo hacía alusión a la nomenclatura para identificar la cantidad de puntos de apoyo del vehículo;
- (iii) la Comisión no había tomado en cuenta que en el informe técnico elaborado por [REDACTED] se obtuvieron las siguientes conclusiones: (a) el vehículo contaba con una tracción AWD, no 4x4; (b) se habían realizado pruebas en zonas arenosas a una velocidad de 1500 RPM sin observaciones; y, (c) si el vehículo excedía los 2000 RPM, aparecía en la pantalla una advertencia "4WD System High-load";
- (iv) la Comisión tampoco había tomado en cuenta el correo electrónico del 26 de agosto de 2020, mediante el cual su representada dio respuesta a



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

- las observaciones formuladas por el denunciante con relación a las características de su vehículo;
- (v) con dichos medios probatorios, había quedado acreditado que el vehículo del denunciante no presentaba una falla, sino que lo sucedido era parte de su normal funcionamiento cuando se sobrepasaba los 2000 RPM, en cuyo caso se activaba la advertencia “4WD System High-load” como sistema de seguridad;
  - (vi) el Manual de Funcionamiento del Vehículo establecía que la advertencia “4WD System High-load” aparecía como consecuencia de una gran diferencia de rotación de la rueda delantera y la trasera, como en el caso de transitar por un terreno arenoso;
  - (vii) su representada no debía ser sancionada, pues no se había comprobado un beneficio ilícito, una vulneración a las expectativas del denunciante ni un desmedro a su patrimonio, menos aún un daño al mercado; y,
  - (viii) con relación a la medida correctiva, la autoridad debía tener en cuenta que actualmente el vehículo se encontraba en propiedad de un tercero, así como que no se había considerado que el denunciante debía poner a disposición de su representada el vehículo.

10. Cabe precisar que, en tanto el señor [REDACTED] no apeló la Resolución 0032-2021/INDECOPI-LAL en los puntos (i), (iii) y (v) del numeral 8 del presente pronunciamiento y [REDACTED] tampoco apeló el punto (iv) del mencionado numeral, así como la sanción impuesta en ese extremo, se deja constancia de que estos extremos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

- 11. El artículo 19º del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
- 12. El artículo 104º del Código<sup>2</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104º. - **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPÍ-LAL

o negligencia del propio consumidor.

13. En el presente caso, el señor [REDACTED] narró en su denuncia que había adquirido una camioneta, marca Mazda, con tracción 4x4, de [REDACTED] la cual se suponía que contaba con un sistema de doble tracción; sin embargo, cuando acudió a la playa, las ruedas traseras no giraban en la arena.
14. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que había vendido una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas, el cual pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban.
15. Para tales efectos, la Comisión explicó que, si bien era cierto que el señor [REDACTED] no adquirió un vehículo 4x4, sino un AWD, este último también poseía un sistema de tracción en las cuatro ruedas; sin embargo, en el video aportado por el denunciante, se observaba que las ruedas traseras no giraban en la arena.
16. En su defensa [REDACTED] reiteró que el señor [REDACTED] había adquirido un vehículo de tracción AWD y no 4x4, como se podía advertir de todos los documentos aportados al procedimiento. Asimismo, enfatizó que el hecho de que se consignara 4x4 como formula rodante solo hacía alusión a la nomenclatura para identificar la cantidad de puntos de apoyo del vehículo.
17. Adicionalmente [REDACTED] señaló que, de los medios probatorios aportados al procedimiento (como el informe técnico elaborado por [REDACTED], el correo electrónico de fecha 26 de agosto de 2020 y el Manual de Funcionamiento del vehículo) se podía corroborar que el vehículo del denunciante no presentaba una falla, sino que lo sucedido era parte de su normal funcionamiento cuando se sobrepasaba los 2000 RPM, en cuyo caso se activaba la advertencia "4WD System High-load" como sistema de seguridad.
18. Ahora bien, considerando lo expuesto, es preciso dejar constancia de que no resulta un hecho controvertido que la camioneta del señor [REDACTED] no contaba con un sistema de tracción adecuado para transitar por la arena.
19. De este modo, para el análisis de la controversia será necesario verificar, en primer lugar, el contenido de la oferta cuyo cumplimiento ahora se exige, es decir, cuáles fueron las características del sistema de tracción de la camioneta ofrecida por [REDACTED] al denunciante; y, en segundo lugar, si el producto entregado se ajustó a tal ofrecimiento, o si, por el contrario, difería de este.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

20. Sobre el primer punto, obran en el expediente los siguientes documentos que dan cuenta de las características del sistema de tracción de la camioneta ofrecida por [REDACTED]
- (i) La cotización de fecha 14 de mayo de 2019<sup>3</sup>, a través del cual [REDACTED] trasladó al señor [REDACTED] información sobre el vehículo de la marca Mazda, modelo CX9 AT 2.5T **AWD Signature**, año 2020;
  - (ii) la Tarjeta de Identificación Vehicular del vehículo<sup>4</sup>, según la cual la camioneta del señor [REDACTED] es un vehículo de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T **AWD Sig con formula rodante 4x4**;
  - (iii) la Boleta de Venta Electrónica B038-00000102 de fecha 31 de mayo de 2019<sup>5</sup>, en el que se aprecia la descripción de la camioneta adquirida por el señor [REDACTED], esto es, vehículo de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T **AWD Sign con tracción 4x4**; y,
  - (iv) el Formato de Inmatriculación del vehículo<sup>6</sup>, en el que se observa que este es una camioneta marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T **AWD Sig con formula rodante 4x4**.
21. En consecuencia, de los medios probatorios que obran en el expediente, se puede afirmar que -en definitiva- lo ofrecido por [REDACTED] que una camioneta de la marca Mazda, modelo y versión CX9 AT 2.5T **AWD Signature**, año 2020, el cual contaba con una formula rodante 4x4, mas no un sistema de tracción de ese tipo.
22. En este punto, es importante precisar que, al describir la nomenclatura "fórmula rodante" en su Anexo II, el Reglamento Nacional de Vehículos hace referencia únicamente a la cantidad de puntos de apoyo de un vehículo, con relación a los puntos de tracción con los que cuenta, pero no define ni diferencia el funcionamiento de los diversos sistemas de tracción que pueden incluso estar incluidos dentro de la fórmula rodante 4x4:

*"21). Fórmula rodante.- Nomenclatura para identificar la cantidad de puntos de apoyo de un vehículo, con relación a los puntos de tracción y/o dirección del mismo.*

[...]

#### **4. FORMULA RODANTE**

*Los vehículos de las categorías L, M y N sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento deben cumplir con las siguientes características en lo referente a fórmula rodante:*

<sup>3</sup> Ver a fojas 119 del expediente.

<sup>4</sup> Ver a fojas 105 del expediente.

<sup>5</sup> Ver a fojas 108 del expediente.

<sup>6</sup> Ver a fojas 110 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

[...]



[...]"

23. En base a ello, se puede entender que la formula rodante no es equivalente al sistema de tracción que posee cualquier vehículo, sino que únicamente alude a que este tendrá cuatro (4) puntos de tracción.
24. Por otro lado, cabe aclarar que, si bien en la Boleta de Venta Electrónica B038-00000102 de fecha 31 de mayo de 2019 se consignó que la camioneta contaba con una tracción 4x4, lo cierto es que en toda la información brindada por [REDACTED] al señor [REDACTED] se le precisó claramente las características del vehículo; por lo que, el usuario no podría desconocer que la parte denunciada le dio a conocer que su camioneta tendría un sistema de tracción AWD, más aún cuando en la misma boleta también se consignó dicha información sobre el referido sistema.
25. Entonces, al haberse verificado que la oferta expresada por el proveedor especificó que la camioneta cotizada y posteriormente vendida tenía la tracción AWD, corresponde analizar el segundo punto, referido a comprobar si el bien entregado cumplió con lo ofrecido.
26. Cuando hablamos de sistemas de tracción de vehículos, tenemos que en el mercado automotor existen diferentes modalidades, las cuales funcionan de manera diferente y cuya utilidad suele estar orientada a determinados escenarios.
27. Por ejemplo, tenemos diversa información proporcionada en forma pública mediante las páginas *web* de marcas de vehículos (como Jeep<sup>®</sup>),

<sup>7</sup> La tracción en un vehículo se refiere a la transmisión de la fuerza del motor hacia el eje delantero, trasero o ambos. Esta fuerza llegará a las ruedas y permitirá que haya movilidad en ellas. Los sistemas de control de tracción optimizan el agarre y la estabilidad de una camioneta en la carretera durante la aceleración midiendo la rotación de la rueda. Detiene el giro de la rueda al reducir la potencia del motor o al aplicar temporalmente los frenos a esa rueda, lo que permite que el automóvil acelere suavemente, incluso en superficies resbaladizas.

Fuente: *¿Cuál es la diferencia entre AWD y 4WD en una SUV?*, publicado el 28 de febrero de 2020. Disponible en: [https://www.kia.com.pe/utill/news/diferencia-awd-4wd-camioneta.html#:~:text=Tracci%C3%B3n%20en%20las%20ruedas%20\(4WD\),AWD%20que%20siempre%20est%C3%A1%20activo](https://www.kia.com.pe/utill/news/diferencia-awd-4wd-camioneta.html#:~:text=Tracci%C3%B3n%20en%20las%20ruedas%20(4WD),AWD%20que%20siempre%20est%C3%A1%20activo).

<sup>8</sup> Publicado el 25 de octubre 2019. Fuente: <https://www.jeep.com.mx/blog/conoce-tu-jeep/fwd-rwd-awd-4wd-y-4x4-las-diferencias>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

concesionarios automotores nacionales (como Kia Import Peru S.A.C.<sup>9</sup>, MC Autos del Perú S.A.<sup>10</sup> y Autoland<sup>11</sup>) e inclusive del extranjero (Dercocenter SpA<sup>12</sup>, empresa que opera en Chile), en base a las cuales se concluye que **existen diferencias entre automóviles con tracción AWD y 4x4**, conforme detallamos a continuación (subrayados agregados):

- (i) Jeep: deja en claro que los vehículos con tracción 4x4 y AWD funcionan de manera diferente, y que el primer sistema mencionado permite el uso en terrenos difíciles:  
*“El sistema AWD u All Wheel Drive, mantiene la tracción en las cuatro ruedas en todo momento. Esto no quiere decir que sea 4x4, simplemente permite mayor adherencia en superficies resbalosas como caminos mojados o con nieve. Este sistema es común en modelos de camionetas. Es importante resaltar que funciona en automático, sin la intervención del conductor, gracias a los sensores del vehículo.*  
*El 4WD o Four Wheel Drive es muy similar al AWD, con la diferencia que el conductor sí puede controlar la tracción de las ruedas delanteras y traseras desde la cabina. Podrás ir por terracerías sin preocuparte. Si bien el 4WD puede ayudarte en caminos sinuosos, sigue sin ser 4x4 y no se compara a la tracción 4x4 tan característica de los Jeep todoterreno.*  
*La tracción 4x4 no solo puede mandar potencia a las cuatro ruedas como el AWD y 4WD, también cuenta con una caja reductora que le permite duplicar la fuerza que manda a las ruedas.*  
*Es muy importante no olvidar que la tracción 4x4 está hecha para usarse solo en terrenos difíciles y a velocidades bajas, por lo que debe ser desactivada al conducir en la ciudad o en carretera.”*
- (ii) Kia Perú: especifica que la tracción AWD es automática y permanente; lo cual la diferencia de la tracción 4x4, que como hemos visto anteriormente requiere de la acción del conductor para activarla:  
**“AWD**  
*All Wheel Drive, o tracción en las 4 ruedas permanente, es un sistema que utiliza un diferencial central que tiene la función de igualar la tracción en cada una de las ruedas por separado para mantener un control total del vehículo. La tracción*

<sup>9</sup> ¿Cuál es la diferencia entre AWD y 4WD en una SUV? Consulta: 16 de diciembre de 2021.

[https://www.kia.com.pe/util/news/diferencia-awd-4wd-camioneta.html#:~:text=Tracci%C3%B3n%20en%20las%20ruedas%20\(4WD\),AWD%20que%20siempre%20st%C3%A1%20activo.](https://www.kia.com.pe/util/news/diferencia-awd-4wd-camioneta.html#:~:text=Tracci%C3%B3n%20en%20las%20ruedas%20(4WD),AWD%20que%20siempre%20st%C3%A1%20activo.)

<sup>10</sup> AWD vs 4WD: ¿Cuál es la diferencia? Consulta: 16 de diciembre de 2021.

<https://www.mitsubishi-motors.com.pe/blog/diferencia-awd-4wd/>

<sup>11</sup> ¿Cuáles son las diferencias entre AWD, 4WD y 4x4?. Consulta: 16 de diciembre de 2021.

<https://autoland.com.pe/cuales-son-las-diferencias-entre-awd-4wd-y-4x4/>

<sup>12</sup> Qué significa 4x4 Off Road. Consulta: 16 de diciembre de 2021.

<https://www.dercocenter.cl/noticias/que-significa-4x4-off-road/>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

en todas las ruedas consiste en variar la cantidad de potencia enviada a cada rueda, ya sea mecánica o electrónicamente.

Este tipo de tracción es completamente automatizado y no requiere de ninguna activación ni entrada del controlador para funcionar. La mayoría de los sistemas de tracción AWD más recientes envían la potencia a un eje principal, ya sea delantero o trasero, y luego la transfieren lejos de las ruedas deslizantes cuando detectan una pérdida de tracción. Esto ayuda a mejorar la economía de combustible.”

- (iii) Mitsubishi Motors Perú: especifica que si bien los sistemas de tracción AWD y 4x4 permiten el impulso de las cuatro (4) ruedas, también existen diferencias entre ellos respecto a su funcionamiento y utilidad:

**“AWD o 4WD: Ambos parten del mismo principio**

*En cierto modo, ambos son trenes motrices de un auto que permiten que las cuatro ruedas sean impulsadas, o, en otras palabras, que se les de potencia. Así que, independientemente de si es AWD o 4x4, la idea básica es enviar torque a todas las ruedas de un vehículo.*

[...]

*En cuanto a la tracción 4x4, tradicionalmente es un sistema a tiempo parcial cuyo modo por defecto es la tracción trasera, y el modo 4x4 sólo se utiliza en ciertas condiciones, como recorridos por terrenos extremos, sacar otro vehículo atascado, etc.*

[...]

*Tradicionalmente, sin embargo, los sistemas AWD y 4WD tienen algunas diferencias mecánicas distintivas. Para empezar, un auto AWD puede ser utilizado en pavimento seco gracias a que tiene un “no-bloqueo”, o un diferencial de centro abierto, que permite un giro independiente del eje, evitando así el enrollamiento de la transmisión.*

[...]

*Cuando se trata de sistemas de tracción en las cuatro ruedas, en particular los de tiempo parcial, éstos, como hemos dicho, suelen utilizar un diferencial bloqueado para permitir tasas de giro del eje uniformes. Junto con las características habituales de los vehículos 4x4 como una gran distancia al suelo, el gran recorrido de la suspensión, etc, son muy útiles para atravesar terrenos difíciles.*

*En los vehículos 4x4 contemporáneos como el Montero Sport, esto se puede hacer con sólo pulsar un botón. En otros vehículos 4x4 más antiguos, el modo 4x4 se activa mediante una segunda palanca de cambios.*

*En la actualidad, a diferencia de los vehículos AWD, en los que la relación de torque distribuido puede cambiar dependiendo de la situación, los vehículos 4x4 tradicionales dividirán el torque de forma uniforme entre las ruedas traseras y las delanteras.*

**AWD y 4WD**

*Si necesitas un vehículo off road, y que tenga una gran distancia del suelo, entonces puedes optar por los vehículos 4x4. Por otro lado, si quieres algo que sea cómodo, más seguro en carreteras resbaladizas, pero que al mismo tiempo pueda ser remolcado, entonces querrás apostar por un vehículo con una tracción AWD.*

- (iv) Autoland: indica que el sistema de tracción AWD es común en las camionetas que eventualmente transitan por el asfalto, mientras que el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

4X4 se suele encontrar en camionetas que recorren terrenos muy complicados con la arena.

#### **¿Qué es AWD?**

*AWD son las siglas de "All Wheel Drive" y quiere decir que tenemos tracción integral (en las cuatro ruedas) de manera permanente. Gracias a un diferencial central, este sistema es capaz de igualar la tracción en cada una de las ruedas con el fin de mantener siempre el control del vehículo. Por lo general, podemos encontrar esta tecnología en vehículos que eventualmente podrían transitar fuera del asfalto.*

(...)

#### **¿Qué es 4x4?**

*Es la más conocida del mercado. Básicamente, se trata de vehículos con tracción posterior con caja reductora. Esto quiere decir que, a través de una palanca extra o perilla, podemos transitar únicamente con tracción en el eje posterior (2H) si es que vamos por asfalto o activar la tracción total (4H) si es que andamos por superficies resbaladizas.*

*La caja reductora, además, nos permite aprovechar la máxima fuerza del vehículo si es que engranamos la marcha 4L. Esto servirá si es que nos encontramos en terrenos muy complicados, como arena, por ejemplo, en los que necesitamos mucho torque.*

- (v) Dercocenter Chile: menciona que los vehículos más idóneos para recorrer terrenos accidentados son aquellos que tienen tracción 4x4; y que, la tracción AWD es una versión **complementaria** a dicho sistema:

#### **“4x4 Off Road: aventura y pericia en caminos difíciles**

*Los conductores que suelen conducir fuera de la carretera, en terrenos con condiciones extremas, lo que están haciendo es Off Road 4x4. La actividad suele realizarse en caminos poco definidos y que cuentan con características del terreno accidentadas. Por tal razón, para realizar este deporte aventura es necesario contar con vehículos con una tracción 4x4, los que están condicionados para sortear cualquier dificultad que encuentres en el camino.*

[...]

#### **¿Cómo funciona el 4x4 en un vehículo?**

*Normalmente, en el mercado encontrarás automóviles con tracción 4x2. [...] Por lo tanto, del conjunto de cuatro ruedas sólo dos poseen tracción. Este tipo de vehículos funciona con seguridad en ambientes urbanos, pero pueden presentar desventajas al momento de recorrer caminos que presentan un mayor tipo de dificultad. Pues bien, los fabricantes encontraron la solución: la tracción 4x4, que entrega una fuerza de tracción que se distribuye equitativamente entre el eje delantero y el trasero del auto (50% delantero y 50% trasero). En estos modelos -que suelen ser camionetas y SUVs- son las cuatro ruedas las que mueven el vehículo ocupando la misma cantidad de fuerza.*

[...]

*A su vez, existen diferentes versiones complementarias al sistema 4x4 que debes conocer:*

- **Tracción AWD:** *ofrecen tracción en las cuatro ruedas sin que intervenga el conductor. Posee un diferencial central que iguala la tracción en cada una de las ruedas por separado para potenciar el control del vehículo. Está más enfocada a la comodidad que a las emociones Off Road.*



- **Tracción 4WD:** similar al AWD, pero con la diferencia de que es el conductor quien selecciona el bloqueo de los dos ejes o de uno solo. Ofrece la ventaja de adaptar la conducción al tipo de terreno."

28. En ese sentido, se advierte que los vehículos que cuentan con un sistema de tracción AWD presentan una tracción automática y permanente en las cuatro (4) ruedas; sin embargo, no poseen la fuerza suficiente para recorrer cualquier tipo de terreno, como sucede en el caso de los vehículos 4x4 que pueden desplazarse en terrenos de condiciones difíciles como la arena.
29. Prueba de ello también se encuentra en el Manual de Funcionamiento del vehículo adquirido por el señor [REDACTED], en el que se establece que la advertencia "4WD System High-load" (en español traducido como "Sobrecarga del sistema 4WD") se exhibe en la pantalla cuando hay una gran rotación de las ruedas, como cuando se intenta mover el vehículo en el barro. Dicha afirmación se corrobora en la siguiente imagen:

Señal	Advertencia
<b>4WD</b> Indicación de advertencia de la 4WD*	<b>Se muestra "Malfuncionamiento del sistema 4WD"</b> La indicación se muestra en las siguientes condiciones. El sistema puede tener un malfuncionamiento. Haga revisar el vehículo en un técnico experto, le recomendamos un técnico autorizado Mazda. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando existe un malfuncionamiento en el sistema 4WD.</li> <li>• Cuando hay una gran diferencia entre el tamaño del neumático de las ruedas delanteras y traseras.</li> </ul>
	<b>Se muestra "Sobrecarga sistema 4WD"</b> La indicación se muestra en las siguientes condiciones. Estacione el vehículo en un lugar seguro y verifique que la indicación de advertencia se apague, y luego conduzca el vehículo. Consulte a un técnico experto, le recomendamos un técnico autorizado Mazda si la indicación se exhibe continuamente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la temperatura del aceite del diferencial está excesivamente alta.</li> <li>• Cuando haya una gran diferencia entre la rotación de la rueda delantera y trasera, como cuando intenta mover el vehículo del barro.</li> </ul>

30. De este modo, de lo expuesto hasta el momento, ha quedado acreditado que: (i) lo ofrecido y vendido al señor [REDACTED] fue un vehículo con tracción **AWD**; (ii) la unidad entregada por [REDACTED] contaba con tracción **AWD**; y, (iii) la tracción **AWD** tiene un funcionamiento y desempeño distinto al de una tracción 4x4, por lo que no puede afirmarse que la camioneta del denunciante se encontraba adaptada para desplazarse en terreno como la arena.
31. Siendo así, es plausible concluir que la unidad vehicular entregada por [REDACTED] al señor [REDACTED] se ajusta a lo ofrecido antes de la compra (tracción AWD); por lo que no se acredita una infracción a las expectativas del consumidor, vale decir, al deber de idoneidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0001-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CPC-INDECOPI-LAL

32. Bajo tales consideraciones, esta Sala considera que corresponde revocar la decisión apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código en el extremo consistente en que la denunciada vendió una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que el sistema de tracción del vehículo adquirido por el denunciante (AWD) no estaba previsto para recorrer ese tipo de terrenos.
33. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos; así como, la inscripción en el RIS de [REDACTED] por este extremo.

#### RESUELVE:

Revocar la Resolución 0032-2021/INDECOPI-LAL del 14 de enero de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de la Libertad, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra de [REDACTED] por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo consistente en que la denunciada vendió una camioneta al denunciante que no contaba con un sistema de doble tracción en las cuatro ruedas que pueda ser utilizado en terreno arenoso, toda vez que las ruedas traseras no giraban; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que el sistema de tracción del vehículo adquirido por el denunciante (AWD) no estaba previsto para recorrer ese tipo de terrenos.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos; así como, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de [REDACTED] por este extremo.

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

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

M-SPC-13/1B

13/13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe