



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 271-2015/CC2**



**PRESENTADO POR
VIOLETA BRUNA ALIAGA**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 271-2015/CC2

<u>Materia</u>	:	DEBER DE IDONEIDAD
<u>Entidad</u>	:	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
<u>Denunciante</u>	:	JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS
<u>Denunciado</u>	:	DIVECENTER S.A.C.
<u>Bachiller</u>	:	VIOLETA BRUNA ALIAGA
<u>Código</u>	:	2012130546

LIMA – PERÚ

2021

RESUMEN DE INFORME JURÍDICO

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador, que se origina en virtud a que el señor **JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS** internó su vehículo marca Jeep, con placa A3E-556 en varias oportunidades en el taller de la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, para que se realice el mantenimiento preventivo de 90,000 Km., posteriormente, al verificarse que el sensor de aceite del tablero de mando empieza a encenderse y apagarse, traslada el vehículo al mencionado taller, donde proceden a rellenar de aceite. En una tercera ocasión, cerca de su domicilio, el vehículo presentó un fuerte ruido en el motor, trasladando el vehículo nuevamente al taller, en el que se le indicó que el motor se había averiado y cuyo presupuesto de reparación era de USD 6,389.51, razón por la que el consumidor envió una carta notarial detallando lo sucedido y evidenciando la falta de idoneidad por negligencia. Posteriormente, se presentó una denuncia ante Indecopi por los hechos expuestos. La denuncia es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, iniciando un procedimiento administrativo sancionador por la presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 23° de la Ley 29571. La empresa **DIVENCENTER S.A.C.** en sus descargos, señaló que, el servicio de mantenimiento preventivo se realizó de manera diligente, que el vehículo no presenta un historial regular de ingresos en dicho taller, que en la entrega del vehículo tras el mantenimiento preventivo, el denunciante firmó una constancia en la cual reconoce que la empresa no tiene ninguna responsabilidad sobre las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro y que con relación a la asistencia solicitada el 19 de diciembre de 2014, no se produjo una relación de consumo. En primera instancia se declararon **INFUNDADOS** los extremos referidos a que no se habría brindado un servicio de reparación adecuado y que no se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado. El denunciante interpone recurso de apelación, argumentando que el proveedor al no haber realizar un certero diagnóstico, evidencia una conducta negligente. La segunda instancia **CONFIRMÓ** el extremo que no se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado y declaró **LA NULIDAD PARCIAL** de la Resolución de imputación de cargos, a fin que se consigne que, el servicio de reparación del 19 de diciembre de 2014, habría ocasionado la falla del motor del vehículo. La primera instancia declaró **INFUNDADO** dicho extremo, por lo que denunciante interpone recurso de apelación argumentando que, el proveedor no advirtió la falta de aceite en la unidad, lo cual hace previsible que, no actuó con diligencia, acreditándose la impericia y falta de idoneidad. La segunda instancia **REVOCÓ** la Resolución de primera instancia y, reformándola, declaró **FUNDADA** la misma, sancionando con una multa de 3 UIT y disponiendo como medida correctiva devolver al señor **JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS** el importe de los gastos de reparación. La vocal Ana Asunción Ampuero Miranda dejó un voto en discordia, señalando que la resolución recurrida debió ser declarada nula, en atención a que la Comisión debió efectuar mayores acciones probatorias, como por ejemplo a través de un informe técnico de SENATI, UNI u otras entidades relacionadas al rubro mecánico o automotriz. Por último, la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** solicitó declarar la nulidad de oficio de la Resolución de segunda instancia, en el extremo referida a la medida correctiva ordenada, pues se determinó en virtud a una información proporcionada por el consumidor que no era cierta, la que es declarada finalmente **IMPROCEDENTE**.

INDICE

1.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	Pág. 4
1.1.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE.....	Pág. 4
1.1.1.	EN LA DENUNCIA	Pág. 4
1.1.2.	EN LA PRIMERA SOLICITUD DE VARIACIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA.....	Pág. 7
1.1.3.	EN EL PRIMER RECURSO DE APELACIÓN.....	Pág. 7
1.1.4.	EN LA SEGUNDA SOLICITUD DE VARIACIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA.....	Pág. 8
1.1.5.	EN EL SEGUNDO RECURSO DE APELACIÓN.....	Pág. 8
1.2.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO.....	Pág. 10
1.2.1.	EN LOS PRIMEROS DESCARGOS.....	Pág. 10
1.2.2.	EN LA ABSOLUCIÓN AL RECURSO DE APELACIÓN.....	Pág. 12
1.2.3.	EN LOS SEGUNDOS DESCARGOS.....	Pág. 13
1.2.4.	EN LA SOLICITUD DE NULIDAD.....	Pág. 14
2.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	Pág. 15
2.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2015.....	Pág. 15
2.2.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 7 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016.....	Pág. 15
2.3.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	Pág. 16
2.3.1.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2015.....	Pág. 16
2.3.2.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 7 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016.....	Pág. 17
3.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	Pág. 19
3.1.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1503-2015/CC2 (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA)	Pág. 19
3.2.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1263-2016/SPC-INDECOPI (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).....	Pág. 19
3.3.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1555-2016/CC2 (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA)	Pág. 21
3.4.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA)	Pág. 21
3.5.	CON RELACIÓN AL VOTO EN DISCORDIA DE LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI.....	Pág. 22

3.6.	CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA)	Pág. 24
4.	CONCLUSIONES	Pág. 26
5.	BIBLIOGRAFÍA	Pág. 27
6.	ANEXOS	Pág. 28

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

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Con fecha 30 de septiembre de 2014, el señor **JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS** (En adelante el señor Falla), internó su vehículo marca Jeep, con placa A3E-556 en el taller de la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, ubicado en Av. Nicolás Arriola N° 550, distrito de La Victoria, para que se realice el mantenimiento preventivo de 90,000 Km., siendo atendido por el Sr. Eduardo Delgado Pacheco, según inventario.
- Con fecha 02 de octubre de 2014, **DIVENCENTER S.A.C.** informa que existen trabajos adicionales que deberían ser realizados, respecto de: a) Amortiguadores de supresión y capó, b) Discos de freno y c) Sensor de presión de neumáticos. En misma fecha, mediante correo electrónico el señor Falla aprobó la totalidad de los trabajos adicionales recomendados.
- Con fecha 03 de octubre de 2014, **DIVENCENTER S.A.C.** entregó un detalle de los trabajos realizados mediante Orden de Trabajo (OT) N° 201080644, describiendo el servicio de mano de obra mecánica y repuesto, por un total de USD 1,302.57, generándose la Boleta de Venta N° 040-9449.
- Con fecha 03 de octubre de 2014, **DIVENCENTER S.A.C.** generó la Boleta de Venta N° 040-9448 vinculada con la OT N° 201078053, por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados con el servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 Km. donde se precisa dentro de este concepto el “test de entrada y salida witech”, además de cambios de filtros, aceite, entre otros. El total pagado por este servicio ascendió a la suma de USD 659.53.
- Indica que **DIVENCENTER S.A.C.** no reportó algún otro problema en el vehículo.
- Con fecha 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite del tablero de mando empieza a encenderse y apagarse, emitiendo una señal sonora. En este instante, el señor Falla se dirigió a la estación de servicio más cercana para que revisaran el nivel de aceite, en donde le indicaron que su vehículo se encontraba sin aceite. En ese momento, trasladó

el vehículo al taller de **DIVENCENTER S.A.C.**, donde confirman lo señalado, procediendo en rellenar de aceite, recomendando que la unidad debía estar en observación.

- Con fecha 28 de diciembre de 2014, cerca de su domicilio, el vehículo presentó un fuerte ruido en el motor (golpe metálico). Ante ello, el señor Falla apagó el mismo y solicitó el servicio de grúa de la empresa Pacifico Seguros, trasladando el vehículo al taller de **DIVENCENTER S.A.C.**, quedando internado para diagnóstico.
- Con fecha 05 de enero de 2015, el señor Falla expresó su malestar al Jefe del Taller, señor Juan Enrique Medina, indicando que **DIVENCENTER S.A.C.** debe hacerse responsable del daño ocasionado al vehículo, recalcando que el vehículo no presentaba ningún problema de pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento preventivo y que después de dos meses, simplemente le indicaron que el motor se averió, recriminando que en forma oportuna se les advirtió del aviso del tablero de mando y por el cual, solo se limitaron a “rellenar de aceite”, sin evaluar la causa de dicho aviso.
- Con fecha 12 de enero de 2015, el señor Eugenio Huapaya Rodríguez, de la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** remite un presupuesto de reparación de motor (mano de obra mecánica y repuestos) por USD 6,389.51.
- Con fecha 13 de enero de 2015, el señor Falla remitió a Juan Enrique Medina, un correo a: jumedina@Ddimevitor.com.pe presentando un reclamo por lo sucedido, sin recibir respuesta alguna.
- Con fecha del 21 de enero 2015, el señor Falla envió una carta notarial a la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, detallando lo sucedido y evidenciando en la misma, la falta de idoneidad en el servicio brindado por negligencia de sus técnicos. Señala que, la falta de diligencia quedó acreditada en el momento que con fecha de 19 de diciembre de 2014 y ante la ausencia de lubricante, debieron proceder el internamiento para una adecuada evaluación y diagnóstico.
- Asimismo, señala que, no descarta que la negligencia haya podido ocurrir durante el servicio de mantenimiento preventivo, al no efectuarse la revisión de los niveles de aceite o efectuarse el cambio del mismo. De igual manera indica que, **DIVENCENTER S.A.C.** en ningún momento advirtió la pérdida de aceite al momento de ingresar la unidad, ni al entregar la misma, por lo que lo sucedido al

vehículo es consecuencia de la grave negligencia del personal y por lo cual debe asumir su total responsabilidad.

- Es así que, con fecha 23 de enero de 2015, el señor Falla presentó un reclamo ante INDECOPI, por los hechos expuestos.
- Con fecha 30 de enero de 2015, **DIVENCENTER S.A.C.** da respuesta al reclamo presentado y con fecha 03 de febrero de 2015, el INDECOPI traslada la misma al señor Falla, otorgando un plazo de 02 días hábiles para indicar si se encuentra conforme con la misma.
- Al respecto, el señor Falla manifiesta su desacuerdo respecto a lo indicado por **DIVENCENTER S.A.C.** respecto a que el daño ocasionado al vehículo tiene su origen en los cuidados propios del cliente.
- Sobre el particular, el señor Falla manifiesta que: a) El vehículo recibió todos sus mantenimientos preventivos en concesionarios debidamente autorizados para la marca JEEP en el Perú, b) El vehículo no presentaba ninguna falla referida a la pérdida de aceite, antes de ser internado para su mantenimiento preventivo, c) Poco después de haberse efectuado el mantenimiento preventivo, el motor colapsa, d) **DIVENCENTER S.A.C.** tuvo una reacción negligente al limitarse a rellenar de aceite la unidad, más aun cuando se le advirtió de la señal sonora emitida por el tablero de mando, e) Un protocolo mínimo del servicio de mantenimiento preventivo, debería incluir la revisión del nivel de aceite con que llega una unidad para servicio, no advirtiendo el proveedor ninguna situación de anormalidad en este extremo.
- Asimismo, señala el señor Falla que no debe perderse de vista que el reclamo se sustenta en la falta de idoneidad en la prestación del servicio, lo que ha ocasionado daños al motor del vehículo.
- Con fecha 04 de febrero de 2015, el INDECOPI procede a concluir el reclamo presentado, al no encontrarse el señor Falla conforme, con lo expuesto por el proveedor.
- Con fecha 10 de marzo de 2015, el señor Falla presentó denuncia ante INDECOPI, contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** por los hechos descritos de manera precedente.

- Con fecha 19 de mayo de 2015, el denunciante amplía su denuncia, indicando que la constancia de ingreso del vehículo con fecha 30 de septiembre de 2014 es un instrumento pre-redactado por el denunciado que no lo excluye de responsabilidad, insistiendo en que no se brindó el servicio de cambio de aceite en el mantenimiento preventivo, por lo cual se averió el motor, habiendo brindado un servicio deficiente, no haciéndose cargo de la negligencia cometida. Asimismo, con relación a los mantenimientos efectuados en otras empresas, señala que, en virtud a la libertad que tiene todo consumidor, éste puede cambiar de proveedor cuando así lo decida.

1.1.2. EN LA PRIMERA SOLICITUD DE VARIACIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA

- Con fecha 19 de mayo de 2015, el denunciante solicita la variación de la medida correctiva reparadora, consistente en que el denunciado:
 - a) Pague el importe de la reparación del motor, ascendente a US\$ 11,860.05 (Once Mil Ochocientos Sesenta y 05/100 Dólares Americanos).
 - b) Reembolse el cobro indebido por diagnóstico, ascendente a US\$ 708.00 (Setecientos Ocho y 00/100 Dólares Americanos) o reemplace el motor dañado con otro nuevo de la misma marca y características
 - c) Reembolse el cobro indebido por diagnóstico, ascendente a US\$ 708.00 (Setecientos Ocho y 00/100 Dólares Americanos).
 - d) Pague las costas y costos.

1.1.3. EN EL PRIMER RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 13 de octubre de 2015, el denunciante interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1503-2015/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, argumentando lo siguiente:
 - a) Que, en el servicio del 19 de diciembre de 2014, **DIVENCENTER S.A.C.** debía internarse el vehículo hasta determinarse el origen de la falta de aceite.
 - b) Que, la Comisión entró en contradicción, al señalar por un lado que el vehículo no evidenciaba fuga de aceite y luego indicar que éste si presentaba un signo de falta de aceite.

- c) Que, no se evidenció la fuga de aceite, pero éste se consumió en apenas 80 días y en aproximadamente 3,500Km.
- d) Que, el problema del vehículo se hizo evidente el 19 de diciembre de 2014 y no el 29 de diciembre de 2014 como concluye la Comisión, al no haber realizado un certero diagnóstico, lo que evidencia una conducta negligente.
- e) Que, ante la advertencia del tablero de control, lo mínimo que esperaría un consumidor es un actuar diligente por parte del concesionario.
- f) Que, el daño producido estaba bajo la esfera de control del denunciado.
- g) Que, no se tomó en cuenta que la unidad recibió oportunamente todos sus mantenimientos preventivos, lo que evidencia el actuar diligente del denunciante.

1.1.4. EN LA SEGUNDA SOLICITUD DE VARIACIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA

- Con fecha 10 de agosto de 2016, el denunciante solicita una nueva variación de la medida correctiva reparadora, consistente en que el denunciado:
 - a) Pague el importe de la reparación del motor, ascendente a US\$ 11,860.05 (Once Mil Ochocientos Sesenta y 05/100 Dólares Americanos).
 - b) Reembolse el pago por diagnóstico, ascendente a US\$ 708.00 (Setecientos Ocho y 00/100 Dólares Americanos). Es decir que pague un total de US\$ 12,568.05 (Doce Mil Quinientos Sesenta y Ocho y 05/100 Dólares Americanos).

1.1.5. EN EL SEGUNDO RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 17 de octubre de 2016, el denunciante interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1555-2016/CC2, argumentando lo siguiente:
 - a) La Comisión no toma en cuenta que al ingresar el vehículo el 19 de diciembre de 2014, se le advirtió al denunciado la falta de aceite en la unidad, lo cual hace previsible que, de no tomarse las medidas debidas, traería consecuencias en el funcionamiento del vehículo.

- b) Que, el denunciado como experto, debió analizar y prever que, la falta de aceite en el vehículo, puede ocasionar un daño irreversible en el motor, quedando acreditada la relación de causalidad (daño-efecto).
- c) No proceder con idoneidad, trajo como consecuencia el daño al motor del vehículo.
- d) La Comisión se pronuncia sobre la varilla que establece el nivel de aceite, el cual indica que no estaba funcionando. Sin embargo, este punto no ha sido planteada por ninguna de las partes, por lo que decidir al respecto, carece de sustento.
- e) Ante la evidencia de la falta de aceite, resulta evidente que alguna falla se encontraba en curso, por lo que se demuestra que el proveedor no actuó con diligencia, al recomendar retirar la unidad, limitándose a que se mantuviera en observación.
- f) Que, el hecho de solo rellenar con aceite a la unidad en el servicio del 19 de diciembre de 2014, acredita la impericia y falta de idoneidad del proveedor.
- g) Si la unidad hubiese sido revisada diligentemente el 19 de diciembre de 2014, no se habría materializado el daño al motor.
- h) Que, en ningún momento se reclamó una mala o defectuosa reparación el 19 de diciembre de 2014, pues ésta nunca ocurrió, insistiendo en que la denuncia se fundamenta en una falta de idoneidad en la atención recibida, al limitarse a rellenar de aceite el vehículo y recomendar mantenerlo en observación.
- i) Es contrario a la realidad que el vehículo haya recorrido 3,500 Km en diez días, pues el mismo corresponde al periodo 01 de octubre al 29 de diciembre de 2014.
- j) Que, entre el 19 y 29 de diciembre de 2014, el vehículo estuvo fuera de la esfera de control del proveedor, por su propia indicación, señalando que hubiera sido distinto si hubiera internado la unidad, evitando que el motor se hubiera averiado. (PORQUE LA COMISIÓN DICE QUE EL VEHÍCULO SUFRIÓ DESPERFECTOS CUANDO SE ENCONTRABA BAJO EL PODER DEL SEÑOR FALLA)
- k) Del historial técnico del vehículo se evidencia que la unidad nunca presentó problema alguno con el motor, ni

con los niveles de aceite, por lo que al notar la falta de aceite, al observar el tablero y escuchar la señal acústica, el proveedor debió internar el vehículo para un correcto y completo diagnóstico, por lo que puede deducirse la falta de idoneidad en la prestación del servicio del 19 de diciembre de 2014.

- l) El daño se ha producido bajo la esfera de control del denunciado, por lo que, de haber actuado con pericia, el daño no se hubiese producido.

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

1.2.1. EN LOS PRIMEROS DESCARGOS

- Con fecha 23 de abril de 2015, **DIVENCENTER S.A.C.**, debidamente representado por el señor Miguel Angel Soto Croquis, se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga de 10 días hábiles adicionales para presentar sus descargos, respecto de la denuncia presentada por el señor Falla y admitida por INDECOPI con fecha 13 de abril de 2015, mediante Resolución N° 1.
- Con fecha 30 de abril de 2015, mediante Resolución N° 2, INDECOPI otorga un plazo de 02 días hábiles para que la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** presente sus descargos.
- Con fecha 07 de mayo de 2015, **DIVENCENTER S.A.C.** presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
 - a) Con relación al servicio de mantenimiento preventivo, refiere que éste se realizó de manera diligente, cumpliendo con los protocolos correspondientes y que el denunciante retiró su unidad a satisfacción, tal y como se acredita con la constancia de entrega, en donde no se consigna observación alguna.
 - b) Que, los servicios de mantenimiento preventivo, no incluyen la revisión interna de los motores.
 - c) Que, el último mantenimiento preventivo, anterior al del 30 de septiembre de 2014, fue el efectuado el 03 de noviembre de 2010 y que por ese hecho el vehículo no presenta un historial regular de ingresos al taller de **DIVENCENTER S.A.C.**, motivo por el cual le informa al denunciante que no se haría responsable por fallas, inconvenientes técnicos, entre otros que pudieran

presentarse en el futuro, en la medida que el servicio solicitado solo es por mantenimiento preventivo.

d) Que, en la entrega del vehículo tras el mantenimiento preventivo, el denunciante firma una constancia en la cual reconoce que:

- **DIVENCENTER S.A.C.** no tiene ninguna responsabilidad sobre las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro, los mismos que podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo, toda vez que los servicios de mantenimiento previo, son de responsabilidad exclusiva del suscrito y/o de un tercero no vinculado con el proveedor
- Solo mediante el uso de repuestos originales y el cumplimiento regular de los mantenimientos en los talleres de **DIVENCENTER S.A.C.** podría efectuar un adecuado seguimiento a futuro del vehículo, por lo que cualquier circunstancia ajena, podría generar un daño al mismo.

e) Con relación a la asistencia solicitada el 19 de diciembre de 2014 mencionó que, transcurrieron más de 45 días desde que se brindó el servicio de mantenimiento preventivo, en el cual se afirma que si se efectuó el cambio de aceite al vehículo del denunciante. Al respecto, señala que, de no haberse realizado el cambio de aceite, luego de unas pocas horas o kilómetros, el motor se habría trancado o recalentado, lo cual no ocurrió. Asimismo, indica que, el vehículo si contaba con aceite, pero en bajo nivel y que la varilla no marcaba de manera correcta dicho nivel, por lo que se procedió a brindar la asistencia solicitada, rellenando de aceite a la unidad a fin de advertir alguna fuga o ruido en el motor. Al no advertirse, se recomendó tener el vehículo en observación, es decir, que el denunciante realice mediciones del nivel de aceite, a fin de corroborar que el mismo estaba siendo consumido por el motor.

f) Con relación al ingreso del vehículo el 29 de diciembre de 2014, se señala que se procedió con la revisión y diagnóstico del motor, para lo cual se efectuó el desmontaje del mismo, comunicando que las fallas encontradas fueron ocasionadas por el desgaste de los anillos del pistón, lo que afectó a otros componentes. Sobre el particular, precisan que al no aceptar el denunciante la proforma, no se procedió a reparar el motor.

- g) En virtud a lo mencionado en los párrafos precedentes, **DIVENCENTER S.A.C.** señala que, si brindó un servicio idóneo e informado al denunciante, que no se han aportado medios probatorios que corroboren la falta de idoneidad y que no son solo suficientes las afirmaciones del denunciante para atribuir la responsabilidad administrativa del denunciado.
- h) Adicionalmente indica que, el ingreso de un vehículo al servicio técnico no es motivo suficiente para sancionar a un proveedor, así como que los servicios de mantenimiento llevados a cabo en otras empresas, no era de conocimiento de **DIVENCENTER S.A.C.**, por lo que no sería responsable pronunciarse por dichos servicios.
- i) Con relación a la variación de medida correctiva presentada por el denunciante, con fecha 30 de julio de 2015, **DIVENCENTER S.A.C.** indica que lo solicitado carece de lógica, argumentando que, en la constancia de ingreso del vehículo al taller, se consignó que el denunciado no podría hacerse responsable por los daños que pudiesen ocurrir en el futuro o por los mantenimientos realizados en otros talleres. Asimismo, señala que en el mantenimiento preventivo se cumplió con el protocolo respectivo, en virtud del cual, sí se efectuó el cambio de aceite al vehículo y que, si bien la varilla de medición no mostraba marca de aceite, esto se debió a que el nivel de aceite era muy bajo y no porque no tuviera aceite, procediéndose por este motivo a rellenar de aceite al vehículo y corroborarse que no existía fuga de aceite o ruido en el motor.

1.2.2. EN LA ABSOLUCIÓN AL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 20 de enero de 2016, la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** presentó su absolución respecto al recurso de apelación presentado por el denunciante con fecha 13 de octubre de 2015, alegando lo siguiente: (PRIMERA APELACION)
 - a) Que, en el servicio de mantenimiento preventivo realizado el 30 de setiembre de 2014, si se efectuó el cambio de aceite, cambio de filtros, verificación de los frenos, suspensión, fajas, luces, etc., no incluyendo la revisión interna de los motores, es decir cumpliendo los protocolos respectivos.

- b) Que, ante la entrega del vehículo, el denunciante no consignó observación alguna, por lo que se acredita su entera satisfacción.
- c) Que, de no haberse efectuado el cambio de aceite, se habría generado el recalentamiento del motor, que éste se trabe a las pocas horas o a pocos kilómetros recorridos.
- d) Que, los mantenimientos de la unidad, no registran un historial regular de ingresos al taller de **DIVENCENTER S.A.C.** por lo que no tienen conocimiento de las atenciones o servicios ejecutados, previas al 30 de setiembre de 2014.
- e) Que, al no advertir el denunciante alguna condición atípica, no resultaba razonable disponer el internamiento del vehículo,
- f) Que, el bajo nivel de aceite verificado el 19 de diciembre de 2014, no tuvo su origen en una fuga o en alguna condición atípica de la unidad,
- g) Que, el 19 de diciembre de 2014, no se advirtió ninguna fuga de aceite, por lo que no se puede concluir que existía una fuga en dicha fecha.
- h) Que, la condición reportada el 29 de diciembre de 2014 obedece a una condición sobreviniente. (SOBREVINIENTE AL 19 DE DICIEMBRE)

1.2.3. EN LOS SEGUNDOS DESCARGOS

- Al declararse la nulidad parcial de la Resolución N° 1, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, con fecha 11 de julio de 2016, mediante Resolución N° 7, se admite la denuncia presentada por el señor Falla, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**
- Con fecha 21 de julio de 2016, la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** presentó sus descargos contra la Resolución N° 7, señalando respecto a la atención brindada el 19 de diciembre de 2014, que:
 - a) No es una relación de consumo, por cuanto no hay una contraprestación económica.

- b) Es una prestación a título gratuito, pero que no tuvo un propósito comercial, sino asistencial.
- c) El denunciante no aportó pruebas que acrediten que la atención fue inadecuada y que ocasionó los desperfectos al motor de su vehículo (nexo causal).
- d) Se verificó que el nivel de aceite era bajo.
- e) Se descartó la existencia de fugas y se corroboró que no existían anomalías en el funcionamiento del motor.
- f) Después de la asistencia, el denunciante no reportó desperfectos, por lo que la avería del motor, obedecería a una condición sobreviniente.
- g) Desde dicha asistencia hasta cuando se verificó la falla del motor, el vehículo habría recorrido aproximadamente 3,500Km.

1.2.4. EN LA SOLICITUD DE NULIDAD

- Con fecha 22 de junio de 2017, la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** solicitó declarar la nulidad de oficio de la Resolución N° 1483-2017/SPC-INDECOPI, argumentando lo siguiente:
 - a) La solicitud tiene como objetivo que la Sala declare la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, en el extremo de la medida correctiva ordenada.
 - b) La medida correctiva ordenada, se determinó en virtud a una información proporcionada por el consumidor que presuntamente no es cierta.
 - c) Antes de la emisión del pronunciamiento final, el denunciante había indicado que incurrió en gastos en la reparación de su vehículo; sin embargo, la documentación que acreditaba ello era de fecha posterior al pronunciamiento de la Sala
 - d) Debe evaluarse el inicio de un procedimiento sancionador contra el señor Falla, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807°,

Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2015

- La denuncia presentada por el señor Falla es admitida por primera vez, por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi con fecha 13 de abril de 2015, mediante Resolución N° 1, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, por la presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relacionada con una falta de idoneidad.
- En este sentido, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen una falta de idoneidad (problema jurídico):
 - a) No se habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014, el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y solo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante.
 - b) No se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que, durante el servicio preventivo de 90,000Km, no se efectuó el cambio de aceite en el vehículo del interesado.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 7 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016

- Al declararse la nulidad parcial de la Resolución N° 1, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, con fecha 11 de julio de 2016, mediante Resolución N° 7, admite la denuncia presentada por el señor Falla, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relacionada con una falta de idoneidad, en tanto que la mencionada empresa no habría brindado al señor Falla, con fecha 19 de

diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado a su vehículo, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor.

- En este sentido, corresponde determinar si el siguiente hecho, constituye una falta de idoneidad (problema jurídico):
 - a) No se habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante el 19 de diciembre de 2014, el mismo que ocasionó la posterior avería del motor.

2.3. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2015

- En el presente caso, la Comisión de Protección al Consumidor analizó los medios probatorios, a fin de determinar si los 02 problemas jurídicos del caso constituyen infracción a los artículos 18°, 19° y 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relacionados con la falta de idoneidad de los servicios ofrecidos y con la prestación inadecuada de servicios de reparación.
- Con relación al primer problema y por el cual no se habría brindado un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, al rellenarse solo de aceite a la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante, se analizaron los medios probatorios, de las cuales se desprende que:
 - a) El vehículo presentaba un signo de falta de aceite, sin embargo, al revisar el historial técnico del vehículo y en otros talleres, no se evidenció que existiera problema alguno en el motor, ni en los niveles de aceite.
 - b) Del análisis de los servicios técnicos brindados por el denunciado, se aprecia que no se reparó alguna pieza vinculada con el motor, cuestión que pudo ser considerada al momento de diagnosticar la falla en el vehículo
 - c) Luego de efectuado el mantenimiento del vehículo, éste no presentó problema alguno, sino después de 80 días desde que se brindó el servicio de mantenimiento preventivo y al haberse recorrido aproximadamente 3,500Km.; por lo que se puede desprender que el vehículo no evidenció fuga de aceite, ni ruido en el motor, con lo

cual no era posible para la denunciada, inferir que existía un desperfecto, lo que recién se pudo advertir 10 días después, cuando el problema del motor se hizo evidente y por el cual la denunciada solicitó autorización para desmontar la culata.

En ese sentido, la Comisión concluye que las actividades realizadas por la denunciada se encontraron dentro de lo que esperaría un consumidor al momento de la prestación de un servicio de reparación; y, por lo tanto, no existe infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse probado una falta de idoneidad por parte del proveedor del servicio.

- Con relación al segundo problema y por el cual, no se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que, durante el servicio preventivo de 90,000Km, no se efectuó el cambio de aceite en el vehículo del interesado, se analizaron los medios probatorios, de las cuales se desprende que:
 - a) No se advierte documento alguno que permita acreditar de manera fehaciente, la existencia del defecto denunciado.
 - b) Existen elementos indiciarios que permiten concluir que el vehículo materia de la denuncia, sí recibió el cambio de aceite el 30 de setiembre de 2014, como que a retirar el vehículo no se consignó observación alguna en el tablero que evidencia la falta de aceite o que en la factura se consignó la compra de aceite motor 5W20GL (5Lt) y 5W20 (1/4GL).

En ese sentido, la Comisión concluye que el vehículo materia de la denuncia, en el mantenimiento preventivo del 30 de setiembre de 2014, si recibió el cambio de aceite, con lo cual no se ha acreditado la existencia del defecto denunciado; y, por lo tanto, no existe infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 7 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016

- En el presente caso, la Comisión de Protección al Consumidor analizó si se habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante el 19 de diciembre de 2014, el mismo que ocasionó la posterior avería del motor, a

fin de determinar si constituye infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Con relación al problema, se analizaron los medios probatorios, de las cuales se desprende que:
 - a) Las órdenes de trabajo emitidas por **DIVENCENTER S.A.C.** no evidencian falla alguna relacionado al motor, sino por mantenimiento, problemas en los frenos, encendido de testigo de airbag y llanta, cambio de amortiguadores, disco delantero y limpieza de zapatas.
 - b) Las órdenes de trabajo emitidas por Automotriz San Borja S.A.C. y ASB & Motors S.A.C. evidencian que dichas empresas brindaron el servicio de mantenimiento al vehículo durante los años 2010, 2011, 2012, 2013 e inicios del 2014 y que no se observaron fallas relacionadas con el motor.
 - c) El ingreso del vehículo, el 19 de diciembre de 2014, fue por problemas en el nivel de aceite, por lo que se procedió a ser rellenado y encender el vehículo, sin que exista problemas en el motor y recomendándose tener el vehículo en observación.
 - d) El ingreso del vehículo, el 29 de diciembre de 2014, fue por el bajo nivel de aceite, razón por la que procedieron a completar el nivel para evitar fugas, efectuando pruebas en el que se verificaron que no existían condiciones atípicas, argumentos que no han sido rebatidos por el denunciante.

En ese sentido, la Comisión concluye que, en el servicio realizado el 19 de diciembre de 2014, no se ingresó el vehículo por fallas del motor, por lo que no es previsible que el denunciado puede evaluar alguna falla en el mismo. Es recién el 29 de diciembre de 2014 que se presentó desperfectos en el motor, por lo que no puede concluirse que éstos se debieran por una mala reparación de **DIVENCENTER S.A.C.**, al haber transcurrido más de 10 días y estar fuera de su esfera de control; por lo tanto, no se evidencia que el defecto alegado haya sido a causa de la reparación del 19 de diciembre de 2014, por lo que no existe infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1503-2015/CC2 (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).-

Respecto a los 02 puntos controvertidos, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, a través de la Resolución N° 1503-2015/CC2, resolvió lo siguiente:

- a) Con relación a que no se habría brindado un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, al rellenarse solo de aceite a la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante, declaró **INFUNDADO** este extremo.
- b) Con relación a que no se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado, en tanto que, durante el servicio preventivo de 90,000Km, no se efectuó el cambio de aceite en el vehículo, declaró **INFUNDADO** este extremo.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación al primer problema, **DISCREPO CON LO RESUELTO**, pues, los medios probatorios aportados por el denunciado no fueron fehacientes para demostrar cual fue la causa de pérdida de aceite en el vehículo, razón por la cual lo que obra en el expediente no es suficiente para constatar la no existencia de falta de idoneidad y por ende, la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con relación al segundo problema, **DISCREPO CON LO RESUELTO**, por cuanto de igual manera sólo se analizaron los medios probatorios aportados por el denunciado, no existiendo un medio probatorio técnico firme que hubiera determinado que efectivamente en el servicio de mantenimiento preventivo, se realizó el cambio de aceite en el vehículo, razón por la cual no existe un medio probatorio fehaciente que constata la existencia de infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1263-2016/SPC-INDECOPI (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-

Respecto a los 02 puntos impugnados, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resolvió lo siguiente:

- a) Con relación a que no se habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado, en tanto que, durante el servicio preventivo de 90,000Km, no se efectuó el cambio de aceite en el vehículo, se **CONFIRMÓ** la Resolución 1503-2015/CC2, que declaró **INFUNDADO** este extremo, señalando que se habría acreditado que el servicio efectuado por **DIVENCENTER S.A.C.** fue adecuado, al haberse efectuado el cambio de aceite al vehículo del denunciante.
- b) Con relación a que no se habría brindado un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, al rellenarse solo de aceite a la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante, se declaró **LA NULIDAD PARCIAL** de la Resolución 1 de fecha 13 de abril de 2015 y la Resolución 1503-2015/CC2, que declaró **INFUNDADO** este extremo, en tanto dichas resoluciones fueron emitidas sin respetar el procedimiento regular, al haberse omitido imputar correctamente, como presunta conducta infractora, el hecho denunciado por el señor Falla, referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación efectuado el 19 de diciembre de 2014, habría ocasionado la falla posterior del motor del vehículo; razón por la que se ordena a la autoridad administrativa de primera instancia que impute el hecho denunciado y emita un pronunciamiento sobre el particular.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación al primer punto, **DISCREPO CON LO RESUELTO**, por cuanto reafirmo mi posición en que sólo se analizaron los medios probatorios aportados por el denunciado, los que no prueban de manera fehaciente que en el servicio de mantenimiento preventivo, se realizó el cambio de aceite en el vehículo, razón por la cual lo que obra en el expediente no es suficiente para constatar la no existencia de falta de idoneidad y por ende, la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con relación al segundo punto impugnado, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO DE MANERA PARCIAL**, por cuanto si bien efectivamente la Resolución 1 de fecha 13 de abril de 2015 y la Resolución 1503-2015/CC2 de fecha 03 de setiembre de 2015, fueron emitidas sin respetar el procedimiento regular, al haberse omitido imputar correctamente, como presunta conducta infractora, el hecho referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación efectuado el 19 de diciembre de 2014, habría ocasionado la falla posterior del motor del vehículo; debió agregarse el hecho que en la imputación de cargos, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.**, por la presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 23° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habiéndose pronunciado

sobre la existencia o no de infracción respecto al mencionado artículo 23°.

3.3. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1555-2016/CC2 (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).-

Respecto al punto controvertido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, Sede Central, con fecha 29 de diciembre de 2016 resolvió lo siguiente:

- a) Declarar **INFUNDADA**, la denuncia interpuesta contra la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que dicha empresa no habría brindado un servicio de reparación adecuado, lo que ocasionó una avería al motor del vehículo del denunciante. En este sentido, se deniega las medidas correctivas solicitadas por el denunciante.

Con relación a la resolución, **DISCREPO CON LO RESUELTO**, pues las pruebas aportadas no son contundentes para afirmar que el servicio de reparación no ocasionó las fallas o averías en el motor, lo que pudo obtenerse a través de una pericia técnica, con el fin de verificar la veracidad de las órdenes de trabajo emitidas por la empresa denunciada, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material.

3.4. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-

Respecto al recurso de apelación presentado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, con fecha 20 de abril de 2017 resolvió lo siguiente:

- a) **REVOCÓ** la Resolución N° 1555-2016/CC2, que declaró **INFUNDADA** la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declaró **FUNDADA** la misma, toda vez que se acreditó que el denunciado brindó un servicio de reparación no idóneo el 19 de diciembre de 2014, al no haber realizado las acciones correctivas necesarias, a fin de determinar el origen del desperfecto reportado y corregir las potenciales fallas generadas por la falta de aceite, lo que trajo como consecuencia la posterior avería del motor, sancionando a la empresa **DIVENCENTER S.A.C.** con una multa de 03 UIT y disponiendo como medida correctiva complementaria que, en el plazo de 05 días hábiles siguientes a que el denunciante acredite ante el proveedor los

gastos estrictamente relacionados al diagnóstico y reparación de las fallas del motor, cumpla con devolver al señor Falla el importe de dichos gastos.

Con relación a la resolución, **ESTOY DE ACUERDO EN PARTE CON LO RESUELTO**, pues si bien considero que, en el presente caso, el Tribunal utilizó un precedente administrativo relacionado con los servicios de mantenimiento vehicular, insisto en que no existe una prueba imparcial que concluya que las fallas en el motor, se debieron a una falta de aceite o que no estaba bajo su esfera de control del proveedor. En este sentido y en mi opinión, se mantiene la ausencia de verificación respecto a la veracidad de los medios de prueba proporcionados, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material.

3.5. CON RELACIÓN AL VOTO EN DISCORDIA DE LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI

La vocal Ana Asunción Ampuero Miranda dejó constancia que, la resolución recurrida debió ser declarada nula, en atención a que la Comisión debió efectuar mayores acciones probatorias a fin de determinar el origen de las fallas del motor del vehículo objeto de denuncia, en virtud a los siguientes argumentos:

- a) El artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
- b) El artículo 159° de la mencionada Ley faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución, en virtud al Principio de Impulso de Oficio y al Principio de Verdad Material.
- c) Si bien existen indicios sobre la responsabilidad de **DIVENCENTER S.A.C.** respecto a la falta de idoneidad en el servicio de reparación, de la revisión del expediente, no se aprecia medio de prueba alguno que permita concluir que, la falta de una revisión exhaustiva del vehículo el 19 de diciembre de 2014 por parte del denunciado, a fin de determinar el origen que había ocasionado el nivel bajo de aceite de la unidad, fue lo que ocasionó la posterior avería del motor.
- d) Se considera que resultaba necesario, que el órgano resolutorio de primera instancia actúe mayores medios probatorios a efectos de determinar de manera clara y precisa si las fallas que aparecieron

en el motor (reportadas el 29 de diciembre de 2014) era una consecuencia de la posible negligencia del denunciado por no haber brindado un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, cuando el señor Falla internó su camioneta reportando el nivel bajo de aceite, a pesar que 77 días antes, dicho proveedor había efectuado el cambio de aceite; esto a efectos de determinar si el proveedor era responsable o no, respecto a un servicio de reparación presuntamente defectuoso, máxime si existían medios probatorios que acreditaban las posiciones de ambos administrados.

- e) Se debió solicitar un informe técnico al denunciado o a un tercero independiente e imparcial (por ejemplo, SENATI, UNI u otras entidades relacionadas al rubro mecánico o automotriz), a fin de que analice y emita un diagnóstico sobre el origen de las fallas del motor del vehículo objeto de controversia (desgaste prematuro de piezas internas), lo que permitiría conocer si este evento fue una consecuencia por no haber efectuado un servicio de reparación adecuado ante el reporte del bajo nivel de aceite en el motor, y si el examen idóneo solo se limitaba en volver a llenar el aceite faltante.
- f) Al no efectuar la actuación probatoria indicada y no motivar adecuadamente la resolución venida en grado, el presente pronunciamiento fue expedido sin observar el procedimiento establecido por Ley para su generación, contraviniendo una norma expresa que señala los términos en que debe instruirse un procedimiento administrativo, y vulnerando el derecho de las partes a un procedimiento regular.
- g) En tal sentido, se debe declarar la nulidad de la Resolución 1555-2016/CC2, de fecha 29 de setiembre de 2016, debiéndose disponer que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, actúe mayores medios probatorios a fin de determinar la responsabilidad del denunciado por la falta de idoneidad en el servicio de reparación materia de denuncia y se pronuncie nuevamente.

Con relación al voto en discordia, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto, debió considerarse la solicitud de una prueba imparcial que concluya que las fallas en el motor, se debieron a un inadecuado servicio de reparación, una falta de aceite o que no estaba bajo la esfera de control del denunciado. En este sentido y en mi opinión, es importante la verificación respecto a la veracidad de los medios de prueba proporcionados por las partes, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material.

3.6. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-

Respecto a la solicitud de nulidad presentada, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución 2525-2017/SPC-INDECOPI, de fecha 22 de agosto de 2017, resolvió lo siguiente:

- a) **DECLARAR IMPROCEDENTE** la solicitud presentada por **DIVECENTER S.A.C.** para que se declare de oficio la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, de fecha 29 de setiembre de 2016, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el extremo de la medida correctiva, pues dicha figura jurídica es una atribución propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, sin que proceda alguna solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos, en base a los siguientes fundamentos:
- La nulidad de oficio de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI solo procedería a instancia de parte, si se plantea mediante la interposición de los recursos administrativos de reconsideración, apelación y revisión contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Estos recursos deben ser interpuestos cuando sean procedentes de acuerdo con cada normatividad específica.
 - Conforme al Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, y el Decreto Supremo 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, las resoluciones que expiden las Salas del Tribunal del Indecopi agotan la vía administrativa y, por tanto, sólo pueden ser cuestionadas en la vía judicial, conforme a las normas que regulan el proceso contencioso administrativo².
 - De otro lado, el artículo 202^o de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que la nulidad de oficio de los actos administrativos puede ser declarada sólo por el funcionario jerárquico superior al que expidió el referido acto, y si éste fue emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad será declarada mediante un pronunciamiento del mismo funcionario.
 - En este sentido, la nulidad de oficio de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI solo procedería en virtud de los mecanismos descritos en los párrafos precedentes, no correspondiendo que un administrado que fue parte del

procedimiento (en el presente caso, **DIVECENTER S.A.C.**) solicite a la autoridad de consumo la nulidad del referido acto. De lo contrario, una solicitud de nulidad de oficio se convertiría en la práctica en una vía adicional para discutir el acto emitido, el cual solo puede ser cuestionado ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo. De ahí que la solicitud de nulidad formulada por el recurrente contra la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI no puede ser acogida.

- En mérito de lo expuesto, corresponde declarar improcedente la solicitud de **DIVECENTER S.A.C.** para que se declare de oficio la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI.
- Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, la medida correctiva ordenada por la Sala fue emitida en consideración a la información alegada por el denunciante; por lo que se dispuso que el cumplimiento de dicho mandato sea previa presentación al proveedor de la documentación que acreditara ello; por tanto, será en la etapa de ejecución de la medida correctiva donde el órgano resolutivo competente analice el cuestionamiento de **DIVECENTER S.A.C.** sobre la veracidad de la información proporcionada por el consumidor para el cumplimiento del mandato ordenado por la Sala.

Con relación a esta resolución, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto, efectivamente la figura jurídica de nulidad de oficio, es una atribución propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, la que puede ejercer dentro de los plazos que la Ley 27444 establece, sin que proceda alguna solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **DIVENCENTER S.A.C.** se enmarca como una posible falta de idoneidad, al no haberse brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante el 19 de diciembre de 2014, el mismo que ocasionó la posterior avería del motor. En este sentido, en concordancia con los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, el proveedor debe responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- 4.2. Si bien, las partes proporcionaron diversos medios probatorios para acreditar los hechos denunciados o eximirse de la responsabilidad de los mismos, era importante que Indecopi verificara la veracidad de dichas pruebas, a fin de determinar, si los daños en el motor no le eran atribuibles al proveedor, lo que pudo resolverse a través de una pericia imparcial, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material.
- 4.3. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, por cuanto el presente caso versó sobre un servicio, cuya estimación patrimonial superaba las tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), en concordancia con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.4. El trámite de la denuncia ha seguido el procedimiento administrativo sancionador regular, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia. Asimismo, se aplicó de manera correcta los efectos de la nulidad de un acto administrativo, al retrotraerse el procedimiento al momento donde ocurrió la causal respectiva.
- 4.5. Respecto a la solicitud para que se declare de oficio la nulidad parcial de un acto administrativo, es una figura jurídica cuya atribución es propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, sin que proceda alguna solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **DURAND CARRIÓN, Julio** (2007). Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Lima. Fondo Editorial de Universidad de San Martín de Porres.
- 5.2. **CAIRAMPOMA ARROYO, Alberto** (2014). La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. Lima. Revista N° 73 de la Facultad de Derecho PUCP
- 5.3. **CHANG TOKUSHIMA, Juan Santiago** (2015). La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Lima. Ius Et Veritas.
- 5.4. **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 5.5. **Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**
- 5.6. **Decreto Legislativo N° 807** – Facultades, normas y organización del INDECOPI.
- 5.7. **Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI** “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.8. **Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo**
- 5.9. **Constitución Política del Perú**
- 5.10. **Decreto Legislativo N° 295 - Código Civil**

6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 10 de marzo de 2015, interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas.
- 6.2. Copia de la Resolución 1, de fecha 13 de abril de 2015, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra **DIVENCENTER S.A.C.**
- 6.3. Copia de los descargos de fecha 07 de mayo de 2015, presentados por **DIVENCENTER S.A.C.**
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 1503-2015/CC2 (Primera resolución de 1ra. instancia).
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por Jesús Antonio Falla Cárdenas, con fecha 13 de octubre de 2015.
- 6.6. Copia de la Resolución N° 1263-2016/SPC-INDECOPI (Primera resolución de 2da. instancia).
- 6.7. Copia de la Resolución 7, de fecha 11 de julio de 2016, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra **DIVENCENTER S.A.C.**
- 6.8. Copia de los descargos de fecha 21 de julio de 2016, presentados por **DIVENCENTER S.A.C.**
- 6.9. Copia de la Resolución Final N° 1555-2016/CC2 (Segunda resolución de 1ra. instancia).
- 6.10. Copia del Recurso de Apelación presentado por Jesús Antonio Falla Cárdenas, con fecha 17 de octubre de 2016.
- 6.11. Copia de la Resolución N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (Segunda resolución de 2da. instancia).
- 6.12. Copia del documento de fecha 22 de junio de 2017, en el que se solicita la nulidad de oficio de la Resolución N° 1483-2017/SPC-INDECOPI.
- 6.13. Copia de la Resolución N° 2525-2017/SPC-INDECOPI, respecto a la solicitud de nulidad de oficio de la Resolución N° 1483-2017/SPC-INDECOPI.

- COPIA DE LA DENUNCIA INTERPUESTA POR EL SEÑOR JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS DE FECHA 10 DE MARZO DE 2015. ASÍ COMO SUS CORRESPONDIENTES MEDIOS PROBATORIOS.

SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo, Jesús Antonio Falla Cárdenas, identificado con documento nacional de Identidad N° 08886775, con domicilio en Av. Los Fresnos N° 548, Dpto. 302, Urb. El Remanso, distrito de La Molina, respetuosamente me presento y digo:

I. EXPRESION CONCRETA DE LO PEDIDO

En defensa de mis derechos como consumidor, y estando a lo previsto por el artículo 107° Postulación del proceso, de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), presento denuncia administrativa para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de DIVECENTER S.A.C., domiciliada en Av. Canadá N° 1160, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, representada por su gerente general Sr. José Miguel Saenz-Laguna Córdoba, en mérito a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que paso a exponer en los puntos II y III subsiguientes.

Asimismo, en mérito a lo dispuesto en los artículos 114° Medidas correctivas y 115° Medidas correctivas reparadoras del Código, solicito la siguiente medida correctiva reparadora:

La reparación del vehículo de mi propiedad, sea asumida íntegramente por el proveedor denunciado. Asimismo, garantice para tal efecto que, esta se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos; se ejecute por técnicos especializados y se garantice la misma por un periodo de tiempo razonable y asuma cualquier otro costo colateral vinculado directamente con el daño ocasionado.

Finalmente, solicito se ordene al proveedor denunciado asuma las costas y costos del proceso, y en caso de incumplimiento se apliquen las multas coercitivas por incumplimiento previstas en el artículo 118° del Código.

II. FUNDAMENTOS DE HECHO

1. Con fecha 30 de septiembre de 2014, interné mi vehículo de marca Jeep, con matrícula A3E-556 en el taller Divencenter S.A.C. (En adelante Divemotor), ubicado en Av. Nicolás Arriola N° 550, distrito de La Victoria, para que se realice el servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 Km., siendo atendido por el Sr. Eduardo Delgado Pacheco, según inventario de unidades adjunto (Anexo 1).
2. Con fecha 02 de octubre de 2014, el Sr. Delgado me informa que existen trabajos adicionales que deben ser realizados, respecto de: i) amortiguadores de suspensión y capó, ii) discos de freno y iii) sensor de presión de neumáticos. En la misma fecha, mediante correo electrónico aprobo la totalidad de los trabajos adicionales recomendados por Divemotor. (Anexo 2)

3. Con fecha 03 de octubre de 2014, Divemotor entrega una detalle de los trabajos realizados mediante Orden de Trabajo (OT) N° 201080644, describiendo el servicio de mano de obra mecánica y repuestos, por un total de USD 1,302.57, generándose la Boleta de Venta N° 040-9449. (Anexo 3)

4. Con fecha 03 de octubre de 2014, Divemotor genera la Boleta de Venta N° 040-9448 vinculada con la OT N° 201078053, por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados con el servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 Km., donde se precisa dentro de este concepto "test de entrada y salida witech", además de cambios de filtros, aceite, entre otros. El total pagado por este servicio ascendió a la suma de USD 659.53.

Conforme a lo indicado en este punto y así como en el precedente, queda acreditada la relación de consumo entre el suscrito y Divemotor.

Un consumidor razonable espera recibir un servicio idóneo en todos sus extremos, más aún cuando acude a un concesionario autorizado y especializado en la marca Jeep. Es decir, acorde con lo expuesto en los puntos 3 y 4 precedentes, se efectuaron todos los trabajos y cambios de piezas requeridos por Divemotor. Asimismo, puede observarse que, en ningún momento Divemotor reportó ningún otro problema en el vehículo automotor, conforme a los documentos que adjuntamos. (Anexo 4)

5. Con fecha 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite, dentro del tablero de mando empieza a encenderse y apagarse, además emite señal sonora. En este instante, me dirigí a la estación de servicio más cercana para que revisaran el nivel de aceite de mi vehículo, donde el personal de servicio me refirió textualmente lo siguiente: "su vehículo se encuentra sin aceite". En ese momento, trasladé el vehículo al taller de Divemotor, donde comprueban que el vehículo no tenía aceite. En ese momento, me indican que procederán a "rellenar de aceite" y que mantenga la unidad en observación; que no se explicaban que había podido ocurrir, más aún cuando no se evidencia fuga alguna del mismo. Ante esta ligera respuesta, repliqué "no será que, en el último servicio no llenaron de lubricante mi vehículo", ante lo cual respondieron que ello era poco probable, pues a su juicio el sensor de aceite hubiese dado aviso antes.

6. Con fecha 28 de diciembre cerca a mi domicilio, mi vehículo presenta un fuerte ruido en el motor (golpe metálico). Ante ello, apague el mismo y solicité el servicio de grúa de la empresa Pacífico Seguros, trasladando mi vehículo al taller de Divemotor.

7. Con fecha 29 de diciembre se realiza el inventario del mismo, quedando internado para diagnóstico. (Anexo 5)

8. Con fecha 05 de enero, me entreviste con el Jefe de Taller, Sr. Juan Enrique Medina expresándole mi malestar por lo ocurrido, señalándole expresamente que Divemotor debe hacerse responsable del daño ocasionado a mi vehículo, recalándole que mi vehículo no presentaba ningún problema de pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento preventivo y que después de dos (2) meses, simplemente me indican que el motor se averió, más aún cuando en forma oportuna se les advirtió del aviso del tablero de mando, donde sólo se limitaron a "rellenar de aceite", sin evaluar la causa de dicho aviso.
9. Con fecha 12 de enero de 2014, el Sr. Eugenio Huapaya Rodríguez remite un presupuesto de reparación de motor (mano de obra mecánica y repuestos) por USD 6,389.51 . (Anexo 6)
10. Con fecha 13 de enero remití un e-mail al Sr. Juan Enrique Medina –Jefe de Taller Chrysler – Región Centro, al correo jumedina@divemotor.com.pe, efectuando mi reclamo ante lo sucedido, sin recibir respuesta alguna.
11. Con fecha 21 de enero de 2015, envié una carta de reclamo vía notarial, detallando lo sucedido y evidenciando en la misma la falta idoneidad en el servicio brindado por Divemotor, por negligencia grave de sus técnicos. La falta de diligencia queda acreditada en el momento que, con fecha 19 de diciembre y ante la ausencia de lubricante al momento de ingresar mi vehículo al taller, en lugar de "rellenar de aceite" debieron proceder con el internamiento del mismo, para una adecuada evaluación y/o diagnóstico. Tampoco descartamos que la negligencia haya podido ocurrir durante la prestación misma del servicio de mantenimiento preventivo, al no efectuarse la revisión de los niveles de aceite y/o efectuarse el cambio del mismo. De otro lado, Divemotor en ningún momento advirtió ninguna pérdida de aceite, al momento de ingresar la unidad, ni al entregar la misma, después de ejecutado dicho servicio. En consecuencia, el daño producido a mi vehículo es consecuencia de la grave negligencia de su personal dependiente y por lo cual debe asumir total responsabilidad por sus actos. (Anexo 7)
12. Con fecha 23 de enero presenté mi reclamo al INDECOPI por los hechos materia de denuncia. (Anexo 8)
13. Con fecha 30 de enero de 2015, Divemotor da repuesta vía notarial al reclamo formulado. (Anexo 9)

Para una mejor comprensión de los hechos y afirmaciones realizados por Divemotor en su escrito de descargo, realizaremos un breve comentario o respuesta en el mismo orden y por cada punto planteado en su misiva:

- iii. Adicionalmente, afirman que con fecha 19.12.2014 efectivamente la unidad ingresó al taller de Divemotor, que ésta contaba con aceite, pero no marcaba el nivel en la varilla. Aquí es donde proceden a rellenar de aceite y encender el motor, recomendando tenerlo en observación.

Es difícil entender tal afirmación, por un lado indican que sí había lubricante, sin embargo, la varilla no marcaba el nivel. En este punto, queda demostrada una vez más la falta de idoneidad en la prestación del servicio, por parte de Divemotor, como ya se ha indicado anteriormente, "rellenan" de lubricante el motor en lugar de proceder con pericia y diligencia, requiriendo su internamiento para un diagnóstico de la falla reportada. Es decir, dejaron al "azar" la vida del motor.

- iv. Indican que el vehículo ingresó al taller el 29 de diciembre de 2014 por ruido.

Realmente la unidad ingresó el domingo 28 de diciembre de 2014 por ruido (golpe metálico). El ruido anterior reportado el 19 de diciembre, fue por señal acústica que emanaba del tablero de mando, hasta ese momento no había ningún ruido extraño.

- v. También precisan que con fecha 05 de enero de 2014, el jefe de taller explicó los posibles motivos de desgaste de las piezas del motor, indicando también que la unidad no presentaba fugas por las partes externas del motor.

Sin embargo, Divemotor se olvida de mencionar que el desgaste súbito de algunas de las piezas del motor se ha producido por falta de lubricación, producto de su grave negligencia en la atención de este caso el día 19 de diciembre de 2014, ocasionado que el motor se haya fundido.

- vi. Finalmente, afirman que el asesor de servicio informó que la falla se habría producido por desgaste de anillos del pistón y estos afectaron otros componentes del motor al quedarse sin aceite.

Divemotor en este punto refiere que la unidad se quedó sin aceite y que ello habría comprometido otras partes del motor. Esta afirmación confirma la impericia en el actuar de Divemotor, es decir, la unidad habría llegado con un mínimo nivel de aceite, sin embargo, en lugar de indagar el origen de la pérdida y motivo de la señal de alerta en el tablero, sólo procedieron en rellenar de aceite el mismo, originando días después la total avería del motor. En conclusión, no queda la menor duda que el daño ocasionado al motor de mi vehículo responde a la grave negligencia del personal dependiente de Divemotor, por lo cual debe responder por los daños causados.

14. Con fecha 03 de febrero de 2015, el INDECOPI traslada los descargos de Divemotor, otorgándome dos días útiles para indicar si me encuentro conforme con los mismos. (Anexo 11)

Llama poderosamente la atención la respuesta del proveedor denunciado, donde afirma que el daño ocasionado al vehículo tiene su origen en los cuidados propios del cliente.

Tal afirmación queda totalmente desvirtuada, en atención a lo siguiente:

- a) El vehículo ha recibido todos sus mantenimientos preventivos en concesionarios debidamente autorizados para la marca JEEP en el Perú.
- b) El vehículo no presentaba ninguna falla referida a pérdida de aceite, antes de ser internado para su mantenimiento preventivo.
- c) Poco después de efectuado el mantenimiento preventivo por Divemotor, el motor colapsa.
- d) Divemotor tuvo una reacción negligente al limitarse a rellenar de aceite la unidad, cuando se le advirtió de la señal sonora emitida por el tablero de mando.
- e) Un protocolo mínimo del servicio de mantenimiento preventivo, es revisar con qué nivel de aceite llega una unidad para servicio, no advirtiéndose ninguna situación de anormalidad en este extremo.

No debe perderse de vista que la denuncia se sustenta principalmente en la falta de idoneidad en la prestación de sus servicios, lo que ha ocasionado daños al motor de mi vehículo.

15. Con fecha 04 de febrero de 2015, el INDECOPI procede a concluir el reclamo presentado, por no encontrarme conforme con lo expuesto por el proveedor. (Anexo 12)

III. FUNDAMENTACION JURIDICA

La siguiente argumentación jurídica, se fundamenta en los artículos pertinentes del Código, señalados expresamente en los párrafos siguientes y en todos aquellos que resulten aplicables en la resolución del presente caso.

- i. Artículo 1.- Derecho de los consumidores... e) Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

En el presente caso, solicito expresamente la reparación de mi vehículo como medida coercitiva reparadora y se garantice la misma, conforme a los términos expuesto en el punto I precedente.

00001

ii. Artículo 19.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...)

Queda claro que al solicitar un servicio de mantenimiento preventivo y ejecutar todas los trabajos recomendados por Divemotor, así como cumplir en comunicar en forma oportuna la falla que reportaba el tablero de mando del vehículo, se espera que el proveedor denunciado como experto en la materia, preste un servicio idóneo, lo cual a todas luces y conforme se ha expresado en los fundamentos de hecho, ello no ha ocurrido. Nos preguntamos, es posible que el motor de un vehículo con apenas 90,000 Km. de recorrido, que ha recibido todos sus mantenimientos preventivos en forma oportuna en concesionarios autorizados, poco después de recibido su último servicio preventivo, simplemente el motor colapse sin responsabilidad alguna de Divemotor, más aún cuando se limitó a "rellenar" de aceite el motor, sin proceder con un mínimo de diligencia en su actuación, lo que llevó a las consecuencias ampliamente expuestas en el presente escrito.

iii. Artículo 20.- Garantías.- Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

(...) c) Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

En este caso, resulta evidente que un consumidor razonable lo mínimo que espera recibir es un servicio de calidad: i) al internar su vehículo en un taller de primer nivel como Divemotor, ii) efectuando todos los trabajos recomendados por los expertos. Es decir, se tiene la expectativa de recibir un servicio idóneo, durante el servicio mismo, y durante la atención postservicio, entendiéndose que existe una garantía implícita acorde al servicio prestado, garantía que Divemotor pretende ignorar y rechazar.

iv. Artículo 21.- Protección de las expectativas del consumidor

21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.
(resaltado agregado)

Es decir, el proveedor se encuentra vinculado a prestar un servicio idóneo y/o diligente en todo momento, y garantizar el servicio prestado, lo cual no ha ocurrido, como se ha demostrado en el presente escrito.

000012

v. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad (...) 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. (subrayado agregado)

La prestación del servicio prestado es una de resultados, pues se espera al término del mismo, un resultado concreto, recibir la unidad vehicular en óptimas condiciones de operación y/o funcionamiento; garantizándose los trabajos realizados. Asimismo, ante una señal de mal funcionamiento del vehículo, se reciba una prestación adecuada y diligente, en atención a la naturaleza propia del servicio brindado.

vi. Artículo 107.- Infracciones administrativas

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. (...) (Subrayado agregado)

Por lo expuesto y probado, ha quedado acreditada la falta de idoneidad de Divemotor en la prestación de sus servicios, por lo cual ha incurrido en infracción administrativa sancionable, conforme a lo previsto en el Código.

vii. Artículo 100.- Responsabilidad Civil

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil (...)

En este punto, nos reservamos la facultad de iniciar oportunamente las acciones por responsabilidad civil contractual, conforme a las normas del Código Civil sobre la materia. Para ello probaremos en su oportunidad, no solo el daño emergente, sino también el lucro cesante, toda vez que llevo más de 2 (dos) meses sin poder disponer de mi vehículo en atención al daño ocasionado.

IV. MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS

- Anexo 1 Copia del Inventario de Unidades AUTOS de fecha 30.09.2014.
- Anexo 2 Correo electrónico de fecha 02.10.2014.
- Anexo 3 Copia de la boleta de venta N° 040-9448 y del detalle de la OT 201080644.
- Anexo 4 Copia de boleta de venta N° 040-9448 y del detalle de la OT 201078053.
- Anexo 5 Copia del Inventario de Unidades AUTOS de fecha 29.12.2014.
- Anexo 6 Presupuesto de reparación.
- Anexo 7 Carta notarial remitida al denunciado.

000013

- Anexo 8 Cargo de recepción del reclamo formulado ante el INDECOPI.
- Anexo 9 Carta notarial de respuesta del denunciado
- Anexo 10 Comprobantes de pago que acreditan los servicios de mantenimiento preventivo y página web de concesionarios autorizados para la marca Jeep en el Perú.
- Anexo 11 Correo electrónico de respuesta al reclamo remitido por el denunciado al INDECOPI.
- Anexo 12 Correo electrónico donde se da por concluido el reclamo presentado en contra del denunciado.
- Anexo 13 Copia de tarjeta de propiedad del vehículo.
- Anexo 14 Copia del DNI del interesado.
- Anexo 15 Recibo por honorarios del abogado y pago del mismo, el cual sustenta los costos incurridos en el presente proceso.
- Anexo 16 Pago de tasa por derecho de trámite.

Por lo expuesto, solicito a ustedes dar el trámite que corresponda conforme a ley.

La Molina, 09 de marzo de 2015

Jesús Falla Cárdenas
DNI 08886775

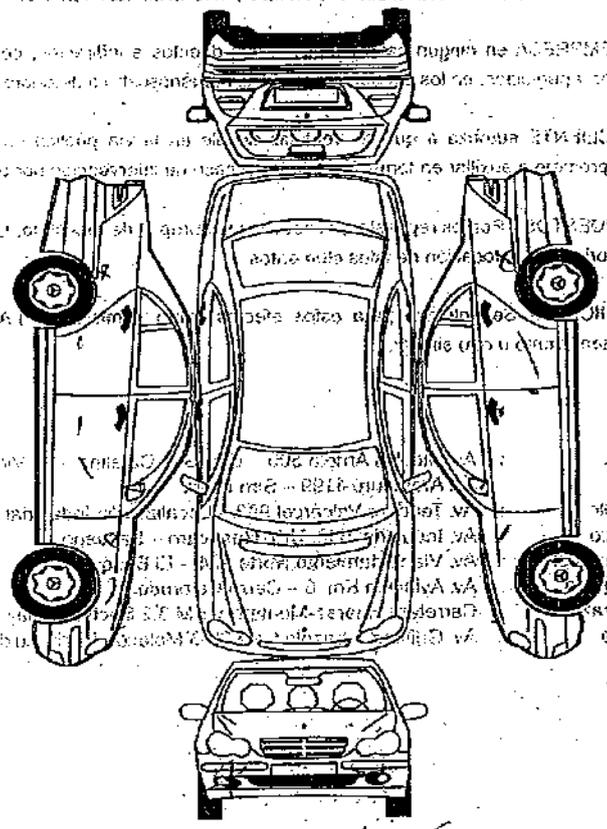
X

DARIO E. RICAGGI CROSATO
ABOGADO
Reg. CAL 57280



Propietario: JESUS FALLA C Fecha Ingreso: 30/09/14 Fecha Salida: 20/11/14
 Placa: 23-289 Modelo: Jeep Hora Ingreso: 9:55 Hora Salida: 08:18
 Asesor: F. Salgado Km. Ingreso: 98789 Km. Ingreso: 7098
 Casillero: Piraco Tanque de Gasolina Inicial: 1/4 Tanque de Gasolina Final: 1/4
 Inventario por: Piraco

DETALLE	ESTADO
Interior:	
1 Tarj. de Prop.	<input checked="" type="checkbox"/>
2 SOAT	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Mangueras de Mant.	<input checked="" type="checkbox"/>
4 Llaves	<input checked="" type="checkbox"/>
5 Llavero	<input checked="" type="checkbox"/>
6 Control remoto	<input checked="" type="checkbox"/>
7 Encendedor	<input checked="" type="checkbox"/>
8 Enciclos	<input checked="" type="checkbox"/>
9 Radio	<input checked="" type="checkbox"/>
10 Perilla de radio	<input checked="" type="checkbox"/>
11 Exting.	<input checked="" type="checkbox"/>
12 Pisos	<input checked="" type="checkbox"/>
13 Boligún	<input checked="" type="checkbox"/>
14 Cinturón de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
15 Espejo ref. Interno	<input checked="" type="checkbox"/>
Exterior:	
16 Estrella	<input checked="" type="checkbox"/>
17 Emblemas	<input checked="" type="checkbox"/>
18 Brazos plumilla	<input checked="" type="checkbox"/>
19 Plumillas	<input checked="" type="checkbox"/>
20 Espejo ref. exterior	<input checked="" type="checkbox"/>
21 Parrilla de techo	<input checked="" type="checkbox"/>
22 Porta placas	<input checked="" type="checkbox"/>
23 Vasos	<input checked="" type="checkbox"/>
24 Antena	<input checked="" type="checkbox"/>
25 Tapa de tanque	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
26 Cobertura de maletera	<input checked="" type="checkbox"/>
27 Piso maletera	<input checked="" type="checkbox"/>
28 Llanta de rpto.	<input checked="" type="checkbox"/>
29 Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>
30 Gata	<input checked="" type="checkbox"/>
31 Llave de ruedas	<input checked="" type="checkbox"/>
32 Seguro de ruedas	<input checked="" type="checkbox"/>
33 Triángulo	<input checked="" type="checkbox"/>
34 Batería	<input checked="" type="checkbox"/>
35 Tapas de motor	<input checked="" type="checkbox"/>



Otras referencias: diagnostico de falla de p. luna
de la camioneta de la empresa de transporte
Motorista parte posterior de la camioneta.

Cuenta con No cuenta con

Cliente lleva consigo los repuestos usados
 Cliente deja los repuestos usados para su eliminación por parte de Divecenter S.A.C.

Cliente que deja la unidad
 Nombre: JESUS FALLA C
 D.N.I.: 08886775
 Fecha y hora: 30/09/2014

Asesor de servicio
 Nombre: [Firma]
[Firma]

Cliente que recoge la unidad
 Nombre: [Firma]
 D.N.I.: [Firma]
 Fecha y hora: [Firma]

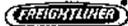
Consta la firma del cliente o representante la conformidad del inventario y acepta las condiciones generales y especiales al reverso de este documento, declarando tener conocimiento de su contenido.

DIVECENTER S.A.C

Página: 1 de 1

ESCRIBIR EL VALOR
970 949204

000015



Jeep.

NOMBRE: GAMING AND TECHNOLOGY PERU
DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO
TEL. CLIENTE: (01) 617-3836
CÓDIGO 0001009137
MARCA: Jeep
MODELO: GRAND CHEROKEE LAREDO 4
CHASIS: 1J8GR48K38C130164
MOTOR:
PLACA: A3E-556

RUC: 20507314644
FECHA: 30.09.2014
FEC.VIGENCIA: 30.10.2014
COTIZACIÓN: 0100383459
RECEPCIONISTA: EDUARDO DELGADO PACHECO
TELÉFONO: (01) 712-2000
CORREO: eddelgado@divemotor.com.pe
SUCURSAL: Canadá
ACEPTACIÓN:

COMENTARIOS: CLIENTE SOLICITA REALIZAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO (\$ 640.00 APROX)
CLIENTE SOLICITA REVISAR CHILLIDO AL MOMENTO DE FRENAR
CLIENTE SOLICITA REVISAR POR QUE SE QUEDA ENCENDIDO EL TESTIGO DE LLANTA
BAJA.
CLIENTE SOLICITA REVISAR POR QUE SE QUEDA ENCENDIDO EL TESTIGO DEL AIR
BAG.

Sr.  Antonio Falla
tel: 997-517680
e-mail: jfalla@samcorp.com.pe

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE:

TEXTOS ADICIONALES

M. DE O. MEC.	0.00	TOTAL OT	0.00
TRAB. DESAB.	0.00	DESCUENTO	0.00
TRAB. PINT.	0.00	TOT. NETO	0.00
REPTO.	0.00	IGV	0.00
TFT	0.00	TOT. VENTA	0.00
LUBRICANTES	0.00		
MANTENIMIENTOS	0.00		

SON: CERO CON 00/100 US\$ DOLARES

Divemotor cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

Lima: Av. Nicolás Arriola 550 - Urb. Sta Catalina - La Victoria - Tel: (51-1) 712-2000 Fax: (51-1) 712-2002
Av. Aramburu 1199 - San Isidro - Tel: (51-1) 225-4000
Sucursales: Trujillo: Av. Teodoro Vialard 983 - Lotización Industrial Santa Leonor - Tel: (044) 221-686 Fax: (044) 204-794
Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huancayo - Santiago - Telfax: (084) 246-800
Cajamarca: Av. Vía de Evita/Venta Noda 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Tel: (076) 341-909
Arequipa: Av. Aviación Km. 6 - Cerro Colorado - Telfax: (054) 272-077
Huancayo: Carretera Hueraz-Monsterrey Km. 3.2 - Sector Vichay Tel: (043) 221-967
Puno: Av. General José F. de San Martín 111 - Plaza Caceres

CONDICIONES GENERALES DE PRE-ORDEN/COTIZACIÓN

Conste por el presente documento la solicitud de reparación, mantenimiento u otro similar que firman por un lado el suscrito, en adelante EL CLIENTE y de otro lado la empresa Divecenter S.A.C., en adelante LA EMPRESA, en los términos y condiciones siguientes:

- I. **ACUERDOS GENERALES.-** EL CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a realizar los trabajos descritos en el presente documento. EL CLIENTE se compromete a pagar la revisión y diagnóstico de su vehículo, cargo que será efectivo a pesar que la reparación, mantenimiento u otro similar no se ejecute. LA EMPRESA se reserva el derecho de realizar los trabajos solicitados por el cliente.
- II. **FACTURACIÓN Y PAGO.-** EL CLIENTE pagará toda reparación, mantenimiento u otro similar al contado contra-entrega de vehículo o con una orden de compra en caso que el cliente tenga línea de crédito activa con LA EMPRESA. En caso EL CLIENTE no cumpla con retirar su vehículo dentro del plazo de tres (3) días, computados a partir de la fecha de haber recibido el aviso sobre la culminación del trabajo, LA EMPRESA cobrará un interés con la tasa máxima permitida por Ley, sin necesidad de requerimiento previo alguno; así como la suma de US\$ 30.00 diarios más IGV por el espacio que ocupa el vehículo. En los casos que así lo considere por conveniente, LA EMPRESA podrá solicitar a EL CLIENTE que abone en forma adelantada el 50% del total del presupuesto de la reparación, mantenimiento u otro similar.
- III. **ENTREGA DEL VEHÍCULO.-** LA EMPRESA se compromete a efectuar la reparación, mantenimiento u otro similar en el plazo señalado, salvo caso fortuito, fuerza mayor, actos de terceros ajenos a nuestro personal, actos u omisiones del cliente. Si por alguna circunstancia fuera necesaria una reparación, mantenimiento u otro similar de mayor volumen o un mayor plazo, LA EMPRESA comunicará a EL CLIENTE en el más breve término posible, fijándose un plazo extraordinario para completar el trabajo encomendado. En ningún caso, y bajo ninguna circunstancia, EL CLIENTE tendrá facultad para reclamar e pago de una indemnización por daños y perjuicios, lucro cesante, entre otros, al no haber podido disponer de su vehículo en la fecha señalada. Se considerará como vehículo entregado, cuando EL CLIENTE firme el inventario de salida.
- IV. **RETENCIÓN DEL VEHÍCULO.-** Cuando EL CLIENTE no cumpla con pagar la obligación asumida por la reparación, mantenimiento u otro similar, LA EMPRESA queda plenamente autorizada para ejercer derecho de retención sobre el vehículo, hasta que el importe total de la deuda sea íntegramente cancelado; asimismo LA EMPRESA se reserva el derecho de efectuar las acciones legales que corresponde para cobrarse la obligación impaga, sin perjuicio del cobro de la suma referida en el numeral II.
- V. **GARANTÍA.-** LA EMPRESA otorga garantía por la reparación, mantenimiento u otro similar efectivamente brindado. Para que la garantía se ejecute es indispensable presentar la factura/boleta (original); asimismo, se inicia con la fecha de emisión de la factura/boleta. La garantía no cubre daños directos e indirectos, como lucro cesante, daño emergente, gastos de remolcado, traslados, viajes y hospedaje, daños a terceros, etc.; Fallas producidas por el incumplimiento de instrucciones de servicio y mantenimiento (Se recomienda leer detenidamente el manual de usuario y seguir estrictamente la información detallada en el mismo). Daños por consecuencia del uso de combustible no adecuado. La garantía queda sin efecto si se detecta la intervención de terceros.
Para garantía de carrocería y pintura el período de cobertura es de doce (12) meses, la cual es aplicada a las partes reparadas según la factura/boleta; durante el período de garantía, cualquier deficiencia en el trabajo de carrocería y pintura realizado por cuenta de Divecenter S.A.C. será reparado sin cargo alguno; la garantía no cubre los daños causados por agentes extraños, sean estos tipo físico o químico; reparaciones producto de desgaste normal debido al uso.
El período que cubre la garantía otorgada por LA EMPRESA al CLIENTE, para Autos es de seis (06) meses, 7500 km; lo que ocurra primero, mientras que en Vehículos Comerciales para: Trabajos de reparaciones en tren motriz (Motor, cajas de cambios y diferencial) – doce (12) meses, 50,000 km o 1,250 horas de operación; lo que ocurra primero; Trabajos de mantenimiento preventivo – tres (3) meses, 10,000 km o 250 horas de operación; lo que ocurra primero; y Trabajos en otra parte del vehículo – seis (6) meses, 20,000 km o 500 horas de operación; lo que ocurra primero.
Nota: Los periodos de cobertura en horas serán sólo para vehículos con aplicación en construcción, minería o alguna otra aplicación que se mida el recorrido en horas.

EL CLIENTE declara haber sido informado adecuadamente sobre las CONDICIONES GENERALES DE LA PRE-ORDEN, así como de la información descrita en el anverso del presente, declarando su expresa conformidad con la firma de este documento.

Por seguridad sólo se entregará el vehículo al portador del presente documento.

Firma del Cliente

Nombre del Cliente

Firma del Asesor

Nombre del Asesor

Jesus Falla C.

De: Eduardo Delgado [eddelgado@divemotor.com.pe]
Enviado el: Jueves, 02 de Octubre de 2014 09:18 a.m.
Para: Jesus Falla C.
Asunto: Re: TRABAJOS ADICIONALES AL SERVICIO . JEEP . G. CHEROKEE LAREDO A3E-556

Correcto ,

Estaremos en comunicación el día de mañana por la mañana

Gracias
Saludos

El 2 de octubre de 2014, 9:15, Jesus Falla C. <jfalla@tsi.net.pe> escribió:

Ok aprobado.

Jesús Falla Cárdenas

Gerente de Auditoría

Av. República de Panamá 3030 , San Isidro

Lima, 27 Perú

T 511-617-3800 Anexo 1712

De: Eduardo Delgado [mailto:eddelgado@divemotor.com.pe]

Enviado el: Jueves, 02 de Octubre de 2014 09:09 a.m.

Para: Jesus Falla C.

Asunto: Re: TRABAJOS ADICIONALES AL SERVICIO . JEEP . G. CHEROKEE LAREDO A3E-556

Podemos aplicar un 10% de descuento , no solo en los adicionales , también en el servicio realizado.

En el caso que acepte realizar los trabajos, estos estarían terminados para el día de mañana viernes 03/10/2014 a las 11:00 am.

Esperamos su confirmación.

Gracias

Saludos

El 2 de octubre de 2014, 8:47, Jesus Falla C. <jfalla@tsi.net.pe> escribió:

Sr. Delgado,

Gracias por su mensaje.

Consulta, que porcentaje de descuento puede gestionar por todo lo presupuestado.

Quedo a la espera de sus comentarios,

Jesús Falla Cárdenas

Gerente de Auditoría

Av. República de Panamá 3030 , San Isidro

Lima, 27 Perú

T 511-617-3800 Anexo 1712

El 02/10/2014, a las 08:38, "Eduardo Delgado" <eddelgado@divemotor.com.pe> escribió:

Buenos días Sr. Falla.

Adjunto al correo el presupuesto por los trabajos adicionales que deben ser realizados en su vehículo.

*AMORTIGUADORES DE SUSPENSION Y CAPO ESTAN RENDIDOS.

*LOS DISCOS DE FRENO YA ESTAN FUERA DE MEDIDA.

*SENSOR DE PRESION DE NEUMATICOS ESTA MANDANDO MALA SEÑAL

Por favor confirmar para poder proceder.

Cualquier consulta no dude en contactarme.

Gracias

Saludos

--

Eduardo Delgado Pacheco

Asesor de Servicio Post Venta



DIVEMOTOR

Cel: (51) 970 944 204

Telf: (511) 712 2000 anexo 2087

Fax: (511) 712 2085

RPM: *0358282

www.divemotor.com



<GAMING AND TECHNOLOGY.pdf>

Toda la información existente en este correo electrónico es confidencial y exclusivamente para el uso del destinatario o los destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita del remitente. En caso haber recibido este correo electrónico por error, se ruega eliminarlo y notificar inmediatamente este hecho mediante respuesta a la dirección electrónica del remitente. Gracias.

The information contained in this transmission is intended only for the confidential use of the above mentioned recipient. Any review, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this in error, please notify the sender immediately by telephone or fax at the number set forth above, and proceed to destroy or delete this e-mail immediately. Thank you.

Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este email
Please consider the environment before printing this email

00001

--

Eduardo Delgado Pacheco

Asesor de Servicio Post Venta

DIVEMOTOR

Cel: (51) 970 944 204

Telf: (511) 712 2000 anexo 2087

Fax: (511) 712 2085

RPM: *0358282

www.divemotor.com

Toda la información existente en este correo electrónico es confidencial y exclusivamente para el uso del destinatario o los destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita del remitente. En caso haber recibido este correo electrónico por error, se ruega eliminarlo y notificar inmediatamente este hecho mediante respuesta a la dirección electrónica del remitente. Gracias.

The information contained in this transmission is intended only for the confidential use of the above mentioned recipient. Any review, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this in error, please notify the sender immediately by telephone or fax at the number set forth above, and proceed to destroy or delete this e-mail immediately. Thank you.

--

Eduardo Delgado Pacheco

Asesor de Servicio Post Venta

DIVEMOTOR

Cel: (51) 970 944 204

Telf: (511) 712 2000 anexo 2087

Fax: (511) 712 2085

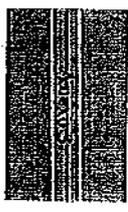
RPM: *0358282

www.divemotor.com

*00002



DIVECENTER S.A.C



NOMBRE: JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS
 DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA # 3030 LIMA
 RUC:
 MARCA: Jeep
 MODELO: GRAND CHEROKEE LAREDO 4X4
 CHASIS: 1J8GR48K38C130164
 MOTOR:
 MATRICULA: A3E-556
 KM: 90,151
 F. MATRIC. 22.02.2008

FECHA IMPR.: 03.10.2014
 COND. PAGO: Hasta el 03.10.2014 sin deducción
 NRO. OT: 201080644
 OT TIPO: OT cliente
 FECHA OT.: 02.10.2014 ✓
 FECHA TERM.: 03.10.2014 12:00:43
 RECEPCIONISTA: EDUARDO DELGADO PACHECO
 ASEGURADO: GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.
 ORDEN NRO:
 SUCURSAL: CANADÁ

COMENTARIOS:



SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE

MANO DE OBRA MECÁNICA	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	REC.	TOTAL
Amortiguador frontal - reemplace frontal - lado derecho (C) SE, UR, X8, 0X, 07, 10, 27, 51, 56, 6X, 65, 68	0.6 H	50.00	2.90-	0.00	26.10
Amortiguador frontal - reemplace frontal - lado izquierdo (C) SE, UR, X8, 0X, 07, 10, 27, 51, 56, 6X, 65, 68	0.6 H	50.00	2.90-	0.00	26.10
Disco de freno rotor - Reemplazar delantero - ambos lados (B) TP, 0X, 09, 11, 2X, 3X, 36, 41, 45, 67, 69	0.5 H	50.00	2.50-	0.00	22.50
Frenos de disco rotor - Reemplazar posterior - ambos lados (B) TP, 0X, 09, 11, 2X, 3X, 36, 41, 45, 68, 79, 87, 89	0.2 H	50.00	1.10-	0.00	9.90
Sensor, presion de los neumaticos inferiores - place uno (C) SE, X8, 11, 48, 65	0.8 H	50.00	4.00-	0.00	38.00
SUBTOTAL					120.60

REPUESTOS	CANT	P. UNIT	DESC.	REC.	TOTAL
AMORTIGUADOR CAPOT WK	1.0 UN	34.81	3.48-	0.00	31.33
DISCO DE FRENO POST. WK05	2.0 UN	154.91	30.98-	0.00	278.84
DISCO FRENO DELT. WK	2.0 UN	120.57	24.11-	0.00	217.03
SENSOR PRESION NEUMATICO	1.0 UN	114.27	11.43-	0.00	102.84
AMORTIGUADOR DE SUSP DEL	2.0 UN	196.24	39.25-	0.00	353.23
SUBTOTAL					983.27

TEXTOS ADICIONALES

M. DE O. MEC.	120.60	TOTAL OT	1,226.52
TRAB. DESAB.	0.00	FRANQUICIA	0.00

TRAB. PINT.	0.00	DESCUENTO	122.65-
REPTO.	983.27	RECARGO	0.00
TFT	0.00	TOT. NETO	1,103.87
LUBRICANTES	0.00	IGV	<u>198.70</u>
MATERIALES	0.00	TOT. VENTA	1,302.57

SON: MIL TRESCIENTOS DOS CON 57/100 US\$ DOLARES



DIVEMOTOR

DIVECENTER S.A.C.

R.U.C. N° 20520588486

000025

BOLETA DE VENTA

040 N° 0009449



SEÑOR(ES): FALCA CAROLINA JESUS ANTONIO
DOMICILIO: AV. REPUBLICA DE PARAGUAY 1000
DISTRITO: SAN ISIDRO
DNI: 08006775 **FONO:** 97517000
ACTIVIDAD/GIRO: **FAX:**

FECHA: 03/10/2014
SUCURSAL: 3103- OF. Vta:
COND. PAGO: Contado a partir fecha Doc

Matrícula: ADE-557 **Fecha Recp:** 03/10/2014
Marca: Jeep **Fecha Fern:** 03/10/2014
Modelo: GRAND CHEROKEE LAR **Recibido por:** DELGADO FACIECO EDUARDO
Pro Chasis: 1J0G840E30C130164 **Nro OF:** 0201000014
Nro Motor: **Tipo OF:** ZS10
AN: 20151

UNIDAD DE OBRAS MECANICA	CANT	TARIFA UML	DESC.	IMP.	TOTAL
Amortiguador frontal - reemplace fronta	0.00H	50.00	10.00-	0.00	35.10
Amortiguador frontal - reemplace fronta	0.00H	50.00	10.00-	0.00	26.10
Disco de freno rotor - Reemplazar delan	0.50H	50.00	10.00-	0.00	22.50
Frenos de disco rotor - Reemplazar post	0.20H	50.00	10.00-	0.00	9.90
Sensor, presion de los neumaticos infer	0.00H	50.00	10.00-	0.00	36.00
REPUESTOS	CANT	PRECIO UML	DESC.	IMP.	TOTAL
AMORTIGUADOR CAPOT VE	1.00H	34.81	10.00-	0.00	31.33
DISCO DE FRENO POST. VE05	2.00H	154.91	10.00-	0.00	278.84
DISCO FRENO DELT. VE	2.00H	120.57	10.00-	0.00	217.04
SENSOR PRESION NEUMATICO	1.00H	114.27	10.00-	0.00	162.84
AMORTIGUADOR DE SUSP DEL	2.00H	196.24	10.00-	0.00	353.23



UNO DE OBRAS: 120.00 **SUBTOTAL:** 1,163.87
 N/O PLAC Y/O PINTURA: 0.00
 REPUESTOS: 383.27 **TOTAL VENTA (I.G.V. Incluido):** 1,502.87
 TRAB. FUERA DE TALLER: 0.00
 LUBRIFICANTES Y/O MATERIALES: 0.00

SOL: NUE TRESCIENTOS DOS CON 57/100 DOLARES AMERICANOS

000024

DIVECENTER S.A.C

NOMBRE: JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS
 DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA # 3030 LIMA
 RUC:
 MARCA: Jeep
 MODELO: GRAND CHEROKEE LAREDO 4X4
 CHASIS: 1J8GR48K38C130164
 MOTOR:
 MATRICULA: A3E-556
 KM: 90,150
 F. MATRIC. 22.02.2008

FECHA IMPR.: 03.10.2014
 COND. PAGO: Hasta el 03.10.2014 sin deducción
 NRO. OT: 201078053
 OT TIPO: OT cliente
 FECHA OT.: 30.09.2014
 FECHA TERM.: 01.10.2014 16:00:32
 RECEPCIONISTA: EDUARDO DELGADO PACHECO
 ASEGURADO: GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.
 ORDEN NRO:
 SUCURSAL: CANADÁ

COMENTARIOS:

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE

	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	REC.	TOTAL
MANO DE OBRA MECÁNICA	4.3 H	50.00	21.50-	0.00	193.50
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	0.2 H	50.00	1.00-	0.00	9.00
TEST DE ENTRADA Y SALIDA witech					202.50
				SUBTOTAL	
	CANT	P. UNIT	DESC.	REC.	TOTAL
REPUESTOS	1.0 UN	35.05	3.51-	0.00	31.54
FILTRO AIRE KJ WK3,7 02/10	1.0 UN	20.35	2.04-	0.00	18.31
FILTRO ACEITE MOTOR 3.7L KJ	1.0 UN	7.12	0.71-	0.00	6.41
CONCENTRADO LAVACRISTALES	1.0 UN	13.65	1.37-	0.00	12.28
ACEITE MOTOR 5W20 1/4GL	1.0 UN	67.59	6.78-	0.00	60.83
ACEITE MOTOR 5W20 GL (5LT)	2.0 UN	2.07	0.41-	0.00	3.73
FOCO CUCHILLA 3157K BLAN	6.0 UN	8.32	4.99-	0.00	44.93
BUJIA KJ 3.7L KA	1.0 UN	8.90	0.89-	0.00	8.01
LIMPIADOR CUERPO ACELERADOR	1.0 UN	114.27	11.43-	0.00	102.84
SENSOR PRESION NEUMATICO					288.88
				SUBTOTAL	
	CANT	P. UNIT	DESC.	REC.	TOTAL
MATERIALES	1.0 UN	30.00	0.00	0.00	30.00
aplicacion a.l.	1.0 UN	15.50	0.00	0.00	15.50
LIMPIADOR DE FRENOS MAG 1 408	1.0 UN	2.04	0.00	0.00	2.04
P_LIJA_FIERRO_ASA_GRANO 40	2.0 UN	10.00	0.00	0.00	20.00
MATERIALES E INSUMOS					67.54
				SUBTOTAL	

TEXTOS ADICIONALES

M. DE O. MEC.	202.50	TOTAL OT	613.53
TRAB. DESAB.	0.00	FRANQUICIA	0.00

000020

TRAB. PINT.	0.00
REPTO.	288.88
TFT	0.00
LUBRICANTES	0.00
MATERIALES	67.54

DESCUENTO	54.61-
RECARGO	<u>0.00</u>
TOT. NETO	558.92
IGV	<u>100.61</u>
TOT. VENTA	659.53

SON: SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE CON 53/100 US\$ DOLARES

Divecenter S.A.C.

Inventario de Unidades AUTOS



Propietario: Jesus Antonio Falla Cardenas

Fecha Ingreso: 29.12.14

Placa: 556 WLC

Fecha Salida: _____

Modelo: Dodge O.T. _____

Hora Ingreso: 9:30 Hora Salida: _____

Asesor: _____

Km. Ingreso: _____ Km. Ingreso: _____

Casillero: 6 Pasa

Tanque de Gasolina Inicial: E 1/4 1/2 3/4 F

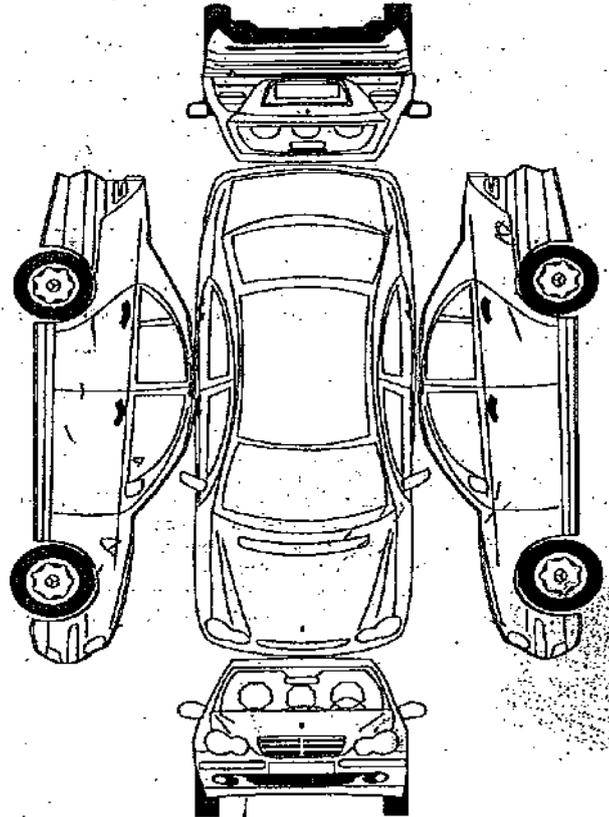
Inventariado por: _____

Tanque de Gasolina Final: E 1/4 1/2 3/4 F

DETALLE

ESTADO

- Interior:
- 1 Tarj. de Prop.
 - 2 SOAT
 - 3 Manuales de Mant.
 - 4 Llaves
 - 5 Llavero
 - 6 Control remoto
 - 7 Encendedor
 - 8 Accesorios
 - 9 Radio
 - 10 Pantilla de radio
 - 11 Exting. 03 323
 - 12 Pisos
 - 13 Bofiquín
 - 14 Cinturón de seguridad
 - 15 Espejo ref. interno
- Exterior:
- 16 Estrella
 - 17 Emblemas
 - 18 Brazos plúmilla
 - 19 Plunillas
 - 20 Espejo rel. exterior
 - 21 Parrilla de techo
 - 22 Porta placas
 - 23 Vasos
 - 24 Antena
 - 25 Tapa de tanque
- Otros:
- 26 Cobertura de maleta
 - 27 Iso maleta
 - 28 Llanta de rpto.
 - 29 Herramientas
 - 30 Gata
 - 31 Llave de ruedas
 - 32 Seguro de ruedas
 - 33 Triángulo
 - 34 Batería
 - 35 Tapas de motor



Otras referencias: 01 P. Luces

Otras referencias: _____

Cuenta con No cuenta con.

Cliente lleva consigo los repuestos usados
 Cliente deja los repuestos usados para su eliminación por parte de Divecenter S.A.C.

Cliente que entrega la unidad

Jesus Falla C

Nombre: _____
 D.N.I.: 08886775
 Fecha y hora: _____

Asesor de servicio

[Signature]

Nombre: _____
 D.N.I.: _____
 Fecha y hora: _____

Cliente que recoge la unidad

Nombre: _____
 D.N.I.: _____
 Fecha y hora: _____

Consta la firma del cliente o representante la conformidad del inventario y acepta las condiciones generales y especiales al reverso de este documento, declarando tener conocimiento de su contenido.

DIVECENTER S.A.C

00002



NOMBRE: JESUS ANTONIO FALLA CARDENA
DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA # 3
TEL. CLIENTE: 997517680
CÓDIGO: 0001275650
MARCA: Jeep
MODELO: GRAND CHEROKEE LAREDO 4
CHASIS: 1J8GR48K38C130164
MOTOR:
PLACA: A3E-556

RUC:
FECHA: 29.12.2014
FEC.VIGENCIA: 28.01.2015
COTIZACIÓN: 0100415729
RECEPCIONISTA: EUGENIO HUAPAYA RODRIGUEZ
TELÉFONO:
CORREO :
SUCURSAL: Canadá
ACEPTACIÓN:

COMENTARIOS: VEHICULO INGRESO EN GRUA AL TALLER
 CLIENTE SOLICITA REVISAR RUIDO DENTRO DEL COMPARTIMIENTO DEL MOTOR,
 ESTANDO EN MARCHA Y ESTACIONADO (GOLPE METALICO)
 PYP. EVALUAR SINIESTRO (CIA. DE SEGUROS PACIFICO), PUERTAS LATERALES
 LADO RH. Y GUARDAFANGO DEL. RH.

Sr. Jesus Antonio Falla
 telf: 997-517680
 e-mail: jfalla@samcorp.com.pe

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE:

TEXTOS ADICIONALES

M. DE O. MEC.	0,00	TOTAL OT	0,00
TRAB. DESAB.	0,00	DESCUENTO	0,00
TRAB. PINT.	0,00	TOT. NETO	0,00
REPTO.	0,00	IGV	0,00
TET	0,00	TOT. VENTA	0,00
ACCESORIOS	0,00		
MATERIALES	0,00		

SON: CERO CON 00/100 US\$ DOLARES

Juan Medina

Divemotor cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

- Lima: Av. Nicolás Ariola 550 - Urb. Sta Catalina - La Victoria - Telf: (51-1) 712-2000 Fax: (51-1) 712-2002
 Av. Aramburu 1199 - San Isidro - Telf: (51-1) 225-4000
 Sucursales: Trujillo: Av. Teodoro Valcárcel 933 - Lotización Industrial Santa Leonor - Telf: (044) 221-666 Fax: (044) 204-794
 Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huanacayo - Santiago - Telf: (084) 248-600
 Cajamarca: Av. Vía de Echarren Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Telf: (076) 341-909
 Arequipa: Av. Aviación Km. 5 - Cerro Colorado - Telf: (054) 232-677
 Huancayo: Carretera Huanca-Monteney Km. 3.2 - Sector Vichay Telf: (043) 221-987
 Puno: Av. Chiriquia (ex-ante Ruta 33) 1450m en María Auxiliadora II - Elapa Castilla

CONDICIONES GENERALES DE PRE-ORDEN/COTIZACIÓN

Conste por el presente documento la solicitud de reparación, mantenimiento u otro similar que firman por un lado el suscrito, en adelante EL CLIENTE y de otro lado la empresa Divecenter S.A.C., en adelante LA EMPRESA, en los términos y condiciones siguientes:

- I. **ACUERDOS GENERALES.**- EL CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a realizar los trabajos descritos en el presente documento. EL CLIENTE se compromete a pagar la revisión y diagnóstico de su vehículo, cargo que será efectivo a pesar que la reparación, mantenimiento u otro similar no se ejecute. LA EMPRESA se reserva el derecho de realizar los trabajos solicitados por el cliente.
- II. **FACTURACIÓN Y PAGO.**- EL CLIENTE pagará toda reparación, mantenimiento u otro similar al contado contra-entrega de vehículo o con una orden de compra en caso que el cliente tenga línea de crédito activa con LA EMPRESA. En caso EL CLIENTE no cumpla con retirar su vehículo dentro del plazo de tres (3) días, computados a partir de la fecha de haber recibido el aviso sobre la culminación del trabajo, LA EMPRESA cobrará un interés con la tasa máxima permitida por Ley, sin necesidad de requerimiento previo alguno; así como la suma de US\$ 30.00 diarios más IGV por el espacio que ocupa el vehículo. En los casos que así lo considere por conveniente, LA EMPRESA podrá solicitar a EL CLIENTE que abone en forma adelantada el 50% del total del presupuesto de la reparación, mantenimiento u otro similar.
- III. **ENTREGA DEL VEHÍCULO.**- LA EMPRESA se compromete a efectuar la reparación, mantenimiento u otro similar en el plazo señalado, salvo caso fortuito, fuerza mayor, actos de terceros ajenos a nuestro personal, actos u omisiones del cliente. Si por alguna circunstancia fuera necesaria una reparación, mantenimiento u otro similar de mayor volumen o un mayor plazo, LA EMPRESA comunicará a EL CLIENTE en el más breve término posible, fijándose un plazo extraordinario para completar el trabajo encomendado. En ningún caso, y bajo ninguna circunstancia, EL CLIENTE tendrá facultad para reclamar el pago de una indemnización por daños y perjuicios, lucro cesante, entre otros, al no haber podido disponer de su vehículo en la fecha señalada. Se considerará como vehículo entregado, cuando EL CLIENTE firme el inventario de salida.
- IV. **RETENCIÓN DEL VEHÍCULO.**- Cuando EL CLIENTE no cumpla con pagar la obligación asumida por la reparación, mantenimiento u otro similar, LA EMPRESA queda plenamente autorizada para ejercer derecho de retención sobre el vehículo, hasta que el importe total de la deuda sea íntegramente cancelado; asimismo LA EMPRESA se reserva el derecho de efectuar las acciones legales que corresponde para cobrarse la obligación impaga, sin perjuicio del cobro de la suma referida en el numeral II.
- V. **GARANTÍA.**- LA EMPRESA otorga garantía por la reparación, mantenimiento u otro similar efectivamente brindado. Para que la garantía se ejecute es indispensable presentar la factura/boleta (original); asimismo, se inicia con la fecha de emisión de la factura/boleta. La garantía no cubre daños directos e indirectos, como lucro cesante, daño emergente, gastos de remolcado, traslados, viajes y hospedaje, daños a terceros, etc.; Fallas producidas por el incumplimiento de instrucciones de servicio y mantenimiento (Se recomienda leer detenidamente el manual de usuario y seguir estrictamente la información detallada en el mismo). Daños por consecuencia del uso de combustible no adecuado. La garantía queda sin efecto si se detecta la intervención de terceros.

Para garantía de carrocería y pintura el período de cobertura es de doce (12) meses, la cual es aplicada a las partes reparadas según la factura/boleta; durante el período de garantía, cualquier deficiencia en el trabajo de carrocería y pintura realizado por cuenta de Divecenter S.A.C. será reparado sin cargo alguno; la garantía no cubre los daños causados por agentes extraños, sean estos tipo físico o químico; reparaciones producto de desgaste normal debido al uso.

El período que cubre la garantía otorgada por LA EMPRESA al CLIENTE, para Autos es de seis (06) meses, 7500 km; lo que ocurra primero, mientras que en Vehículos Comerciales para: Trabajos de reparaciones en tren motriz (Motor, cajas de cambios y diferencial) – doce (12) meses, 50,000 km o 1,250 horas de operación; lo que ocurra primero; Trabajos de mantenimiento preventivo – tres (3) meses, 10,000 km o 250 horas de operación; lo que ocurra primero; y Trabajos en otra parte del vehículo – seis (6) meses, 20,000 km o 500 horas de operación; lo que ocurra primero.

Nota: Los periodos de cobertura en horas serán sólo para vehículos con aplicación en construcción, minería o alguna otra aplicación que se mida el recorrido en horas.

EL CLIENTE declara haber sido informado adecuadamente sobre las CONDICIONES GENERALES DE LA PRE-ORDEN, así como de la información descrita en el anverso del presente, declarando su expresa conformidad con la firma de este documento.

Por seguridad sólo se entregará el vehículo al portador del presente documento.

Firma del Cliente

Firma del Asesor

Nombre del Cliente

Nombre del Asesor

000028

OMBRE: JESUS ANTONIO FALLA CARDENA
DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA # 3
TEL. CLIENTE: 997517680
CÓDIGO: 0001275550
MARCA: Jeep
MODELO: GRAND CHEROKEE LAREDO 4
HASIS: 1J8GR48K38C130164
MOTOR:
LACA: A3E-566

RUC:
FECHA: 29.12.2014
FEC.VIGENCIA: 28.01.2015
COTIZACIÓN: 0100415729
RECEPCIONISTA: EUGENIO HUAPAYA RODRIGUEZ
TELÉFONO:
CORREO :
SUCURSAL: Canadá
ACEPTACIÓN:

COMENTARIOS: VEHICULO INGRESO EN GRUA AL TALLER
 EL CLIENTE SOLICITA REVISAR RUIDO DENTRO DEL COMPARTIMIENTO DEL MOTOR,
 ESTANDO EN MARCHA Y ESTACIONADO (GOLPE METALICO)
 Y P. EVALUAR SINIESTRO (CIA. DE SEGUROS PACIFICO). PUERTAS LATERALES
 DEL LADO RH. Y GUARDAFANGO DEL. RH.

Sr. Jesus Antonio Falla
 tlf: 997-517680
 email: jfalla@samcorp.com.pe

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE:

DESCRIPCIÓN DE OBRA MECÁNICA	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	TOTAL
Trabajo de motor	8.0 H	50.00	0.00	400.00
Desarmado y armado de motor	5.0 H	50.00	0.00	250.00
			SUBTOTAL	650.00
REPUESTOS	CANT	P. UNIT	DESC.	TOTAL
EMPAQUETADURA MOT SUP. LG.	1.0 UN	189.10	0.00	189.10
EMPAQUE MOTOR INF. JG KJ	1.0 UN	152.63	0.00	152.63
ANILLOS DE MOTOR STD.	6.0 UN	51.78	0.00	310.68
BIELA	1.0 UN	1,338.36	0.00	1,338.36
METAL DE BIELA SERIE	6.0 UN	17.47	0.00	104.82
BIELA BANCADA	4.0 UN	38.94	0.00	155.76
CONJUNTO DE COJINETE	4.0 UN	38.01	0.00	152.04
SEPARADOR AXIAL#JG. KJ	1.0 UN	36.80	0.00	36.80
CADENA DE DISTRIBUCION JG	1.0 UN	655.83	0.00	655.83
PISTON, ANILLO, BIELA JGO. KJ	6.0 UN	227.44	0.00	1,364.64
PASTA OBTURANTE	2.0 UN	41.86	0.00	83.72
ACEITE MOTOR 5W20 1/4 GAL MOPAR	1.0 UN	16.45	0.00	16.45
ACEITE MOTOR 5W20 GL (5LT)	1.0 UN	67.59	0.00	67.59
ANTICONGELANTE GL WK 12	2.0 UN	58.21	0.00	116.42
			SUBTOTAL	4,744.84

000030

MATERIALES	CANT	P. UNIT	DESC.	TOTAL
MATERIALES E INSUMO	2.0 UN	10.00	0.00	20.00
			SUBTOTAL	20.00

EXTOS ADICIONALES

I. DE O. MEC.	650.00			
RAB. DESAB.	0.00	TOTAL OT		5,414.84
RAB. PINT.	0.00	DESCUENTO		0.00
REPTO.	4,744.84			
FT	0.00	TOT. NETO		5,414.84
LUBRICANTES	0.00	IGV		<u>974.67</u>
MATERIALES	20.00	TOT. VENTA		6,389.51

MON: SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE CON 51/100 US\$ DOLARES

Todo pago (parcial o total) asociado a la adquisición del repuesto y/o servicio, debe realizarse por el cliente a través de medios de pago válidos, directamente en las cajas debidamente identificadas del proveedor y/o en las cuentas bancarias asegurándose que se encuentren a nombre de Divecenter S.A.C. No se aceptan y carecen de validez, los depósitos, transferencias y/o pagos directos a personal de Divemotor o terceros, por lo cual, de realizarse ello, el proveedor no se hace responsable de los mismos y, la operación se considerará como No Cancelada.

Lima, 19 de enero de 2015

Señor
José Miguel Saenz-Laguna Córdova
Gerente General
Divecenter S.A.C.
Av. Canadá N° 1160 – Urb. Santa Catalina, La Victoria

NOTARÍA CRUZADO
Av. Angamos Oeste N° 574 - Miraflores
CARTA ENTREGADA CON MI
INTERVENCIÓN NOTARIAL
LIMA, 21 ENE 2015
CARTA NOTARIAL N° 12 093

Referencia: Reclamo por daños al vehículo A3E-556

Estimado Sr. Saenz-Laguna,

Me dirijo a usted por esta vía, en vista que a la fecha no he recibido respuesta alguna de ningún representante de su empresa, con relación a mi reclamo presentado vía e-mail el 13 de enero del año en curso, dirigido al Sr. Juan Enrique Medina – Jefe de Taller Chrysler – Región Centro, al correo jumedina@divemotor.com.pe.

A continuación, me permito transcribir el mismo:

"Conforme a nuestra reunión sostenida el día de ayer, en la cual tuve que esperar más de una hora para ser atendido, formalizo por esta vía mi reclamo y total desacuerdo respecto de la cotización indicada en el asunto de la presente comunicación

Mi reclamo se sustenta en los siguientes antecedentes:

- 1. El último mantenimiento a mi vehículo (90,000 km.) se realizó en el taller de Divecenter S.A.C. (En adelante Divemotor), efectuándose todos los cambios de repuestos sugeridos por ustedes, en su calidad de taller autorizado para el servicio de la marca Jeep*
- 2. Cuando se hizo entrega de mi vehículo, no se me comunicó observación alguna de pérdida de aceite o problema similar en el motor del mismo. Se presume razonablemente que en todo taller de la categoría de Divemotor, existen protocolos mínimos para el mantenimiento, revisión y diagnóstico de los vehículos que le son encargados para servicio.*
- 3. El día 19 de diciembre pasado, el sensor de aceite empezó a parpadear. En ese momento me dirigí a la estación de servicio más cercana, para que revisaran los niveles de aceite y grande fue mi sorpresa cuando el operador me indica "su vehículo se encuentra sin aceite". En ese momento, llevé el vehículo a Divemotor donde efectivamente comprueban que no había aceite y me informan que estaban procediendo a rellenerlo, indicándome que lo mantenga en observación, que no se explicaban que había pasado. Ante esa afirmación indico, "no será que en el último servicio no llenaron de lubricante mi vehículo", ante lo cual me respondieron "eso es poco probable" pues el sensor se hubiese prendido mucho antes.*

Divemotor S.A.
RECLAMO
21 ENE 2015
RECEPCIÓN
RECIBIDO

SE LA FIRMADA EN LA ENTREGA DE LA CARTA IDENTIFICANDO LA CAPACIDAD O RESPONSABILIDAD DEL DESTINATARIO DE CUMPLIR UNICAMENTE EL PLAZO INDICADO O ENTREGAR EN LA DEDICACION DEL DESTINATARIO. ART. 102, D. LEG. 1048.

000032



RIGACCI ABOGADOS

4. El día 28 de diciembre cerca a mi domicilio, mi vehículo presenta un ruido en el motor (golpe metálico), ante lo cual solicite de inmediato el servicio de grúa de Pacifico, trasladando mi vehículo a Divemotor.

5. El día 29 de diciembre, se realiza el inventario a mi vehículo, el cual queda internado para diagnóstico y presupuesto.

6. El día de ayer 12 de enero, recibo un presupuesto de USD 6,389.51 por reparación de motor (mano de obra y repuestos), donde el taller simplemente me indica que es lo que debo pagar para reparar mi vehículo.

Consideró que no hay que ser un experto en mecánica para evidenciar la falta de idoneidad en el servicio brindado por Divemotor, no me queda la menor duda que el daño causado al motor de mi vehículo responde a una negligencia de sus técnicos y en consecuencia la reparación debe ser asumida íntegramente por ustedes. Lo diligente hubiera sido: i) se me informe de alguna pérdida de aceite al entregarme mi vehículo después de su mantenimiento periódico, ii) que el día 19 de diciembre me indiquen que el vehículo debe ser internado para diagnóstico y no simplemente rellenar de aceite, y agravar la situación del mismo, no quedando nada claro si ustedes realmente revisaron los niveles de aceite durante su último mantenimiento, o lo que es peor si no lo rellenaron.

En atención a lo expuesto, atribuyo a ustedes la responsabilidad de solucionar íntegramente el daño causado a mi vehículo, por su negligencia grave en la prestación de sus servicios.

En caso de no tener una respuesta en las próximas 72 horas, me veré obligado a efectuar formalmente mi reclamo ante el Indecopi, sin perjuicio de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Divemotor. Asimismo, evaluaré las acciones a seguir en la vía civil por responsabilidad contractual."

Llama la atención la desidia con la cual se viene actuando en este caso, pues siempre Divemotor se ha caracterizado por brindar un servicio diferenciado y eficiente a sus clientes, lo cual no se evidencia en lo mínimo en la atención del presente reclamo.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tomar las acciones que correspondan en el más breve plazo y así puedan evitarme mayores perjuicios a los ya ocasionados.

Atentamente,

Jesús Fallá Cárdenas
DNI 08886775
Av. Los Fresnos N° 548 – Urbanización El Remanso – La Molina
Teléfono 997-517680

DARÍO E. RIGACCI CROSATO
ABOGADO
Reg. CAL 57280

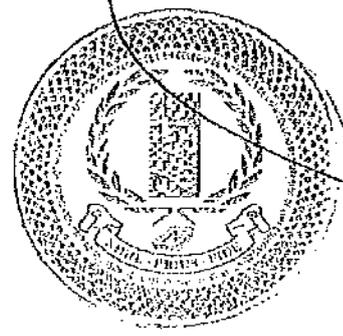
000038

NOTARIA CRUZADO

CARTA N° 093 - 2015

AV. ANGAMOS OESTE N° 574 - MIRAFLORES
CONSTANCIA DE ENTREGA DE CARTA NOTARIAL

CERTIFICO: QUE CON FECHA 21 DE ENERO DE 2015, A HORAS 10:35 A.M. SE DILIGENCIÓ Y ENTREGÓ LA PRESENTE CARTA NOTARIAL EN LA AV CANADA N° 1160 - URB SANTA CATALINA, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, A UNA PERSONA MAYOR DE EDAD, ENCARGADA DE RECEPCIÓN QUIEN SELLO EL CARGO CORRESPONDIENTE, LIMA, 21 DE ENERO DE 2015. =====



[Handwritten signature]
FREDDY SALVADOR CRUZADO RÍOS
Notario de Lima

Jesus Falla C.

000034

De: jfalla@samcorp.com.pe
Enviado el: Viernes, 23 de Enero de 2015 10:29 a.m.
Para: sacreclamo@indecopi.gob.pe
Asunto: Cargo de Recepcion de Reclamo

Servicio de Atención al Ciudadano - INDECOPI

CARGO DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO

El servicio de Atención al Ciudadano certifica que:

Con fecha y hora 2015-01-23 10:27:28 el sistema ha procesado el reclamo de acuerdo al siguiente detalle:

DATOS DEL RECLAMANTE / RECLAMADO

DATOS DEL RECLAMANTE

Persona Natural
* Nombres JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS
* Documento de Identidad DNI :08886775
Edad 41
Ocupacion GERENTE
Correo electronico jfalla@samcorp.com.pe
Telefono Movil 997517680 - RPC
Telefono Fijo 6173825
Ubigeo: Pais/Dept./Prov./Dist. PERU/LIMA/LIMA/LA MOLINA (LIMA 12)
Direccion AV. LOS FRESNOS NRO. 548, DPTO. 302, URB. EL REMANSO

DATOS DEL PROVEEDOR RECLAMADO

Persona Juridica
* Nombres DIVECENTER S.A.C. (DIVEMOTOR)
* Documento de Identidad RUC :20520588486
Correo electronico ehupaya@divemotor.com.pe
Telefonos 7122000
Ubigeo: Pais/Dept./Prov./Dist. PERU/LIMA/LIMA/LA VICTORIA (LIMA 1)
Direccion AV. CANADA NRO 1160, URB. SANTA CATALINA

MOTIVO DEL RECLAMO Otros

DATOS DEL HECHO

* Fecha de ocurrencia 2014-12-19
Documento que lo vincula con proveedor BOLETA DE VENTA
Numero 040-9448/040-9449
Fecha de Emision 2014-10-03
Representante(s) del proveedor que contacto EUGENIO HUAPAYA / JUAN ENRIQUE MEDINA
Elija la oficina del INDECOPI mas cercana a su domicilio: INDECOPI-SEDE CENTRAL
Detalle de los hechos LA FUNDAMENTACION DEL RECLAMO SE ENCUENTRA AMPLIAMENTE DETALLADA EN LA CARTA NOTARIAL ADJUNTA
Que Solicita LA REPARACION DEL VEHICULO SEA ASUMIDA INTEGRAMENTE POR DIVEMOTOR. ASIMISMO, GARANTICE LA REPARACION EFECTUADA Y ASUMA CUALQUIER DA?O

FUTURO VINCULADO CON LA NEGLIGENCIA GRAVE DE SUS TECNICOS.

INFORMACION SOBRE DOCUMENTO(S) ADJUNTO(S):

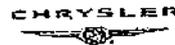
000035

Nombre Archivo	Descripción Documento
Boletas de venta Divemotor.pdf(907.77Kb)	Ver Documento
Presupuesto Divemotor.pdf(668.96Kb)	Ver Documento
Carta notarial N° 1 Divemotor.pdf(1815.38Kb)	Ver Documento

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Dirección: Calle de la Prosa 104 - San Borja
Telf: (511) 224-7777 | Fax: (511) - 224-0348

OP##70621##

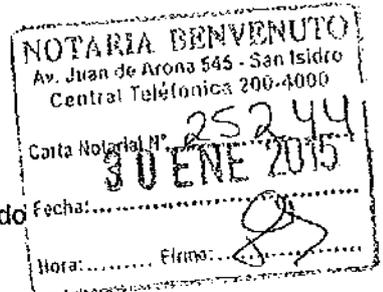
Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este email
Please consider the environment before printing this email



La Victoria, 30 de Enero del 2015

Carta Notarial

Señor:
Jesús Falla Cárdenas
Av. Los Fresnos N°548 Urb El Remanso
La Molina-Lima



Referencia: Carta Notarial de Fecha 19 de Enero 2015
Unidad vehicular marca Jeep Gran Cherokee Laredo
Placa de rodaje A3E-556

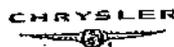
Estimado Sr. Falla:

Por medio de la presente, acusamos recibo su carta remitida por conducto notarial recepcionada por nuestra empresa el 21 de Enero del 2015.

En relación a las observaciones detalladas en carta de referencia indicamos lo siguientes:

- 1.- Efectivamente la unidad ingreso a nuestro taller sito en Av. Nicolás Arriola 550, el 30/09/2014 con 90,150 km a fin que se le ejecute su mantenimiento preventivo; consta en nuestros registros que, la referida unidad vehicular ingreso a nuestro taller el 03/11/2010 con 37,973 km por trabajos de mantenimiento preventivo, posteriormente ingreso el 21/01/2014 con 82,806 km por trabajos de suspensión y otros, no ingresando para mantenimiento.
Aproximadamente son 52,177 km (de acuerdo a nuestra historia clínica) que la unidad no realiza mantenimiento con nosotros, por lo que lamentablemente no podemos determinar si han venido realizando los mantenimientos preventivos, ni qué aceite u otros trabajos hayan sido realizados en su unidad.
- 2.- Cabe precisar que, cuando ejecutamos los mantenimientos preventivos, no se revisa internamente los motores, únicamente se procede con el cambio de aceite, cambios de los filtros que correspondan (tales como filtro de aire, cabina, etc) se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de las fajas, luces, etc.
- 3.- Cuando nos trajo su unidad el 19/12/14, ésta contaba con aceite, pero no marcaba el nivel en la varilla que marca el nivel del aceite, por lo que realizamos en rellenar con aceite y prenderlo; como usted sabe no había ningún ruido en el motor y se le recomendó tenerlo en observación. Al no presentarse el ruido que reportaba usted, se le entrego la unidad, lamentablemente no podemos determinar si tenía alguna falla o ruido, que haya ocasionado el prematuro desgaste de las piezas internas del motor.
4. Luego de 10 días de uso, usted nos reporta la presencia del ruido , ingresando la unidad vehicular a nuestro taller el 29/12/2014 para su revisión y diagnóstico.
- 5.- Cabe indicar que, en la reunión que sostuvimos el 05/01/2014, el señor Juan Medina le explicó los posibles motivos del desgaste de las piezas, que podrían ser por varios factores, como por los anillos del motor , retenes de válvulas, guías de válvulas, etc,y esta fuga se va por el tubo de escape. La unidad no presentaba fugas por las partes externas del motor.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 102 D.L. 1048
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL
CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA, IDENTIDAD.



6. Finalmente, el día 12/01/2015 el asesor Eugenio Huapaya le informo referente a la reparación de su motor, informándosele nuevamente que la falla es por los desgaste de los anillos del pistón y estos afecto otro componentes al quedarse sin aceite.

Lo sucedido no es una negligencia por parte de Divemotor, reiteramos que, el mantenimiento preventivo realizado en su unidad vehicular con fecha 30/09/2014 consiste en un cambio de aceite y otros componentes ya mencionados y no se encuentra contemplado dentro del protocolo de dicho servicio, la revisión del motor y los componentes internos del mismos.

Juan Medina
Jefe de Taller Chrysler
Divemotor

Divecenter S.A.C.

R.U.C. N° 20520588486

FACTURA

011 N° 0030873



Mercedes-Benz



DETROIT DIESEL



CHRYSLER

Jeep

Hora: 19:21:17 01-00011-0030873 N° Int: 91235682

FECHA: 03/11/2010

SUCURSAL: 3103- Of. Vta:

COND. PAGO: Pago a 7 días Fecha Document

SEÑOR(ES): GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.

DOMICILIO: AV. REPUBLICA DE PANAMA 3000

DISTRITO: SAN ISIDRO

RUC: 20507314644

FONO:

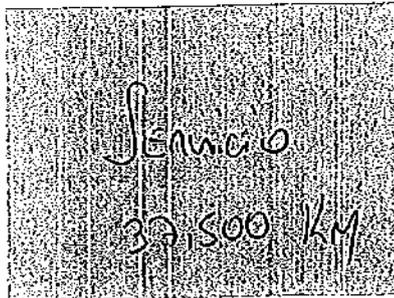
ACTIVIDAD/GIRO:

FAX:

Matricula: A3E-556
 Marca: Jeep
 Modelo: GRAND CHEROKEE LAR
 Nro Chasis: 1J80R40K39C130164
 Nro Motor:
 KM: 37973

Fecha Recp: 03/11/2010
 Fecha Sera:
 Recibido por: WAGNER CALMET BRUCE RICHARD
 Bro OT: 0200205293
 Tipo OT: ZS10

MANO DE OBRA MECANICA	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	REC.	TOTA
SERVICIO A	1.500 H	35.00	0.00	0.00	52.50
REPUESTOS	CANT	PRECIO UNIT.	DESC.	REC.	TOTA
FILTRO AIRE KJ WK3,7 02/10	1 UN	18.14	0.00	0.00	18.14
FILTRO ACEITE DE MOTOR	1 UN	9.57	0.00	0.00	9.57
CONCENTRADO LAVACRISTALES	1 UN	3.75	0.00	0.00	3.75
ACEITE MOTOR 5W20 1/4GL	6 UN	9.34	0.00	0.00	56.04
ANTICHILLIDO FRENOS	1 UN	9.54	0.00	0.00	9.54
MATERIALES	CANT	PRECIO UNIT.	DESC.	REC.	TOTA
MATERIALES E INSUMOS VARIOS	1.500 UN	10.00	0.00	0.00	15.00



MANO DE OBRA:	52.50	TOTAL OT:	164.54
N/O PLANC Y/O PINTURA:	0.00	FRANQUICIA:	
REPUESTOS:	97.04	SUBTOTAL:	164.54
TRAB. FUERA DE TALLER:	0.00	IGV 19%:	31.26
LUBRICANTES Y/O MATERIALES:	15.00	TOTAL VENTA:	US\$ 195.80

SON: CIENTO NOVENTA Y CINCO CON 80/100 DOLARES AMERICANOS

Automotriz San Borja S.A.C.

Concesionario Autorizado

San Luis N° 2447 - San Borja Centro
Central: 618-3030
618-3045, 618-3043 • Repuestos: 618-3037
Caja: 618-3042 • Fax: 618-3031

CHRYSLER

Dodge Jeep

R.U.C. N° 20117163343

BOLETA DE VENTA

001-0023978
N° 001 - 0023978

AÑO DE LA CONSOLIDACION DEMOCRATICA

FALLA GARDENAS JESUS ANTONIO
GRAND CHEROKEE LAREDO A3E-555
AV LOS FRESNOS 1350 DPT 302 EL REMANSO LA MOLINA
617-3825 997517690
08666775

95141659
LIMA,
F.VENC. 19/04/2011
18/04/2011
PRESUP. 1024252
OT. 0080190
FORMA DE PAGO: CONTADO COMERCIAL

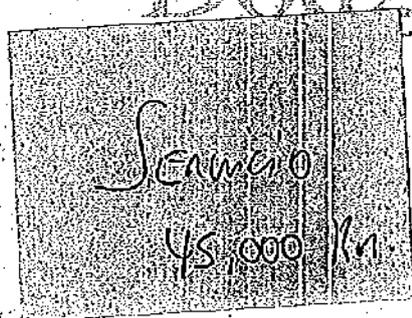
CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
MANO DE OBRA			
	SERVICIO MANTENIMIENTO	424.60	424.60
MAT/CONSUMIVO			
1.00	MATERIALES	35.40	35.40
REPUESTOS			
2.00	FOGO 12V 27/W MARVA	11.46	22.92
1.50	ACEITE 5W 30 MAGNATEC CASTROL 01 GLN	107.13	160.70
1.00	FILTRO ACEITE	34.21	34.21
1.00	FILTRO AIRE	104.90	104.90
1.00	LIQUIDO LIMPIA LUNA	11.69	11.69
1.00	CLEANER INYECCION	14.36	14.36
6.00	BUJIAS 3.7	13.45	80.70

CHRYSLER

Dodge



Jeep



AL BRUTO	DSCTO.	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
753.97	0.00	753.97	0.00	S/. 753.97

SON OCHOCIENTOS OCHENTINUEVE Y 68/100 NUEVOS SOLES.

TECNICOS Y DERIVADOS S.A.
"FORTESA"
WWW.FORTESA.PE
11022509 - CENTRAL: 224-7773
110210 - SUR: N° 0267942021
11 041 0023001 al 0028000

S.E.U.D.

CANCELADO

Lima, _____ de _____ del _____
p. AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C.

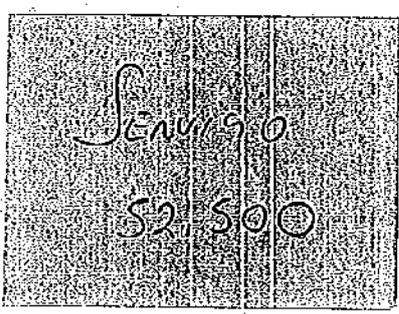
ADQUIRENTE O USUARIO

AÑO DE LA CONSOLIDACION DEMOCRATICA

FALLA CARDEÑAS JESUS ANTONIO
 GRAND CHEROKEE LAREDO A3E-556
 AV LOS FRESNOS 1350 DPT. 302 LA MOLINA
 N: 563-6771
 O: 98385775

9877776058

LIMA, 08/11/2011 OT. 000691
 F.VENC. 09/11/2011 PRESUP.
 FORMA DE PAGO: CONTADO COMERCIAL

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL		
<u>M. OERA</u>					
	SERVICIO MANTENIMIENTO	295.00	295.00		
	REVISION Y LIMPIEZA SISTEMA FRENOS	118.00	118.00		
<u>REP. TALLER</u>					
1.50	ACEITE 5W30 MAGNATEC CASTROL 01 GLN	118.37	177.56		
1.00	FILTRO AIRE	70.71	70.71		
1.00	FILTRO ACEITE	40.25	40.25		
1.00	LIQUIDO LIMPIA LUNA	11.32	11.32		
<u>MAT/CONSUMO</u>					
1.00	MATERIAL CONSUMO	35.40	35.40		
					
TOTAL BRUTO		DSCTO.	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
634.00		9.59	624.50	0.00	S/ 736.91
SON: SETECIENTOS TREINTISEIS Y 91/100 NUEVOS SOLES					

ASB & MOTORS S.A.C.
 - 8 NOV. 2011
CANCELADO

S.E.U.O.

CANCELADO

Lima,

de

del 200

ADQUIRENTE o USUARIO

FORMATOS TECNICOS Y DERIVADOS S.A.
 - PORTESA -
 WWW.FORTESAPE
 R.U.C.: 20101602505 - CENTRAL: 224-7773
 FA: 3206/8008 AUTE: 77 6233583023
 Serie 002 del 0001501 al 0002500

p. ASB & MOTORS S.A.C.



ASB & Motors S.A.C.

VIDIADOR AUTORIZADO
Avilca Nº 140, Urb. Santa Teresa, Surco.
3030 / 618-3042 • Fax: 618-3031

R.U.C. Nº 20469037577

BOLETA DE VENTA

Nº 002 - 0002611

AÑO DE LA CONSOLIDACION DEMOCRATICA

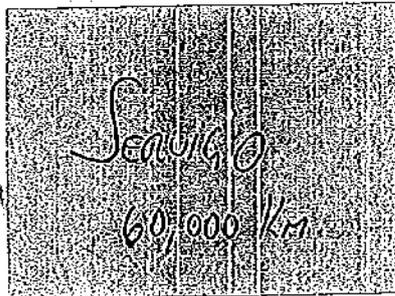
FALLA GARDENAS JESUS ANTONIO
GRAND CHEROKEE LAREDO A3E-555
AV LOS FRESNOS 1350 DPT 302 LA MOLINA

98777778058

LIMA, 16/05/2012 OT. 0007376
F.VENC. 16/05/2012 PRESUP.
FORMA DE PAGO: CONTADO COMERCIAL

IO: 365-6771
08886775

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
M. OBRA			
	SERVICIO MANTENIMIENTO	295.00	295.00
	REVISION Y LIMPIEZA SISTEMA FRENS	118.00	118.00
	CAMBIO SOPORTE DE DIFERENCIAL DELT.	472.00	472.00
REP. TALLER			
1.00	FILTRO ACEITE KJ WK 3.7	40.93	40.93
1.00	FILTRO AIRE WK KJ XK	60.04	60.04
1.00	LIQUIDO LIMPIA LUNA	12.54	12.54
1.00	CLEANER INYECCION 441ML 12.5ONZ CYCLO US	12.54	12.54
1.00	ACEITE 5W30 01 GL CASTROL MAGNATEC ENVA	166.73	166.73
2.00	ACEITE 5W30 1/4 GL CASTROL MAGNATEC ENV	41.63	83.36
1.00	SOPORTE SUP CORONA DELT WK I	182.09	182.09
MAT/CONSUMO			
1.00	MATERIAL CONSUMO	53.10	53.10



TOTAL BRUTO	DSCTO.	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
1,285.02	0.00	1,285.02	0.00	5% 1,516.32

SON : UN MIL QUINIENTOS DÍGISES Y 32/100 NUEVOS SOLES

S.E.U.O.

CANCELADO

TECNOFORMAS S.A. R.U.C. 20507228993
TELF: 349-2900
SERIE 002 DEL 0002,601 AL 0003,600
AUT: 8717018023 FL 09/12/2011

Lima, de del 20

ADQUIRENTE O USUARIO

p. ASB & MOTORS S.A.C.



& Motors S.A.C.
IBUIDOR AUTORIZADO

cavilca Nº 140, Urb. Santa Teresa, Surco.
 2-7225 / 372-6969 / 372-5402 / 372-6379 / 372-6934

R.U.C. Nº 20469037577

BOLETA DE VENTA

Nº 001 - 0006082

ON: JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS ASE-556
 G.CH.LAREDO
 AV LOS FRESNOS 1350 OPTO-302 URB EL REMANSO LA MOLINA

43918535

LIMA, 07/01/2013

OT. 0016967

NO:

FORMA DE PAGO:

PRESUP. 1020669

CANTADO COMERCIAL

00060775

T/CAMBIO: 2.547

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
<u>MANO/OBRA</u>			
	SERVICIO MANTENIMIENTO	472.00	472.00
	CAMBIO PASTILLAS DELANTERAS	135.70	135.70
	FULDÓ DISCOS DELANTEROS	88.50	88.50
<u>MAT/CONSUMO</u>			
1.00	MATERIAL DE CONSUMO	53.10	53.10
<u>REFLEJTO</u>			
1.00	FILTRO ACEITE	41.30	41.30
1.00	FILTRO AIRE	93.22	93.22
1.00	CLEANER	16.52	16.52
1.00	LIQUIDO LIMPIA LUNA	12.98	12.98
5.00	BUJIA	22.42	134.52
2.00	ACEITE 5W30 1/A	50.35	100.70
1.00	ACEITE 5W30 1 GL	143.54	143.54
1.00	JGO PASTILLAS DELANTERAS	755.20	755.20
1.00	PLASTILUBE	12.98	12.98

*Servicio
67,500 KM.*

TOTAL BRUTO	DCTO.	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
1,745.98	0.00	1,745.98	0.00	S/. 2,060.26

SON: DOS MIL SESENTA Y 26/100 NUEVOS SOLES

S.E.U.C.

CANCELADO

Lima,

de

del 20

ADQUIRENTE O USUARIO

FORMATOS TECNICOS Y DERIVADOS S.A.
 "FORTESA"
 WWW.FORTESA.PE
 R.U.C.: 20101502675 - CENTRAL: 221-7773
 EL 01/03/2012 AUT. Nº 65293 (002)
 Serie 001 del 000001 al 000000

p. ASB & MOTORS S.A.C.

Automotriz San Borja S.A.C.
Concesionario Autorizado

CHRYSLER

Dodge Jeep

R.U.C. N° 20117168343

BOLETA DE VENTA

001-0027143

N° 001 - 0027143

v: San Luis N° 2447 - San Borja Centro
 Central: 618-3030
 618-3045, 618-3043 • Repuestos: 618-3037
 Caja: 618-3042 • Fax: 618-3031

AÑO DE LA CONSOLIDACION DEMOCRATICA

S): FALLA CARDENAS JESUS ANTONIO
 GRAND CHEROKEE LAREDO A3E-588
 IN: AV LOS FRESNOS 1350 DPT 302 EL REMANSO LA MOLINA
 O: 617-3825 997517680
 05606775

95141639

F.VENC. 27/07/2013 PRESUP. 1028000

LIMA,

26/07/2013

OT. 0087523

FORMA DE PAGO: CANTADO COMERCIAL

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
MANO/OBRA			
	SERVICIO MANTENIMIENTO	165.20	660.80
	TEST WITECH REVISION SISTEMA ELECTRICO AIR BAG	165.20	247.60
	REPARAR CONEXION DE SENSOR PRETENSOR DEL		
	LAL PASAJERO		
	CAMBIO PASTILLAS FRENO POST.	165.20	169.98
	PULIDO DE DISCOS FRENO POST.	165.20	123.90
	MANTENIMIENTO CALIPER POST.	123.90	123.90
MATERIALES DE CONSUMO			
1.00	MATERIALES DE CONSUMO	53.10	53.10
REPUESTO			
1.00	FILTRO AIRE WK KJ YK	105.20	105.20
1.00	FILTRO ACEITE WK KJ 67	53.72	53.72
6.00	ACEITE 5W30 MOPAR 1/4 GL	47.20	283.20
1.00	LIQUIDO LIMPIALUNA 32 ML	14.16	14.16
1.00	CLEANER INYECCION 441NE4250N	14.16	14.16
2.00	PLUMILLA DELT 22"	70.80	141.60
6.00	BUJIA 3.7 KJ/WK (FR7LCX)	27.14	162.84
1.00	JGO PASTILLAS FRENO POST.	870.84	870.84
1.00	PLASTILUBE	14.16	14.16
1.00	LIMPIADOR DE FRENO	23.60	23.60

CHRYSLER



Dodge

AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C.
 26 JUL. 2013
CANCELADO

Servicio
 75,000 Km.

TOTAL BRUTO	DISCTO	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
2,622.00	0.00	2,622.00	0.00	S/ 2,622.00

SON TRES MIL NOVENTITRES Y 96/100 NUEVOS SOLES
 S.E.I.D.
 AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C.

Lima, de del p. AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C.

ADQUIRENTE O USUAR

Automotriz San Borja S.A.C.

Concesionario Autorizado
 Av. San Luis N° 2447 - San Borja Centro
 Central: 618-3030 / 618-3045 / 618-3043
 www.automotrizsanborja.com
 Atención de: Lun. a Vie. 8:00 am. a 5:30 pm.
 Sab. 8:00 am. a 12:00 pm

PLACA

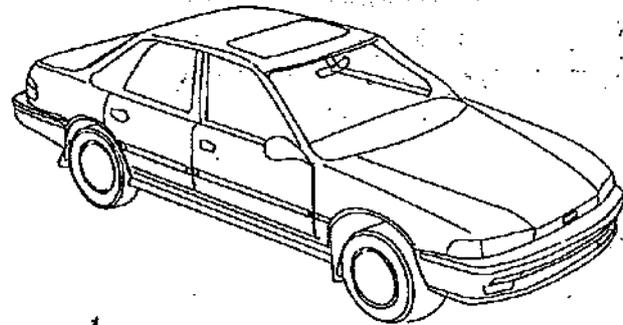
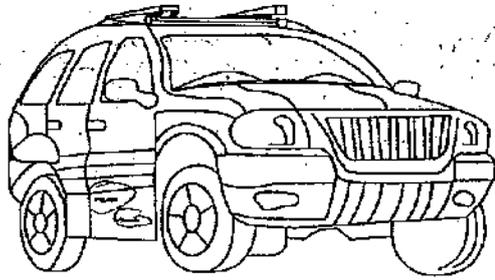
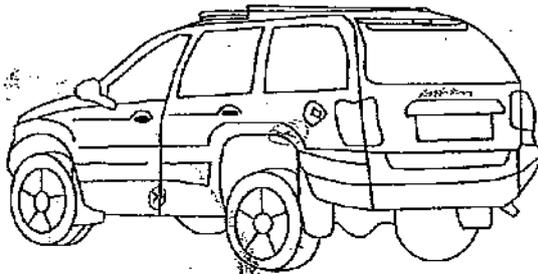
ORDEN DE TRABAJO
 N°

OT. 0081328

Facturar a Nombre de: FALLA CARDENAS JESUS ANTONIO GRAND CHEROKEE LAREDO A3E-556
 Dirección: AV LOS FRESNOS 1350 DPT 302 EL REMANSO Marca: 2008 Modelo: NEGRO Color: _____
 telef.: 617-3825 R.U.C.: _____ Año fabricación: 2008 Año modelo: _____
 E-mail: jfalla@sanborja.com.pe Chasis: 1J8BR4K3BC130164 Motor: _____
 Asesor: SR JESUS Telef.: 363-6777 Fecha venta: 19/07/2013 75,678 KILOMETROS 1/4 1/2
 E-mail: _____ Fecha ingreso: _____ 0 GAS
 Observaciones: 997-517680

DESCRIPCION DEL TRABAJO	Vº Bº
SERVICIO <u>Revisión Bolsa de Aire</u> <u>*Soga de Remolque</u>	

DESCRIPCION DEL TRABAJO	Vº Bº
<u>7814-0268</u> <u>114 * 0268</u> <u>618-3030</u> <u>HUNSA</u>	
RECIBI CONFORME FIRMA DEL CLIENTE	9156



* Verifique adecuadamente el inventario de su vehículo

<input checked="" type="checkbox"/> Exterior	<input type="checkbox"/> Aros de Aleación Ligera	<input checked="" type="checkbox"/> Gata	<input checked="" type="checkbox"/> Varilla Mot./caj. Aut.	<input checked="" type="checkbox"/> Sobrepisos / Jefe
<input checked="" type="checkbox"/> Llave (s)	<input type="checkbox"/> Aros de Fierro	<input checked="" type="checkbox"/> Llaves de Ruedas	INTERIOR	<input type="checkbox"/> Libro de servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Llavero	<input type="checkbox"/> Tapa Pitón Llanta ()	<input checked="" type="checkbox"/> Seguro de Ruedas	<input checked="" type="checkbox"/> Ceniceros	<input checked="" type="checkbox"/> Soga de Remolque
<input checked="" type="checkbox"/> Espejos retrovisores	<input type="checkbox"/> Tapa de Tanque	<input checked="" type="checkbox"/> Triángulo	<input checked="" type="checkbox"/> Encendedor	<input checked="" type="checkbox"/> Seguro Batería
<input checked="" type="checkbox"/> Control remoto	<input checked="" type="checkbox"/> Tapacubos / Vasos	<input checked="" type="checkbox"/> Extintor	<input checked="" type="checkbox"/> Linterna Maletera	<input checked="" type="checkbox"/> Batería
<input type="checkbox"/> Plumillas / Brazos	<input checked="" type="checkbox"/> Gancho de Remolque	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Radio CD Marca	<input type="checkbox"/> Condensador Aire
<input checked="" type="checkbox"/> Neblinero / Tapas	<input type="checkbox"/> Piso de Maletera	<input type="checkbox"/> Tarjeta de propiedad	<input type="checkbox"/> Espejo interior Retrovisor	<input checked="" type="checkbox"/> Ventilador Adicional
<input type="checkbox"/> Emblemas	<input checked="" type="checkbox"/> Funda de Llanta	<input type="checkbox"/> SOAT	<input checked="" type="checkbox"/> Parasoles	<input checked="" type="checkbox"/> Cobertor Maletera y Cor
<input checked="" type="checkbox"/> Antena (s)	<input type="checkbox"/> Llanta de Repuesto	<input checked="" type="checkbox"/> Permiso de Llantas	<input checked="" type="checkbox"/> Parlantes	<input checked="" type="checkbox"/> Cable de Batería

* Indique si desea Factura o Boleta (No aceptamos cambios): Factura Boleta

* Autorización de prueba de manejo con lunas polarizadas: Autorizo se realicen las pruebas haciéndome responsable de las consecuencias legales que pudieran presentarse.

OBSERVACIONES: el Pa...

Por la presente autorizo, realizar el trabajo a mi vehículo arriba descrito, en repuestos piezas y otros materiales necesarios para su normal funcionamiento; asimismo, se autoriza a sus empleados a operar mi vehículo en calles y carreteras para probar su funcionamiento y verificar su revisión mecánica. En el improbable caso de incumplimiento de pago, constituyo mi vehículo en PRENDA, bien mueble, mediante su entrega física o jurídica, para asegurar el cumplimiento de cualquier obligación, conforme lo prescribe los Artículos 1055º, 1058º Inc. 1º y 2º, 1067º, 1069º, 1070º, 1071º, 1074º, y 1075º del Código Civil. Con la firma de este ORDEN DE TRABAJO acepto las condiciones del concesionario Autorizado.

Al recoger el vehículo pagaré al Contado.

HUBER...

ESTIMADO CLIENTE: El vehículo será entregado únicamente a su propietario persona autorizada que presente este comprobante. No somos responsables pérdidas de objetos y/o dinero dejado dentro del mismo. Igualmente no somos responsables de daños por incendio, rotura de lunas, accidentes (originado fuerza externa, repentina y violenta), así como robo o hurto, vandalismo, terrorismo huelga y conmoción civil.

Sírvase recoger su vehículo de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Después de terminado el trabajo solicitado y transcurrido tres días calendario, no recoge y/o retira el vehículo, se cobrará por concepto de guardianza la suma de US\$ 10.00 (DOLARES AMERICANOS), por día. Todos los trabajos tienen que estar pagados al momento de retirarlo. En el improbable caso de algún reclamo, se...

Automotriz San Borja S.A.C.
Concesionario Autorizado

CHRYSLER

R.U.C. N° 20117163343
BOLETA DE VENTA
001-0027900
N° 001 - 0027900

Av. San Luis N° 2447 • San Borja Centro - LIMA
 Central: 618-3030
 618-3045, 618-3043 • Repuestos: 618-3037
 Caja: 618-3042 • Fax: 618-3031

Dodge  **Jeep**

S): JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS

IN: AV LOS FRESNOS 1350 DPTO 302 URB EL REMANSO - LA MOLINA - L
 II 08885775
 O: 2214216
 JEEP GRAND CHEROKEE LAREDO 4X2 3.6L ASE-556

LIMA, 08 de enero de 2014
 NRO. OT : 001-00001162
 FORMA DE PAGO: CONTADO
 FECHA VENC. : 08/01/2014

IDAD	DESCRIPCION	P.UNITARIO	TOTAL
REPUESTOS			
10	FILTRO AIRE WK KJ XK	110.86	110.86
30	FILTRO ACEITE WK KJ 3.7	64.26	64.26
30	ACEITE 5W30 MOFAR 1/4 GL	48.85	293.11
30	LIQUIDO LIMPIALUNA 32 ML	13.25	13.25
30	CLEANER INYECCION 441ML 12.50NZ	13.25	13.25
MANO DE OBRA			
50	SERVICIO DE CONSERVACION Y AJUSTES	165.20	413.00
30	REVISION Y LIMPIEZA SISTEMA FRENOS DIAGNOSTICO DE VEHICULO	165.20	165.20
MATERIALES DE CONSUMO			
30	MATERIALES DE CONSUMO CHRYSLER	53.10	53.10



Dodge 

**AUTOMOTRIZ
 SAN BORJA S.A.C.**
 08 ENE. 2014
CANCELADO

*Servicio
 82,500 KM.*

TOTAL BRUTO	DISCTO.	TOTAL	PAGO A CUENTA	NETO A PAGAR
954.35	0.00	954.35	1,126.13	8/ 1,126.13

FORTESA
 INGENIEROS Y MECANICOS S.A.
 "FORTESA"
 FORTESA PE ventas@fortesa.pe
 0101602608 - CENTRAL: 224-7773
 205/2012 AUT. Nº 0320853021
 fe 001 del 0925001 al 0025003

S. E. U. O. **CANCELADO**

Lima, _____ de _____ del _____
 p. AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C.

ADQUIRENTE O USUARIO

AUTOMOTRIZ SAN BORJA S.A.C

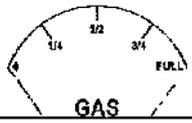
Concesionario Autorizado
 Av. San Luis 2447 San Borja
 Central: 6183030
 www.automotrizzanborja.com
 Atención de: Lun. a Vie. 8:00 am. a 5:30 pm
 Sab. 8:00 am. a 12:00 pm

PLACA
A3E-556

ORDEN DE TRABAJO
 Nº 001-00001162

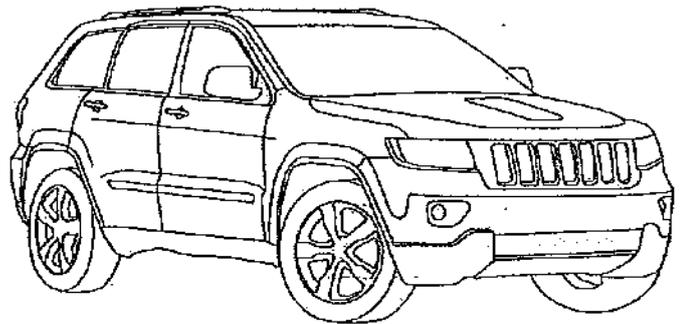
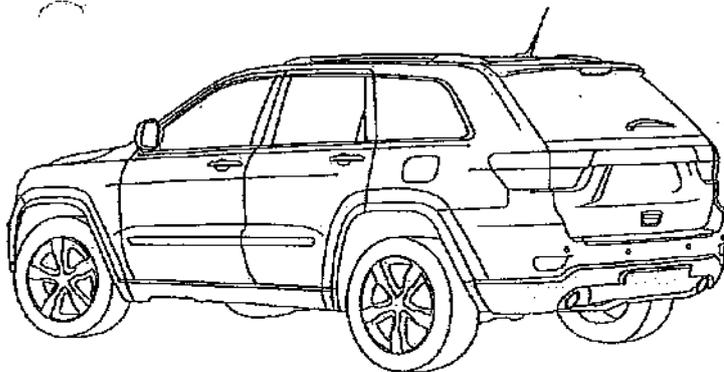
Facturar a Nombre de: FALLA CARDENAS JESUS ANTONIO

Dirección: CAL. RUBENS NRO. 229 LIMA - SAN BORJA Marca: JEEP Modelo : GRAND CHEROKEE LAREDO 4X4 3.6L
 Telef: 365-6771 / R.U.C.: 10081917936 Color: NO DEFINIDO Año fabricación: 2008 Año modelo: 2008
 E-mail: Chasis: 1J8GR48K38C130164 Motor: 1J8GR48K38C130164
 Asesor: CARLOS FLORES Telef: 9941474729 Fecha venta: Km: 82,505
 E-mail: cflores@automotrizzanborja.com Fecha ingreso: 06/01/2014 09:16:50a.m.



DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	VºBº
SERVICIO DE MANTENIMIENTO REVISAR LUZ DE AIRBAG	

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	VºBº
RECIBI CONFORME FIRMA DEL CLIENTE	



- Verifique adecuadamente el inventario de su vehículo

<input type="checkbox"/> Llave(s) ()	<input type="checkbox"/> Aros de Hierro	<input type="checkbox"/> Seguro de Ruedas ()	<input type="checkbox"/> Encendedor	<input type="checkbox"/> Batería
<input type="checkbox"/> Llaveros (s) ()	<input type="checkbox"/> Tapa Pilón Llantas	<input type="checkbox"/> Triángulo	<input type="checkbox"/> Linterna Maletera	<input type="checkbox"/> Condensador Aire
<input type="checkbox"/> Espejos retrovisores (s) ()	<input type="checkbox"/> Tapa de Tanque	<input type="checkbox"/> Extinguidor	<input type="checkbox"/> Radio CD Marca	<input type="checkbox"/> Ventilador Adicional
<input type="checkbox"/> Control remoto	<input type="checkbox"/> Tapacubos / Vasos (s) ()	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Espejo interior retrovisor	<input type="checkbox"/> Cobertor Maletera y Cochera
<input type="checkbox"/> Plumillas / Brazos (s) ()	<input type="checkbox"/> Gancho de Remolque	<input type="checkbox"/> Tarjeta de Propiedad	<input type="checkbox"/> Parasoles (s) ()	<input type="checkbox"/> Cable de Batería
<input type="checkbox"/> Nebulador / Tapas (s) ()	<input type="checkbox"/> Piso de Maletera	<input type="checkbox"/> SOAT	<input type="checkbox"/> Parlantes	<input type="checkbox"/> Piso Jebe (s) ()
<input type="checkbox"/> Emblema	<input type="checkbox"/> Funda de Llantas	<input type="checkbox"/> Permiso de lunas	<input type="checkbox"/> Sobrepisos / Jebe (s) ()	
<input type="checkbox"/> Antena(s) (s) ()	<input type="checkbox"/> Llantas de Repuesto	<input type="checkbox"/> Varilla Mot./Ca. Aut.	<input type="checkbox"/> Libro de servicio	
<input type="checkbox"/> Aros de aleación ligera (s) ()	<input type="checkbox"/> Gata	INTERIOR		<input type="checkbox"/> Soga de Remolque
	<input type="checkbox"/> Llaves de Ruedas	<input type="checkbox"/> Ceniceros	<input type="checkbox"/> Seguro de Batería	

* Indique si desea Factura o Boleta (No aceptamos cambios): Factura ___ Boleta ___

* Autorización de prueba de manejo con lunas polarizadas: Autorizo se realicen las pruebas haciéndome responsable de las consecuencias legales que pudieran presentarse

Observaciones:

Por la presente autorizo, realizar el trabajo a mi vehículo arriba descrito; en respuesta piezas y otros materiales necesarios para su normal funcionamiento; además, se autoriza a sus empleados a operar mi vehículo en calles y carreteras para probar su funcionamiento y validar su revisión periódica. En el improbable caso de incumplimiento de pago, constituyo mi vehículo en PREnda, sin más, mediante su entrega física o jurídica, para asegurar el cumplimiento de cualquier obligación, conforme lo prescribe los Artículos 1035º, 1056º Inc. 1ª y 2ª, 1097º, 1099º, 1070º, 1071º, 1074º, y 1123º del Código Civil. Con la firma de esta ORDEN DE TRABAJO escribo las condiciones del concesionario Autorizado.
 Al recoger el vehículo pagará el Costado.

ESTILO CLIENTE: El vehículo será entregado únicamente a su propietario y/o persona autorizada que presente este comprobante. No somos responsables por pérdidas de objetos y/o dinero dejado dentro del mismo. Igualmente no somos responsables de daños por incendio, rotura de lunas, accidentes (originados por fuerza externa, repentina y violenta), así como robo o hurto, vandalismo, terrorismo, huelga y conexión civil.

Debe recoger su vehículo de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Después de terminado el trabajo solicitado y transcurrido tres días calendario, no recoge y/o retira su vehículo, se cobrará por concepto de guardianza la suma de US\$ 10.00 (DIEZ DOLARES AMERICANOS), por día. Todos los trabajos tienen que estar pagados previo a la entrega del vehículo. En el improbable caso de algún reclamo, sírvase dirigirse a la Receptorista que lo atenderá. Gracias.

RECEPCIONISTA

CLIENTE



Concesionarios

Lima

Av. Nicolás Ariola 500, La Victoria.
Tel. (51 1) 712-2000
Ver Mapa

Av. Javier Prado 5237, Camacho, La Molina
Tel. (511) 712-2000 anexos 2701, 2702 y 2703
Ver Mapa

Calle Berlin 644 Miraflores (cruce con Bolognesi)
Tel. (51 1) 712-2000 anexos 2820 y 2821
Ver Mapa

Mall Plaza Norte Av. América Vespucio Norte 1737, Independencia.
Tel. (51 1) 556-7328
Ver Mapa

Automotriz San Borja Av. San Luis 2447, San Borja.
Tel. (511) 618-3030
Ver Mapa

Marcavilca 140, Santa Teresa, Surco.
Tel. (51 1) 372-7225.
Ver Mapa

Trujillo

Av. Teodoro Valcárcel 983, Sta. Leonor, Trujillo
Tel. (044) 22-1696
Ver Mapa

Mall Aventura Plaza Trujillo Av. América Oeste 750, Trujillo
Tel. (044) 61-2131
Ver Mapa

Arequipa

Av. Aviación Km. 6 Cerro Colorado, Arequipa
Tel. (054) 27-2077
Ver Mapa

Cajamarca

Av. Via Evitamiento Norte 234 El Bosque, Cajamarca
Tel. (076) 34-1909
Ver Mapa

Huaraz

Carretera Huaraz-Monterrey Km 3.5. Vichay - Independencia - Huaraz
Tel. (043) 22-1967 / 22-1710
Ver Mapa

Piura

Av. Guillermo Irazola Lote 33-3. Urb. Miraflores - Etapa 2, Castilla
Tel. (073) 350769 / 354708
Ver Mapa

VEHÍCULOS

Wrangler
Wrangler Unlimited
Compass
Patriot
Grand Cherokee

Concesionarios

Contacto
Colización
Test Drive

CAPACIDAD

Trail Rated®

AMANTES DE LA MARCA JEEP®

Historia de Jeep®

SÍGUENOS

Facebook
 Twitter
 Instagram
 YouTube

9/3/2015

Sitio Oficial Jeep® Perú - Concesionarios

Cherokee

 Pinterest

000048

[Ram](#) | [Dodge](#) | [Chrysler](#) | [Jeep](#)

Jeep Perú. Derechos Reservados

Jeep® es una marca registrada por FCA US LLC. © Copyright 2014 FCA US LLC. Todos los Derechos Reservados.
Chrysler, Jeep, Dodge, Ram, SRT y Mopar son marcas registradas de FCA US LLC.

Desarrollado por 

Jesus Falla C.

De: Noelia Caballero [ncaballero@indecopi.gob.pe]
Enviado el: Martes, 03 de Febrero de 2015 05:00 p.m.
Para: Jesus Falla C.
Asunto: Fwd: Reclamo N° 01354-2015/SAC

Estimada señor Falla, Buenas tardes

El motivo del presente correo es para saludarlo y a la vez trasladarle los descargos del proveedor, para que en un plazo de **dos días hábiles** nos indique si se encuentra conforme o no, con la respuesta brindada. En ese sentido, le informamos que si no se encuentra de acuerdo con la propuesta del proveedor podría existir dos escenarios. El primero de ellos, es continuar con el procedimiento de reclamo y programar una audiencia de conciliación, en la cual no nos pronunciamos sino fomentamos a que las partes puedan llegar a un acuerdo. Por otro lado, el segundo escenario, es dar por terminado y desistirse con la continuación del reclamo, y de esa manera presentar la denuncia administrativa, vía en la cual habría un pronunciamiento por parte de INDECOPI.

En este segundo escenario si interpone una denuncia administrativa, tendría que pagar un derecho de tramitación que asciende a S/. 36.00 Nuevos Soles, completar los formatos correspondientes y redactar un escrito de denuncia donde relatará los hechos y precisará sus medidas correctivas. Asimismo, le señalamos que en la vía de denuncia administrativa existe la posibilidad que se sancione al proveedor y si le damos la razón en la resolución final existe la posibilidad de devolver costas y costas es decir los S/. 36.00 serían devueltos.

En ese sentido, favor de señalarnos si continua con la vía del reclamo o tomará la vía de denuncia administrativa para brindarle los formatos correspondientes.

Sin otro particular quedamos de usted.

Atentamente,

Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo



----- Mensaje reenviado -----

De: Miguel Soto

Fecha: 3 de febrero de 2015, 9:50

Asunto: Re: Reclamo N° 01354-2015/SAC

Para: Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe>

000051

Estimada Noelia,

Acusamos recibo a vuestro correo de fecha 28/01/2015 y su ampliación con fecha 2/02/2015 por esta misma vía, con relación al reclamo presentado por el reclamante, en tal sentido informamos lo siguiente:

(i) Rechazamos los términos del reclamo reiterando lo ya manifestado al cliente que, lo sucedido

o no corresponde a negligencia de nuestra empresa sino a los cuidados del propio cliente.

Detallamos de manera breve el informe técnico elaborado por nuestra área de post venta:

- Se confirmó el ingreso de la unidad en Set -

2014

para el mantenimiento, sin embargo, el cliente no había cumplido con su programa de mantenimientos en nuestro taller.

- Según nuestros registros, la unidad ingresó a nuestro taller en Nov - 2010 registrando un kilometraje de 37,973kms y el siguiente ingreso ha sido el 21 - Ene - 2014 con 82,806kms

y este último, no por

mantenimiento

es decir, mas de 52,000kms que la unidad no ingresaba a nuestro taller, no registrando trabajos de mantenimiento

- Precisiones: en nuestros mantenimientos no se revisa el motor internamente, solo cambio de aceite, cambio de filtros, revisión de frenos suspensión, fajas y luces,
- En reunión con el cliente el 05- Ene - 2015 se le explicó el posible desgaste de piezas.
- El 12 - Ene - 2015, le confirmaron que la falla era referente al desgaste de los anillos del pistón y afectó otros componentes por falta de aceite.

Por último, el mantenimiento preventivo realizado a la unidad vehicular con fecha 30 - SET - 2014, consistió en un cambio de aceite y otros componentes y no se encontró dentro del protocolo de dicho servicio, la revisión del motor y los componentes internos del mismo.

Slds.

Miguel A. Soto Coquis

Gerencia Legal

DIVEMOTOR

El 28 de enero de 2015, 13:51, Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe> escribió:

000051

Señores

Divemotor S.A.C

Presente

Reclamo N° 01354-2015/SAC

Referencia: Reclamo presentado por el señor Jesús Antonio Falla Cardenas

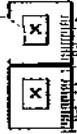
De nuestra mayor consideración:

Buenas tardes, adjunto a la presente, se remite la hoja informativa del reclamo planteado por el reclamante de la referencia contra su representada. En ese sentido, esperamos tengan a bien ponerse en contacto en un plazo máximo de **dos días hábiles**, al teléfono 224-7777 o a través del correo electrónico ncaballero@indecopi.gob.pe; asimismo, ustedes podrán apersonarse a nuestras oficinas, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja (altura de la cuadra 15 de la Av. Canadá), con la finalidad de brindarnos alguna respuesta con relación al presente reclamo.

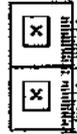
Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier aclaración que les merezca la presente.

Atentamente,

Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo



Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo



Jesus Falla C.

De: Noelia Caballero [ncaballero@indecopi.gob.pe]
Enviado el: Miércoles, 04 de Febrero de 2015 04:58 p.m.
Para: Jesus Falla C.
Asunto: Re: Reclamo N° 01354-2015/SAC
Datos adjuntos: F-CPC-04 - Denuncia Administrativa.doc; F-CPC-03(1).doc

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Estimado señor Falla, Buenas tardes

En virtud a su comunicación, procedemos a concluir el presente reclamo N° 01354-2015/SAC, como desistimiento.

Por otra parte, en caso usted considere que se están afectando sus derechos como consumidor y desea que el Indecopi se pronuncie mediante una resolución, la cual podría contener una sanción, multa o medida correctiva hacia el proveedor, ponemos a su disposición el servicio de trámite de denuncia administrativa, en donde se evaluará su caso y a través de la emisión de una resolución, se podrán dictar medidas correctivas y sanciones que correspondan al proveedor.

Al respecto le informamos que la denuncia deberá presentarse por escrito en la mesa de partes del INDECOPI adjuntando todos los documentos que acrediten sus afirmaciones, y al constituir el inicio de un procedimiento administrativo que culminará con el pronunciamiento de la CPC a través de una resolución, deberá de cumplirse con el pago de una tasa administrativa ascendente a S/. 36,00 nuevos soles.

Cabe señalar que dentro de este procedimiento, de acuerdo a las facultades establecidas en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la CPC podría ordenar medidas correctivas a su favor, y de verificar alguna infracción a esta Ley, podría sancionar al proveedor del servicio con una multa de hasta 450 UIT.

Asimismo, podrá encontrar información al respecto en el siguiente

enlace:

http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=8&JER=213

Atentamente,

Noelia Caballero

Profesional En Derecho

Servicio de Atención al Ciudadano

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel.: (51-1) 2247800 anexo



El 3 de febrero de 2015, 19:19, Jesus Falla C. <jfalla@tsi.net.pe> escribió:
Srta. Caballero,

000053

Efectuaré la denuncia administrativa, por no encontrarme conforme con lo expuesto por el proveedor.

Por favor brindarme los formatos respectivos.

Atte.

Jesús Falla

El 03/02/2015, a las 17:00, "Noelia Caballero" <ncaballero@indecopi.gob.pe> escribió:

Estimada señor Falla, Buenas tardes

El motivo del presente correo es para saludarlo y a la vez trasladarle los descargos del proveedor, para que en un plazo de **dos días hábiles** nos indique si se encuentra conforme o no, con la respuesta brindada. En ese sentido, le informamos que si no se encuentra de acuerdo con la propuesta del proveedor podría existir dos escenarios. El primero de ellos, es continuar con el procedimiento de reclamo y programar una audiencia de conciliación, en la cual no nos pronunciamos sino fomentamos a que las partes puedan llegar a un acuerdo. Por otro lado, el segundo escenario, es dar por terminado y desistirse con la continuación del reclamo, y de esa manera presentar la denuncia administrativa, vía en la cual habría un pronunciamiento por parte de INDECOPI.

En este segundo escenario si interpone una denuncia administrativa, tendría que pagar un derecho de tramitación que asciende a S/. 36.00 Nuevos Soles, completar los formatos correspondientes y redactar un escrito de denuncia donde relatará los hechos y precisará sus medidas correctivas. Asimismo, le señalamos que en la vía de denuncia administrativa existe la posibilidad que se sancione al proveedor y si le damos la razón en la resolución final existe la posibilidad de devolver costas y costas es decir los S/. 36.00 serían devueltos.

En ese sentido, favor de señalarnos si continua con la vía del reclamo o tomará la vía de denuncia administrativa para brindarle los formatos correspondientes.

Sin otro particular quedamos de usted.

Atentamente,

Noelia Caballero
Profesional En Derecho



000054

----- Mensaje reenviado -----

De: Miguel Soto

Fecha: 3 de febrero de 2015, 9:50

Asunto: Re: Reclamo N° 01354-2015/SAC

Para: Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe>

Estimada Noelia,

Acusamos recibo a vuestro correo de fecha 28/01/2015 y su ampliación con fecha 2/02/2015 por esta misma vía, con relación al reclamo presentado por el reclamante, en tal sentido informamos lo siguiente:

(i) Rechazamos los términos del reclamo reiterando lo ya manifestado al cliente que, lo sucedido no corresponde a negligencia de nuestra empresa sino a los cuidados del propio cliente.

Detallamos de manera breve el informe técnico elaborado por nuestra área de post venta:

- Se confirmó el ingreso de la unidad en Set -

2014

para el mantenimiento, sin embargo, el cliente no había cumplido con su programa de mantenimientos en nuestro taller.

- Según nuestros registros, la unidad ingresó a nuestro taller en Nov - 2010 registrando un kilometraje de 37,973kms y el siguiente ingreso ha sido el 21 - Ene - 2014 con 82,806kms

y este último, no por

mantenimiento

es decir, mas de 52,000kms que la unidad no ingresaba a nuestro taller, no registrando trabajos de mantenimiento

- Precisiones: en nuestros mantenimientos no se revisa el motor internamente, solo cambio de aceite, cambio de filtros, revisión de frenos suspensión, fajas y luces,
- En reunión con el cliente el 05- Ene - 2015 se le explicó el posible desgaste de piezas.
- El 12 - Ene - 2015, le confirmaron que la falla era referente al desgaste de los anillos del pistón y afectó otros componentes por falta de aceite.

Por último, el mantenimiento preventivo realizado a la unidad vehicular con fecha 30 - SET - 2014, consistió en un cambio de aceite y otros componentes y no se encontró dentro del protocolo de dicho servicio, la revisión del motor y los componentes internos del mismo.

Slds.

Servicio de Atención al Ciudadano

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel: (01) 411 8047800

000055

Miguel A. Soto Coquis

Gerencia Legal

DIVEMOTOR

El 28 de enero de 2015, 13:51, Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe> escribió:

Señores

Divemotor S.A.C

Presente

Reclamo N° 01354-2015/SAC

Referencia: Reclamo presentado por el señor Jesús Antonio Falla Cardenas

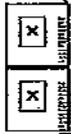
De nuestra mayor consideración:

Buenas tardes, adjunto a la presente, se remite la hoja informativa del reclamo planteado por el reclamante de la referencia contra su representada. En ese sentido, esperamos tengan a bien ponerse en contacto en un plazo máximo de dos días hábiles, al teléfono 224-7777 o a través del correo electrónico ncaballero@indecopi.gob.pe; asimismo, ustedes podrán apersonarse a nuestras oficinas, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja (altura de la cuadra 15 de la Av. Canadá), con la finalidad de brindarnos alguna respuesta con relación al presente reclamo.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier aclaración que les merezca la presente.

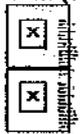
Atentamente,

Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo



Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo

00005

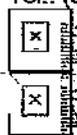


Toda la información existente en este correo electrónico es confidencial y exclusivamente para el uso del destinatario o los destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita del remitente. En caso haber recibido este correo electrónico por error, se ruega eliminarlo y notificar inmediatamente este hecho mediante respuesta a la dirección electrónica del remitente. Gracias.

The information contained in this transmission is intended only for the confidential use of the above mentioned recipient. Any review, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this in error, please notify the sender immediately by telephone or fax at the number set forth above, and proceed to destroy or delete this e-mail immediately. Thank you.

Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este email
Please consider the environment before printing this email

--
Noelia Caballero
Profesional En Derecho
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo



000056

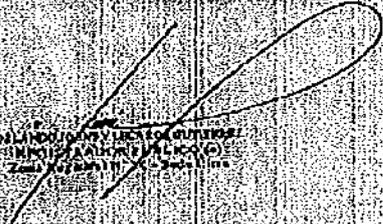
SUNARP
 ZONA REGISTRAL IX/LIMA
 Fecha AUTROV 001

Tarjeta de Identificación Vehicular

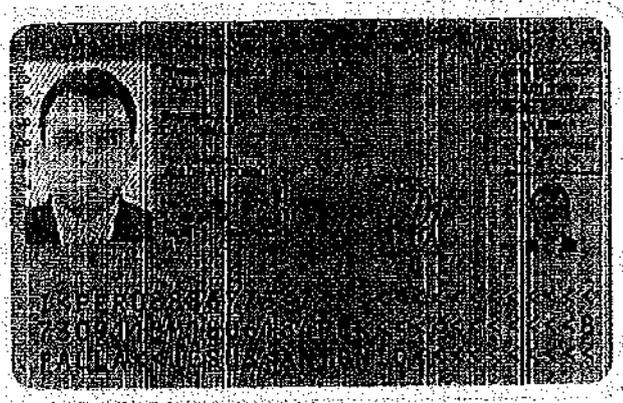
Placa No.	A3E-556	Parada Registral	51510865	Título	2010-377072	Fecha	08/04/2010	
Condición		Tipo de Pro: SOCIEDAD CONYUGAL						
Denominación								
A. Paterno	FALLA / SANGHEZ							
A. Materno	CARDENAS / BRAVO DE FALLA							
Nombres	JESUS ANTONIO / SHIRLEY							
Fecha Adq.	24/05/2010	Exa. Tarj.	25/05/2010	Vig. Temp.				
Domicilio	AV. LOS FRESNOS 1350 DPTO 302 URB. EL REMANSO SID							
SAY	25/05/2010 (TR. J)					1000004666		

A 0000009156

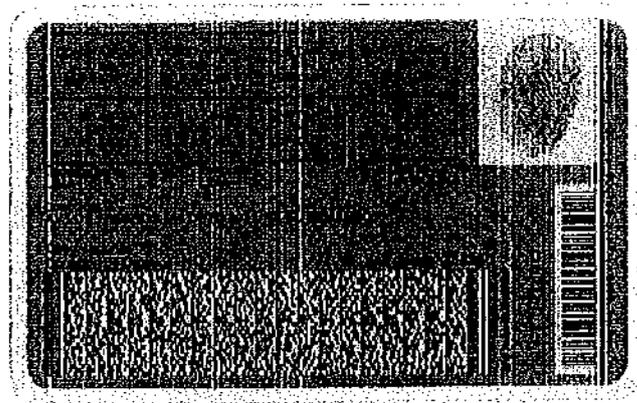
Datos del Vehículo

Categoría / Clase	M1-CMTR RURAL	Año Fa.	2007		
Modelo	GRAND CHEROKEE LAREDD	Año M.	2008		
Marca	JEEP	F.R.	4X4		
Serie / Chasis	1J8GR48K38C130164	Ejes	2		
Motor	1J8GR48K38C130164	Ruedas	4		
Color	NEGRO	Version	4X4		
Carcena	SUV	VIN	1J8GR48K38C130164		
Combustible	GASOLINA				
Potencia	(57.00 @ 5200)				
Años	4			Pasajeros	4
Cida	37			Cim	16
Lpd	474			P.Bruto	2.677
Alt	171	P.Neta	1.978		
Ancho	2.13	C.Du	0.699		
1000004666					

000059



000066



RIGACCI CROSATO DARIO EUGENIOJR. LAREDO NRO. 102 URB. MONTERRICO LIMA -
LIMA - SANTIAGO DE SURCO

TELÉFONO: 4350174

R.U.C. 10430972966**RECIBO POR
HONORARIOS
ELECTRÓNICO****Nro: E001-15****Recibí de FALLA CARDENAS JESUS ANTONIO****Identificado con RUC Número 10088867756****La suma de UN MIL QUINIENTOS Y 00/100 DÓLARES DE NORTE AMÉRICA****Por concepto de HONORARIOS PROFESIONALES POR ASESORIA LEGAL EN DENUNCIA
ADMINISTRATIVA ANTE EL INDECOPI****Observación CASO DIVECENTER S.A.C.****Inciso "A" DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA****09 de Marzo del 2015**

Total por Honorarios	:	1,500.00
Retención (8 %) IR	:	(0.00)
Total Neto Recibido	:	1,500.00 DÓLARES DE NORTE AMÉRICA

000062

Comprobante de Información Registrada

Transacción: **Registro, Modificación y Baja de Pagos**
Nro. Operación: **2015-3000036**
Fecha: **09/03/2015 08:45:05**

La relación de pagos vigentes para el RECIBO número **E001-15** son los siguientes:

Fecha de Pago	Importe Cobrado	Medio de Pago
09/03/2015	1,500.00 DÓLARES DE NORTE AMÉRICA	Transferencia de Fondos
MONTO COBRADO	1,500.00 DÓLARES DE NORTE AMÉRICA	



e-mail

Enviar

A cuentas de otros Bancos

000065

Paso 3 de 3

Transferencias Interbancarias - RESULTADO DE LA OPERACIÓN

Número de Operación:	436 - 438
Tipo de Operación:	Abono en Cuenta - Interbancaria
Número de Cuenta de Cargo:	0011-0486-0100067335
Titular de la Cuenta de Cargo:	FALLA CARDENAS JESUS ANTONIO
Banco Destino:	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
Número de Cuenta de Abono:	009-244-210630172222-52
Nombre del Beneficiario:	DARIO RIGACCI CROSATO
Documento del Beneficiario:	DNI 43097296
Importe Transferido:	1,500.00 DOLARES
Comisión:	1.11 DOLARES
Uso de Red:	0.00 DOLARES
Importe a Cargar:	1,501.11 DOLARES
TOTAL CARGADO:	1,501.11 DOLARES
Fecha y Hora:	09/03/2015 08:52:41

Ud. informó como NO PROPIA la cuenta de abono. NO será exonerada de ITF.

Estimado cliente, su operación ha sido efectuada, por favor tome nota del Número de Operación.

Desea inscribir esta operación como PAGO FRECUENTE?

PAGO FRECUENTE le permitirá recordar los datos de esta operación en futuras transacciones de este tipo que Ud. desee realizar.

Estimados Señores:

Declaro conocer y aceptar las condiciones generales siguientes:

- El Banco no asume la responsabilidad por eventuales errores o demora en la tramitación e interpretación de la transferencia que se deriven de la información consignada por el cliente.
- Queda establecido que si el pago no llegara a realizarse por causas ajenas al Banco, la comisión y gastos no serán reembolsados.
- En el caso de transferencia con destino a cuentas de abono o pago a cuenta de Tarjeta de Crédito, los Bancos se basan en el CCI o número de Tarjeta especificada por el ordenante de la transferencia. Otros datos como el nombre del beneficiario, tipo o código del documento de Identidad son referenciales. El Banco no asume responsabilidad alguna si por error del ordenante al proporcionar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario distinto.
- Los Bancos efectuarán las devoluciones o rechazo de las transferencias dentro del plazo estipulado de 24 horas (días hábiles) y por los motivos siguientes:

- Cuenta errada o suspendida - Sucursal u oficina errada	- Sucursal u oficina no habilitada
- Cuenta inexistente	- Cuenta bloqueada
- Número de cuenta inválido	- Moneda distinta a la de la cuenta a acreditar - Vuelta de cámara
- Para Transferencias realizadas a las siguientes Entidades Financieras:

Entidad Financiera		Hora de envío de tu operación	Días útiles	Sábado, Domingo, Feriados nacional y/o público
-Banco de Crédito	-Interbank	Hasta las 11:30 a.m.	A partir de las 2:00 p.m. del mismo día útil	
-Scoliabank	-BanBif			
-Banco de Comercio	-HSBC			
-Crediscotía	-Mi Banco	Entre las 11:30 a.m. y la 1:45 p.m.	A partir de las 4:30 p.m. del mismo día útil	A partir de las 2:00 p.m. del siguiente día útil
-Banco Falabella	-Banco Santander			
-Banco Financiero	-CMAC Piura			
-CMAC Trujillo	-CMAC Sullana	Después de la 1:45 p.m.	A partir de las 8:45 a.m. del siguiente día útil	
-CMAC Arequipa	-CMAC Cusco			
-Caja Metropolitana	-CMAC Huancayo			
-Citibank		Hasta la 1:45 p.m.	A partir de las 4:30 p.m. del mismo día útil	A partir de las 4:30 p.m. del siguiente día útil
-Banco de la Nación		Después de la 1:45 p.m.	A partir de las 8:45 a.m. del siguiente día útil	

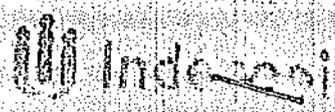
6. ITF- La exoneración en el cobro de ITF para transferencias entre cuentas propias depende de las condiciones de la cuenta de abono en el Banco destino, de acuerdo a lo estipulado por las leyes vigentes.

De no cumplir con estas condiciones, la transferencia será rechazada por el Banco destino, sin responsabilidad para el BBVA Banco Continental.

NOTA IMPORTANTE: Las Transferencias mayores a S/. 310,000 o US\$ 60,000, emitidas a cualquier Entidad Financiera, sólo podrán ser realizadas en días útiles de 8:00 a.m. a 1:45 p.m.

El cobro de comisiones se realizará de acuerdo a lo establecido por el banco considerando el importe, hora y destino de la operación.

000065



2015-03-10 AM 11:22

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCU. AUT. 2015

INDECOPI RUC: 2033840533
Calle De La Prosa 109-San Borja-Lima
Tel.: 224-7800 Fax: 224-0340

Ticket Nro.: 884-000051123 2015-03-10
Mag. Reg. Nro.: 291112020400210 11:11:31
Cajero : FIORELLA ZANDRANO ORCE
Nombre : JESUS ANTONIO FALLA CADENAS
Doc. Pago : 050.001.0102
SCOTIABANK PERU 2
015-03-02
Glosa :

8801 DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PRO
YECC. CONSUM.

1	36.00
	36.00

TOTAL S/ 36.00

VERIFIQUE DATOS DEL COMPROBANTE DE PAGO
NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN 1, DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2015, QUE INICIÓ EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CONTRA DIVENCENTER S.A.C.

EXPEDIENTE N° : 271-2015/CC2
DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS (EL SEÑOR FALLA)
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C. (DIVECENTER)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 13 de abril de 2015

I. HECHOS:

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Falla presentó una denuncia contra Divecenter por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)¹ y señaló que:
 - (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep, con Placa de Rodaje N° A3E556 en el taller del denunciado, para que se realice el servicio de mantenimiento de 90 000 km.
 - (ii) El 2 de octubre de 2014, el personal del denunciado le indicó que debían realizarse trabajos adicionales, consistentes en: (a) amortiguadores de suspensión y capó; (b) discos de frenos; y, (c) sensor de presión de neumáticos. Mediante correo electrónico de esa misma fecha aprobó la realización de todos estos trabajos.
 - (iii) El 3 de octubre de 2014, el denunciado le entregó un detalle de los trabajos realizados (Orden de Trabajo N° 201080644) describiendo el servicio de mano de obra y repuestos por un total de US\$ 1 302,57, generando la Boleta de Venta N° 040-9449.
 - (iv) En esa misma fecha, el denunciado generó la Boleta de Venta N° 040-9448 vinculada a la Orden de Trabajo N° 201078053, por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados al servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 km. En dicho documento se precisó que dentro de dicho concepto estaba el "test de entrada y salida witech", cambio de filtros, aceite, entre otros. El total pagado por este servicio ascendió a US\$ 659,53.
 - (v) El 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite, dentro del tablero de mando empezó a encenderse y apagarse, además emitió una señal sonora. En ese instante se dirigió a una estación de servicio más cercana, para que le revisen el nivel de aceite de su vehículo, y al realizar ello se percató que el vehículo estaba sin aceite.
 - (vi) En ese momento trasladó su vehículo al taller del denunciado, donde corroboraron que el vehículo no tenía aceite, por lo que procedieron a rellenar el aceite y le indicaron que mantenga su unidad en observación,

¹ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- ya que no se explicaban la causa de esa falla, al no evidenciarse fuga alguna.
- (vii) Ante lo sucedido indicó al personal del denunciado si tal vez en el último servicio no se efectuó el llenado del aceite, pero estos respondieron que era poco probable, sino el sensor de aceite se hubiese avisado antes.
 - (viii) El 28 de diciembre de 2014, en un lugar cercano a su domicilio el vehículo presentó un fuerte ruido en el motor (golpe metálico), por lo que procedió a apagar el vehículo y trasladarlo por grúa al taller del denunciado.
 - (ix) El 29 de diciembre de 2014, se realizó el inventario del vehículo y quedó internado para su diagnóstico.
 - (x) El 5 de enero de 2015, se entrevistó con el jefe de taller del denunciado y le explicó lo sucedido, recalcándole que su vehículo nunca había presentado pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento; sin embargo, luego de dos (2) meses le indicaron que el motor se averió.
 - (xi) El 12 de enero de 2015, el personal del denunciado le remitió un presupuesto de reparación de motor (por la mano de obra mecánica y los repuestos) por US\$ 6 389,51.
 - (xii) El 13 de enero de 2015, envió un correo al jefe de taller del denunciado, reclamando por lo sucedido, pero no recibió respuesta.
 - (xiii) El 21 de enero de 2015, envió una carta notarial al denunciado reclamando por la falta de idoneidad por el servicio denunciado.
 - (xiv) El 23 de enero de 2015, presentó un reclamo ante Indecopi por los hechos materia de denuncia.
 - (xv) El 30 de enero de 2015, el denunciado le envió una carta notarial respecto al reclamo interpuesto. En esta respuesta, entre otros argumentos, reconoció que su vehículo ingreso el 30 de septiembre de 2014 a reparación y que el último servicio de mantenimiento se realizó el 3 de noviembre de 2010, y por ello no puede determinar si el vehículo recibió todos los trabajos de mantenimiento preventivo.

2. El señor Falla solicitó:

- (i) La reparación de su vehículo a costo del denunciado y que este garantice que este servicio se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos, y que se brinde una garantía por dicho servicio por un periodo de tiempo razonable.
- (ii) El pago de las costas y costos del presente procedimiento.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades², considera que los hechos denunciados consistentes en que Divecenter:

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

- (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y,
- (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado;

Tales hechos involucrarían una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habrían encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió, por lo que corresponde calificar los hechos materia de denuncia como presuntas infracciones del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18°, 19° y 23° del Código³.

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO 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.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

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

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

4. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

5. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁴, conviene en requerir a Divecenter lo siguiente:
- (i) Presentar copia de todas las Órdenes de Ingreso y Salida del vehículo materia de denuncia de sus talleres de servicio técnico.
 - (ii) Presentar un informe detallado de todos los servicios de mantenimiento y reparación efectuados al vehículo materia de denuncia, así como el detalle de las piezas y repuestos que fueron cambiados en cada uno de dichos servicios.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, presentada por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufra menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.

23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar Investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las Investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

- f) Llevar a cabo las Inspecciones e Investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

de los artículos 18°, 19° y 23° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y,
- (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado;

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por la parte denunciante.

TERCERO: Requerir a Divecenter S.A.C. para que cumpla con:

- (i) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁵;
- (ii) presentar copia del Documento Nacional de Identidad;
- (iii) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT;
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (v) en caso califique como micro empresario o pequeña empresario, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta. Ello, a fin de que la Comisión pueda meritarse dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código⁶.

⁵ DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110°.- Sanciones Administrativas

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o Ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o Ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]

CUARTO: Requerir a Divecenter S.A.C., para que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles cumpla con lo siguiente, bajo apercibimiento de ley:

- (i) Presentar copia de todas las Órdenes de Ingreso y Salida del vehículo materia de denuncia de sus talleres de servicio técnico.
- (ii) Presentar un informe detallado de todos los servicios de mantenimiento y reparación efectuados al vehículo materia de denuncia, así como el detalle de las piezas y repuestos que fueron cambiados en cada uno de dichos servicios.

QUINTO: Correr traslado de la denuncia a Divecenter S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

SEXO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código⁷ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma⁸.

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las Infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
- [...]

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 114°.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

SÉPTIMO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario.

- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

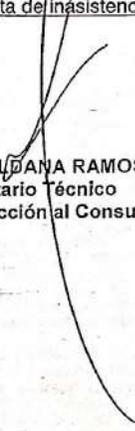
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarda relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexistentes las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

OCTAVO: Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807⁹, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.


EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

EAR/FRD

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

- COPIA DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR DIVECENTER S.A.C. DE FECHA 07 DE MAYO DE 2015.
ASÍ COMO SUS CORRESPONDIENTES MEDIOS PROBATORIOS.

Indecopi

062940

Folio 26 Copias
F. P. 02

2015-07-01 4:32

RECIBIDO
EN SUS PARTES

Exp. N°	271-2015/CC2
Escrito N°	02
Sumilla	Contestamos Denuncia

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 - SEDE CENTRAL

DIVECENTER S.A.C: (en adelante, "DIVECENTER"), identificada con RUC N° 20520588486, debidamente representada por el señor Miguel Angel Soto Coquis, identificado con DNI N° 25791114, según poder inscrito en la Partida N° 11309981 del Registro de Personas Jurídicas de Lima; con domicilio real y procesal en Av. Canadá N° 1160, Distrito de La Victoria, Provincia y Departamento de Lima; en los seguidos por JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS (en adelante, el "Denunciante") por PRESUNTAS INFRACCIONES A LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; a Usted atentamente decimos:

I.- PETITORIO.-

Que, hemos tomado conocimiento de la Resolución N° 1, mediante la cual se admite trámite una denuncia administrativa por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y, 23° de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tal sentido, dentro del plazo ampliatorio concedido mediante Resolución N° 2 emitida con fecha 30 de abril del 2015 y notificada a DIVECENTER con fecha 05 de mayo del 2015 y, al amparo del Artículo 26 del Título V (Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor) del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización de Indecopi, CONTESTAMOS la denuncia negándola y contradiciéndola, debiendo declararse INFUNDADA la misma en mérito a los siguientes argumentos:

II.- ANTECEDENTES.-

Con fecha 10 de marzo del 2015 el denunciante sostuvo ante la Comisión que:

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
00 MAY 2015

1. El 30 de setiembre del 2014, internó su vehículo marca JEEP, con Placa de Rodaje N° A3E-556, en nuestro taller, para que se realice el servicio de mantenimiento de 90,000 Km.
2. El 02 de octubre del 2014, personal de DIVECENTER le informa que debían realizarse trabajos adicionales de: i) Amortiguadores de suspensión y capó, ii) discos de freno y iii) sensor de presión de neumáticos, el cual fue aprobado mediante correo electrónico en su totalidad.
3. El 03 de octubre del 2014, se le entregó el detalle de los trabajos realizados (O.T. N° 201080644) describiendo el servicio de mano de obra y repuestos por un total de US\$1,302.57 / Boleta de Venta N° 040-9449.
4. En la misma fecha, se generó la Boleta de Venta N° 040-9448 vinculada a la OT N° 201078053 por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados al servicio de mantenimiento preventivo de 90,000km, en dicho documento se precisó el concepto de test de entrada y salida witech, cambio de filtros, aceite entre otros, por un total US\$. 659.53.
5. El 19 de diciembre del 2014, el sensor de aceite del tablero empezó a encenderse y apagarse, además emitió una señal sonora, en ese instante, se dirigió a una estación de servicio más cercana para que revisen el nivel de aceite y al realizar ello, se percató que el vehículo estaba sin aceite.
6. En ese momento trasladó el vehículo al taller del denunciado, donde corroboraron que el vehículo no tenía aceite, por lo que se procedió a rellenar de aceite al vehículo y, se le indicó que mantenga su unidad en observación.
7. El 28 de diciembre del 2014, mientras manejaba sintió un fuerte ruido en el motor (golpe metálico), en razón a ello apago el vehículo y mediante el servicio de grúa lo llevo al taller de DIVECENTER, con lo cual el 29.12.2014 queda internado para el diagnostico correspondiente.
8. Refiere que se entrevistó con el Jefe de Taller de DIVECENTER, el 05.01.2015 y, se le indica que se le ha averiado el motor y el 12.01.2015 le remiten el presupuesto para repararlo por US\$. 6,389.51.

9. El 13 de enero del 2015 remite un correo al Jefe de Taller reclamando por lo sucedido, sin respuesta alguna.
10. El 21 de enero del 2015, envió una carta notarial reclamando por falta de idoneidad por el servicio denunciado.
11. El 30 de enero del 2015, DIVECENTER le envía carta notarial donde se le menciona entre otros, que no se puede determinar si el vehículo recibió todos los trabajos de mantenimiento preventivo.

Por lo señalado, solicita la reparación de su vehículo a costo de DIVECENTER y que se garantice que el servicio se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos y, que se brinde una garantía por dicho servicio por un periodo de tiempo razonable.

Mediante Resolución N° 1, se resuelve admitir a trámite la denuncia por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y, 23° de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto DIVECENTER:

- (i) No habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre del 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante y,
- (ii) No se habría efectuado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90,000 Km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado.

Así mismo, nos requieren para tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso:

- 17
- (i) Presentar copia de todas las órdenes de ingreso y salida del vehículo materia de denuncia de sus talleres de servicio técnico.
 - (ii) Presentar un informe detallado de todos los servicios de mantenimiento y reparación efectuados al vehículo materia de denuncia, así como el detalle de piezas y repuestos que fueron cambiados en cada uno de dichos servicios.

En consideración que DIVECENTER no se encuentra de acuerdo con los argumentos planteados por el denunciante, a continuación manifestamos nuestra posición respecto de los cargos imputados por vuestra Secretaría Técnica en su Resolución N° 1, según exponemos:

III.- REFUTACIÓN DE LA DENUNCIA DEL DENUNCIANTE.-

1. Que, efectivamente el denunciante ingresó su unidad a nuestro taller con fecha 30 de setiembre del 2014 con 90,150 Km, para que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo, conforme se acredita con la OI N° 201078053 (ANEXO 1-A), servicio que fue atendido de manera diligente, cumpliendo con los protocolos de fábrica, realizando el test de entrada y salida witech (escaneo electrónico), prueba de ruta, tal es el caso que, el denunciante retiró su unidad a satisfacción, tal y como consta en el acta de entrega, donde se puede advertir que no hay observación alguna por parte del denunciante (ANEXO 1-A).

"Cabe precisar que, los servicios de mantenimiento preventivo, únicamente involucran el cambio de aceite, cambios de los filtros que correspondan (tales como de aire, cabina, etc), se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de fajas, luces, etc.; éste tipo de servicios no incluye revisión interna de los motores."

En nuestro historial, la referida unidad tenía registrado como último ingreso distinto a Mantenimiento Preventivo, esto es, por cambio de amortiguadores e instalación de bola de arrastre, el 21 de enero del 2014, habiéndose generado la OT N° 200896628 (ANEXO 1-B) y el último Mantenimiento Preventivo, el 03 de noviembre del 2010 con 37,973 Km habiéndose generado la OT N° 200205293 (ANEXO 1-C).

Como puede advertirse, la unidad no presenta un historial regular de ingresos al taller de DIVECENTER, por ello, previo al ingreso de fecha 30 de setiembre del 2014 en el que el denunciante, con 90,150 Km solicita que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo a su unidad vehicular, DIVECENTER le informa que ésta no se hace responsable por fallas, inconvenientes técnicos, entre otros que pudieran presentarse en el futuro, ello en la medida que el servicio solicitado era solo de mantenimiento preventivo.

En línea con lo informado al denunciante, éste, con fecha 30 de setiembre del 2014, suscribe una constancia mediante la cual, reconoce y declara lo siguiente (ANEXO 1-D):

(.....)

Que, para efectuar el servicio de mantenimiento preventivo, ha solicitado a Divecenter S.A.C., la asistencia técnica correspondiente.

En conformidad a lo antes mencionado y por medio del presente documento, reconozco que Divecenter S.A.C. no tiene ninguna responsabilidad sobre las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro, los mismos que podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo, toda vez

que, los servicios de mantenimiento previo son de responsabilidad exclusiva del suscrito, y/o un tercero no vinculado a la referida empresa.

Finalmente, declaramos haber sido adecuadamente informados que sólo mediante el uso de repuestos originales y el cumplimiento regular de los mantenimientos en los talleres de Divecenter S.A.C., de acuerdo al cronograma que sugiera dicha empresa, esto podría efectuar un adecuado seguimiento a futuro del vehículo, por lo que cualquier circunstancia ajena podría generar un daño al mismo.

(.....)

Como puede advertirse, el denunciante fue debidamente informado que, las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro, no serían de responsabilidad de DIVECENTER en la medida que podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo.

El denunciante retira su vehículo del servicio brindado el día 01 de octubre del 2015.

2. En cuanto a la asistencia solicitada por el denunciante el 19 de diciembre del 2014 (no se trata de un ingreso a taller propiamente dicho por parte del denunciante por lo que no genera una OT), debemos precisar que:

a) Nótese que transcurrieron más de cuarenta y cinco (45) días desde que se brindó el servicio de Mantenimiento Preventivo referido en el párrafo precedente sin que recibiéramos noticias del denunciante. El servicio fue brindado diligentemente y en forma adecuada realizándose el cambio de aceite en el vehículo del denunciante, tal como se puede advertir de la OT N° 201078053 (ANEXO 1-A). Rechazamos cualquier imputación en el sentido que no habría cumplido DIVECENTER con realizar el cambio de

aceite en el servicio de Mantenimiento Preventivo; lo cual además deberá ser probado por la parte denunciante.

El pretender señalar que, DIVECENTER no realizó el cambio de aceite en el vehículo del denunciante no resiste en menor análisis técnico; toda vez que, de no haber sido así, luego de unas pocas horas o kilómetros recorrido, habría ocurrido que se tranque el motor o empiece a recalentar, hecho que no ocurrió. Reiteramos que, transcurrieron más de cuarenta y cinco (45) días y con más de 3,700 Km. de recorrido adicionales al mantenimiento preventivo efectuado con fecha 30 de setiembre del 2014 a la fecha en la que el denunciante solicita la asistencia el 19 de diciembre del 2014.

b) Al revisarse la unidad, ésta sí contaba con aceite, pero al encontrarse bajo nivel, no marcaba el mismo en la varilla que marca el nivel de aceite, por lo que procedimos a brindar la asistencia solicitada, relleno de aceite y prender la unidad, a fin de advertir la fuga de aceite y, ruido en el motor, en dicho momento no se advirtió ningún ruido en el motor ni fuga externa de aceite Y, TAL COMO LO SEÑALA EL DENUNCIANTE, SE LE RECOMENDÓ AL DENUNCIANTE TENERLO EN OBSERVACIÓN; lo que implica que el cliente actuando diligentemente realice mediciones del nivel de aceite a fin de corroborar si el mismo estaba siendo consumido por el motor, habida cuenta que la fuga externa de aceite había sido descartada en la asistencia brindada. Cabe señalar que, al tratarse de una asistencia, no generó OT y por lo tanto ésta fue brindada con calidad de cortesía.

El denunciante se retiró con la unidad vehicular, no habiéndose percibido ruido alguno.

3. En cuanto al ingreso de la unidad a nuestras instalaciones en grúa con fecha 29 de diciembre del 2014, generando la OT N° 201145476 (AMEXO 1-E), procedimos con la revisión y diagnóstico del motor, efectuando el desmontaje respectivo y, en reunión con el Jefe de Taller, señor Juan Medina se le explicó al denunciante los posibles motivos del desgaste de las piezas que podían presentarse por varios factores, por los anillos del motor, retenes de válvulas, guías de válvulas y otros, así mismo, se le ratificó de igual forma mediante carta notarial de fecha 30 de enero del 2015 (AMEXO 1-F) que la unidad no presentó fugas por las partes externas del motor.

4. Mediante carta de fecha 22 de abril del 2015 (AMEXO 1-G) se le ratificó al denunciante que, las fallas encontradas eran ocasionadas por el desgaste de los anillos del pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite.

Hemos procedido con remitir una proforma la cual no ha sido aceptada por el denunciante, no permitiéndonos culminar con la reparación del motor, habiendo retirado el denunciante su unidad vehicular del taller de DIVECENTER.

Reiteramos que, es temeraria la imputación que pretende atribuirnos el denunciante, al señalar que la falla en el motor de la unidad es responsabilidad de DIVECENTER, dicha pretensión no resiste en menor análisis técnico, toda vez que, luego de cuarenta y cinco (45) días y con más de 3,700 Km de recorrido adicionales al Mantenimiento Preventivo efectuado con fecha 30 de setiembre del 2014 el sostener que no se realizó un cambio adecuado de aceite en calidad y cantidad carece de sustento ya que, dicho supuesto negado, hubiera generado que luego de unas horas se tranque el motor o empiece a recalentar, hecho que no ocurrió.

En este orden de ideas, vuestro despacho debe observar que mi representada ha cumplido con brindar al denunciante un servicio idóneo e informado técnicamente del estado de su unidad, mal podría atribuirle responsabilidad en el desgaste de las piezas internas del motor, cuando ha quedado acreditado:

- (i) Que, no se ha ingresado regularmente la unidad a nuestro taller para los servicios de mantenimiento y,
- (ii) La revisión interna del motor no corresponde en una ejecución regular de un mantenimiento preventivo.
- (iii) Que, DIVECENTER realizó un servicio de Mantenimiento Preventivo adecuado, el mismo que incluyó el cambio de aceite.
- (iv) Salvo el último ingreso OT N° 201145476 del 29 de diciembre del 2014, el denunciante no había reportado ruido interno del motor.
- (v) Que TAL COMO LO SEÑALA EL DENUNCIANTE, SE LE RECOMENDÓ TENER LA UNIDAD EN OBSERVACIÓN, lo que implica que el cliente actuando diligentemente realice mediciones del nivel de aceite a fin de corroborar si el mismo estaba siendo consumido por el motor, habida cuenta que la fuga externa de aceite había sido descartada en la asistencia brindada.
- (vi) Que el denunciante fue debidamente informado que, las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro, no serían de responsabilidad de DIVECENTER en la medida que podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo.

Por consiguiente, bajo el análisis de los documentos que obran en el expediente, se desprende que, mi representada, no ha transgredido el deber de idoneidad, toda vez que no ha quedado acreditado que se haya prestado un servicio de reparación inadecuado, en la medida que la falla detectada en la unidad vehicular, fue debidamente advertida y pendiente a la fecha de ser aprobado el presupuesto por parte del denunciante.

En ese sentido, al no haber aportado el denunciante elementos probatorios de cargo que corroboren de manera certera que mi representada no cumplió con el deber de idoneidad, no siendo suficientes las afirmaciones del denunciante para atribuir responsabilidad administrativa a mi representada por transgresión al deber de idoneidad, es en virtud del principio de licitud referido anteriormente, que corresponde declarar infundada la denuncia.

En conclusión, la sola verificación de que un vehículo ingresa al servicio técnico no es motivo suficiente para sancionar a un proveedor, toda vez que, estaríamos ante un flagrante atropello a nuestros derechos e inaplicación insostenible y errónea de la legislación antes citada.

En cuanto a lo señalado por el denunciante en su escrito de denuncia, que los servicios de mantenimiento se llevaron a cabo en Automotriz San Borja S.A.C. y/o ASB Motors S.A.C., concesionarios autorizados para la marca JEEP en el Perú, debemos informar que, dicha información no era de conocimiento de mi representada, conforme se puede advertir con la constancia (ANEXO 1-D) expedida por el denunciante; no entendemos las razones del por qué, se nos ocultó dicha información y, lo más curioso y, nos llama fuertemente la atención es que, si efectivamente el denunciante venía realizando sus mantenimientos preventivos de manera periódica en Automotriz San Borja S.A.C. y/o ASB Motors S.A.C. conforme lo refiere en su escrito de denuncia en los años 2011, 2012, 2013 y finales 2014, por que este último servicio lo hizo en DIVECENTER.

Ahora bien, pronunciarnos por los servicios efectuados en Automotriz San Borja S.A.C. y/o ASB Motors S.A.C., no resultaría técnicamente responsable ya que desconocemos el historia de dichos ingresos.

En cuanto al requerimiento efectuado por vuestra comisión para tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, cumplimos con adjuntar:

- (i) Copia de todas las órdenes de ingreso y salida del vehículo materia de denuncia de sus talleres de servicio técnico.
- (ii) Informe detallado de todos los servicios de mantenimiento y reparación efectuados al vehículo materia de denuncia; así como el detalle de piezas y repuestos que fueron cambiados en cada uno de dichos servicios.

POR TANTO:

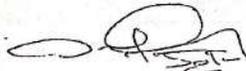
A USTED SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO PEDIMOS: Sírvase a tener por contestada la denuncia y proveer conforme a Ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que adjuntamos al presente escrito, en calidad de anexos, los siguientes documentos:

1. Copia simple de la Orden de Trabajo N° OT N° 201078053, de fecha 30 de setiembre del 2014. (ANEXO 1-A)
2. Copia simple de la Orden de Trabajo N° 200896628, de fecha 21 de enero del 2014. (ANEXO 1-B).
3. Copia simple de la Orden de Trabajo N° OT N° 200205293, de fecha 03 de noviembre del 2010. (ANEXO 1-C).
4. Copia de la constancia de fecha 30 de setiembre del 2014. (Anexo 1-D)
5. Copia simple de la Orden de Trabajo N° 201145476, de fecha 29 de diciembre del 2014 (ANEXO 1-E).

6. Copia de la carta notarial de fecha 30 de enero del 2015 (ANEXO 1-F).
7. Copia de la carta de fecha 22 de abril del 2015. (ANEXO 1-G).
8. Copia de todas las órdenes de ingreso según informe. (ANEXO 1-H)
9. Informe detallado de todos los servicios de mantenimiento y reparación efectuados al vehículo materia de denuncia; así como el detalle de piezas y repuestos que fueron cambiados en cada uno de dichos servicios. (ANEXO 1-I)

Lima, 06 de mayo del 2015.


DIVECENTER S.A.C.
APODERADO



DIVECENTER S.A.C

201080641A
Página 1 de 1

ORDEN DE TRABAJO	201078053
TIPO OT	OT cliente

Don 10 96203042

24 6

RAZON SOCIAL GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.		RUC 20507314644	NOMBRE CONTACTO CLIENTE JESUS FALLA	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3000		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO (01) 617-3836	FECHA INGRESO 30.09.2014	ORG.VENTAS Taller DP
MATRICULA A3E-556	NRO.CHASIS 1J8GR48K38C130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 11:49:35	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 90,150	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO EDUARDO DELGADO	CANAL Servc Automóviles
FECHA ULTIMO SERV. 21.01.2014	MOTIVO Buen Servicio	FECH.MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 01.10.2014 16:00:32	SECTOR Jeep

ACCIONES DE SERVICIO

OP N°	Pos.	Cod.Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10	0005098	✓ SERVICIO DE MANTENIMIENTO		4.5	H
0	20	0005098	✓ *FRENOS* CLIENTE SOLICITA REVISAR CHILLIDO AL MOMENTO DE FRENAR <i>(p/s)</i>		0.0	H
0	30	0005098	✓ *TESTIGOS ENCENDIDOS* CLIENTE SOLICITA REVISAR POR QUE SE QUEDA ENCENDIDO EL TESTIGO DE LLANTA BAJA. <i>(p/s)</i>		0.0	H
0	40	MATERIALES	aplicación a.l.		1.0	UN
0	50	0005098	*NOTA*		0.0	H

*J. Herrera p/s
N° 2489*

SIN CITA

VEHICULO CON CITA
FICHA: 8508
FECHA DE ENTREGA : PARA EL DIA DE MAÑANA MIERCOLES
01/10/2014 A LAS 4:30 PM.

DIVENOTOR
Eduardo Delgado
Supervisor de Taller

p/s:
- Amortiguadores a Capot
- Insua a firma
- Simar a presión a Uerromotiv
- Amortizadores de Dirección

E. Delgado
- Cambio a Simar a presión a Capot
- Cambio a Discos en fijas post
- Cambio en Amortizadores delanteros
- Cambio en Amortizadores a Capot
- Pulgada a firma
- Limpieza a Zapatas

CONTROL FINAL TRABAJOS A	
Nombre <i>Jesus Falla</i>	
Fecha <i>03-10-14</i>	KM <i>90,150</i>
Firma	

Divenotor cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales



Jeep OT

ORDEN DE TRABAJO	200896628
	OT cliente

RAZON SOCIAL GAMING AND TECHNOLOGY PÉRU S.A.		RUC 20507314644	NOMBRE CONTACTO CLIENTE JESUS FALLA	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3000		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO (01) 617-3836	FECHA INGRESO 21.01.2014	ORG.VENTAS Taller DP
MATRICULA A3E-556	NRO.CHASIS 1J8GR48K38C130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 12:11:43	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 37,980	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO EVELYN CAROLL	CANAL Servc Automóviles
FECHA ULTIMO SERV. 30.12.2014	MOTIVO Cotización Inicial	FECH.MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 21.01.2014 00:00:00	SECTOR Jeep

ACCIONES DE SERVICIO

CALL H-30 PROGRAMACION DE 2 NUEVOS TRANSMISORES

JOB N°	Pos.	Cod.Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10	68025358AB:CHR	AMORTIGUADOR COMPTA.WK		2.0	UN
0	20	06507844AA:CHR	BOLA DE ARRASTRE AMORTIG.WK 09		4.0	UN
0	30	05135651AE:CHR	ROTULA SUSP. INF DELT.WK		2.0	UN
0	40	2323402902TT	Puerta trasera / tapa de la cubierta / estiba bin / vidrio - Reemplace elevador / tapa de la cubierta - uno / ambos (C) SE, UR, 06,		0.6	H
0	50	0202101008TT	Rotula, frente inferior - reemplace 4x4 los demas - Derecha (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68		1.4	H
0	60	0202101009TT	Rotula, frente inferior - Reemplace 4x4 todos los demas - Izquierda (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68		1.4	H
0	70	MATERIALES E INSUMOS	MATERIALES E INSUMOS		2.0	UN

Divecenter cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales*

Lima: Av. Nicolás Arista 550 - Urb. Sta Catalina - La Victoria - Tel: (51-1) 712-2009 Fax: (51-1) 712-2002
 Av. Anaburú 1190 - San Isidro - Tel: (51-1) 225-4000
 Sucursales: Trujillo: Av. Teodoro Valcarlos 983 - Lotización Industrial Santa Leonor - Tel: (044) 221-660 Fax: (044) 204-794
 Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huancaro - San José - Tel: (084) 249-800
 Cajamarca: Av. Via de Evolución Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Tel: (076) 341-809
 Arequipa: Av. Aviación Km. 6 - Camp Colorado - Tel: (054) 272-077
 Huancayo: Carretera Huaraz-Moteny Km. 3.2 - Sector Vichay Tel: (013) 221-957
 Piura: Av. Guillermo Irazola Lote 33-3 Mezcón Merla Auxedora II - Elapa Castilla

CONTROL FINAL TRABAJOS A	
Nombre	
Fecha	KM
Firma	

3



ORDEN DE TRABAJO	200205293
TIPO OT	OT cliente

RAZON SOCIAL GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.		RUC 20507314644	NOMBRE CONTACTO CLIENTE JESUS FALLA	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3000		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO (01) 617-3836	FECHA INGRESO 03.11.2010	ORG VENTAS Taller DP
MATRICULA A3E-556	NRO.CHASIS 1J8GR48K38C130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 08:15:47	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 37,973	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO BRUCERICHARD	CANAL Servc Automóviles
FECHA ULTIMO SERV. 30.12.2014	MOTIVO	FECH.MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 08:15:47	SECTOR Jeep

ACCIONES DE SERVICIO
CALL H-30 PROGRAMACION DE 2 NUEVOS TRANSMISORES

JOB N°	Pos.	Cod.Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10	SERVICIO A	SERVICIO A REALIZAR SERVICIO DE CONSERVACION ROTACION DE LLANTAS		1.5	H
0	20	05018777AB:CHR	FILTRO AIRE KJ WK3,7 02/10		1.0	UN
0	30	04781452BB:CHR	FILTRO ACEITE DE MOTOR		1.0	UN
0	40	A001986807117:MBA	CONCENTRADO LAVACRISTALES		1.0	UN
0	50	04761872MA:CHR	ACEITE MOTOR 5W20 1/4GL		6.0	UN
0	60	3001125:LOC	ANTICHILLIDO FRENOS		1.0	UN
0	70	MATERIALES	MATERIALES E INSUMOS VARIOS		1.5	UN

Divecenter cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

Lima: Av. Nicolás Arriola 550 - Urb. Sta Catalina - La Victoria - Tel: (51-1) 712-2000 Fax: (51-1) 712-2002
 Av. Aramburu 1199 - San Isidro - Tel: (51-1) 225-4090
 Arequipa: Av. Teodoro Valcárcel 593 - Lote 200 Industrial Santa Leonor - Tel: (044) 221-656 Fax: (044) 204-794
 Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huancayo - Santiago - Tel: (084) 245-800
 Cajamarca: Av. Via de Evitamento Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Tel: (076) 341-999
 Arequipa: Av. Avilación Km. 6 - Cerro Colorado - Tel: (054) 272-077
 Huancayo: Carretera Huancayo-Monterrey Km. 3.2 - Sector Viejo Tel: (043) 221-957
 Piura: Av. Guillermo Izcoña Lote 33-3 Matucón María Auxiliadora II - Elza Castro

CONTROL FINAL TRABAJOS A	
Nombre	
Fecha	KM
Firma	

J-D

CONSTANCIA

Por medio de la presente, dejo constancia que mi vehículo, marca JEEP, modelo GRAN CHEROKEE con número de chasis 1J8GR48K38C130164, y placa A3E-556 no registra historial de mantenimiento en la representación de la marca desde el 21/01/2014; habiendo recorrido 40,000 kms. Desde su último ingreso a nuestro local.

Para efectuar el servicio de mantenimiento preventivo, he solicitado a Divecenter S.A.C. la asistencia técnica correspondiente

En conformidad a lo antes mencionado y por medio del presente documento, reconozco que Divecenter S.A.C. no tiene ninguna responsabilidad sobre las fallas o inconvenientes técnicos que pudieran presentarse en el futuro, los mismos que podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo, toda vez que los servicios de mantenimiento previo son de responsabilidad exclusiva del suscrito, y/o un tercero no vinculado a la referida empresa.

Finalmente, declaramos haber sido debidamente informados que sólo mediante el uso de repuestos originales y el cumplimiento regular de los mantenimientos en los talleres de Divecenter S.A.C. de acuerdo al cronograma que sugiera dicha empresa, ésta podrá efectuar un adecuado seguimiento a futuro del vehículo, por lo que cualquier circunstancia ajena podría generar un daño al mismo.

Sr. Jesus Antonio Falla Cardenas

DNI: 08886775

La Victoria, ³⁰ de ⁰⁷ del 20¹⁴



30108/2014. 90150 KM. ULTIMO SERVICIO

IVECENTER S.A.C

ORDEN DE TRABAJO	201145476
TIPO OT	OT cliente



30/12/14 5103

RAZON SOCIAL JESUS ANTONIO FALLA CARDENAS		RUC	NOMBRE CONTACTO CLIENTE	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA #.3030		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO 997517680	FECHA INGRESO 29.12.2014	ORG. VENTAS Taller DP
MATRICULA A3E-556	NRO. CHASIS 1J8GR48K38C130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 09:08:24	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 93.727	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO EUGENIO HUAPAYA	CANAL Servc Automóviles
FECHA ULTIMO SERV. 02.10.2014	MOTIVO Buen Servicio	FECH. MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 30.12.2014 17:26:45	SECTOR Jeep

ACIONES DE SERVICIO

JC	Nº	Pos.	Cod. Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10		0005098	*RUIDO EN COMPARTIMIENTO MOTOR* VEHICULO INGRESO EN GRUA AL TALLER CLIENTE SOLICITA REVISAR RUIDO DENTRO DEL COMPARTIMIENTO DEL MOTOR, ESTANDO EN MARCHA Y ESTACIONADO (GOLPE METALICO).		0,0	H
0	20		0005098	*PYP* PYP. EVALUAR SINIESTRO (CIA. DE SEGUROS PACIFICO), PUERTAS LATERALES LADO RH. Y GUARDAFANGO DEL. RH.		0,0	H
0	30		0005098	*NOTA* VEHICULO SIN CITA: INGRESO EN GRUA AL TALLER. FICHA: 3911 9311 FECHA DE ENTREGA : PARA EL DIA DE MAÑANA MARTES. 30/12/2014 A LAS 4:00 PM. (DIAGNOSTICO)		0,0	H

El cliente Jesus Falla
autoriza a obrar en las
copias para revisar y
diagnosticar

Costo del
de trabajos
680.00
- por el trabajo
si se autoriza
el trabajo

Jesús Falla
08886375

Divemotor cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

Lima:
Sucursales:

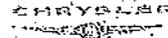
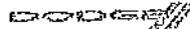
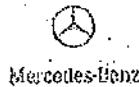
Av. Nicolás Ancoña 550 - Urb. Sta. Catalina - La Victoria - Tel: (51-1) 242-2000 Fax: (51-1) 712-2002
Av. Aramburo 1199 - San Isidro - Tel: (51-1) 225-4000
Trujillo: Av. Teodoro Valcárcel 933 - Localización Industrial Santa Leonor - Tel: (044) 221-8068 Fax: (044) 204-784
Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huancaro - Santiago - Tel: (084) 246-600
Cajamarca: Av. Via de Evitamiento Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Tel: (076) 341-909
Arequipa: Av. Aviación Km. 5 - Cerro Colorado - Tel: (054) 272-077
Huaraz: Carretera Huaraz-Montenroy Km. 3.2 - Sector Vichay Tel: (043) 221-967

CONTROL FINAL TRABAJOS A

Nombre	
Fecha	KM
Firma	

Divecenter S.A.C

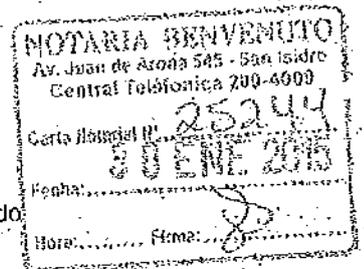
111



La Victoria, 30 de Enero del 2015

Carta Notarial

Señor:
Jesús Falla-Cárdenas
Av. Los Fresnos N°548 Urb El Remanso
La Molina-Lima



Referencia: Carta Notarial de Fecha 19 de Enero 2015
Unidad vehicular marca Jeep Gran Cherokee Laredo
Placa de rodaje A3E-556

Estimado Sr. Falla:

Por medio de la presente, acusamos recibo su carta remitida por conducto notarial recepcionada por nuestra empresa el 21 de Enero del 2015.

En relación a las observaciones detalladas en carta de referencia indicamos lo siguientes:

- 1.- Efectivamente la unidad ingreso a nuestro taller sito en Av. Nicolás Ariola 550, el 30/09/2014 con 90,150 km a fin que se le ejecute su mantenimiento preventivo; consta en nuestros registros que, la referida unidad vehicular ingreso a nuestro taller el 03/11/2010 con 37,973 km por trabajos de mantenimiento preventivo, posteriormente ingreso el 21/01/2014 con 82,806 km por trabajos de suspensión y otros, no ingresando para mantenimiento. Aproximadamente son 52,177 km (de acuerdo a nuestra historia clínica) que la unidad no realiza mantenimiento con nosotros, por lo que lamentablemente no podemos determinar si han venido realizando los mantenimientos preventivos, ni qué acaite u otros trabajos hayan sido realizados en su unidad.
- 2.- Cabe precisar que, cuando ejecutamos los mantenimientos preventivos, no se revisa internamente los motores, únicamente se procede con el cambio de aceite, cambios de los filtros que correspondan (tales como filtro de aire, cabina, etc) se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de las fajas, luces, etc.
- 3.- Cuando nos trajo su unidad el 19/12/14, ésta contaba con aceite, pero no marcaba el nivel en la varilla que marca el nivel del aceite; por lo que realizamos en rellena, con aceite y prenderlo, como usted sabe no había ningún ruido en el motor y se le recomendó tenerlo en observación. Al no presentarse el ruido que reportaba usted, se le entrego la unidad, lamentablemente no podemos determinar si tenía alguna falla o ruido, que haya ocasionado el prematuro desgaste de las piezas internas del motor.
- 4.- Luego de 10 días de uso, usted nos reporta la presencia del ruido, ingresando la unidad vehicular a nuestro taller el 29/12/2014 para su revisión y diagnóstico.
- 5.- Cabe indicar que, en la reunión que sostuvimos el 05/01/2014, el señor Juan Medina le explicó los posibles motivos del desgaste de las piezas, que podrían ser por varios factores, como por los anillos del motor, retenes de válvulas, guías de válvulas, etc y esta fuga se va por el tubo de escape. La unidad no presentaba fugas por las partes externas del motor.

Av. Canadá 1180, La Victoria - Telf.: 712-2000 Lima, PERÚ / Av. Aramburú 1197, San Isidro - Telf.: 225-4000
Av. Encalada 1180, Surco - Telf.: 719-4742 /

www.dizemotor.com

DE COMERCIALIZACIÓN CON EL REGISTRO Nº 02 DEL 4049
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL
CONTENIDO DE LA CARTA NI DE LA FIRMA, IDENTIDAD

Divecenter S.A.C

112



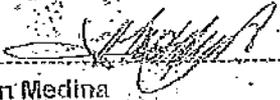
DODGE

CHRYSLER

Jeep

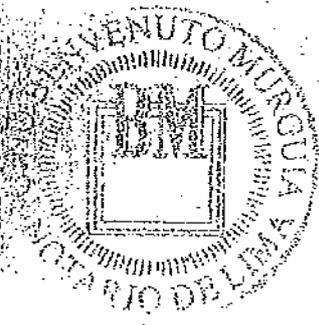
6. Finalmente, el día 12/01/2015 el asesor Eugenio Huapaya le informo referente a la reparación de su motor, informándosele nuevamente que la falla es por los desgaste de los anillos del pistón y estos afecto otro componentes al quedarse sin aceite.

Lo sucedido no es una negligencia por parte de Divecenter, reiteramos que, el mantenimiento preventivo realizado en su unidad vehicular con fecha 30/09/2014 consiste en un cambio de aceite y otros componentes ya mencionados y no se encuentra contemplado dentro del protocolo de dicho servicio, la revisión del motor y los componentes internos del mismos.


Juan Medina
Jefe de Taller Chrysler
Divecenter

CARTA NOTARIAL 0025244 - 15.

CERTIFICO:
QUE EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA, HA SIDO DILIGENCIADO EN LA DIRECCION INDICADA EL DIA 30/01/2015 SIENDO LAS 18:00:00 HORAS, SIENDO RECEPCIONADO POR UNA PERSONA QUE MANIFESTÓ SER FAMILIAR DEL DESTINATARIO, QUIEN LUEGO DE LEER EL CONTENIDO SE NEGÓ A FIRMAR EL CARGO.
CARACTERISTICAS: CASA DE DOS PISOS, FACHADA DE COLOR BEIGE, PUERTA DE MADERA.
SAN ISIDRO, 30 DE ENERO DEL 2015.
SV



2/1/15
[Handwritten signature]

GINO BENVENUTO MURGUIA
ABOGADO
NOTARIO DE LIMA



DIVEMOTOR

CARTA NOTARIAL

J-6

NOTARIA BIENVENUTO
Av. Juan de Azua 545 - San Isidro
Central Telefónica 200-3000

Carta Notarial N° 26405
Fecha: 22 ABR 2015

Hora: Firma:

La Victoria, 22 de abril de 2015

Señor:
Jesús Falla Cárdenas
Av. Los Fresnos N°548 Urb. El Remanso
La Molina-Lima

Referencia: Cartas Notariales de fecha 30 de Marzo y 17 de Abril del 2015
Unidad vehicular marca Jeep, modelo Gran Cherokee Laredo
Placa de rodaje A3E-556

Estimado Sr. Falla:

Por medio de la presente, acusamos recibo de sus cartas remitidas por conducto notarial, las mismas que procedemos a dar respuesta.

La unidad vehicular de su propiedad registra ingreso a nuestro taller sito en Av. Nicolás Arriola 550, La Victoria por dos motivos, diagnóstico del ruido del motor y un trabajo de desabollado y pintura, los cuales no se pueden realizar en simultáneo ya que requieren el traslado del vehículo de un taller a otro.

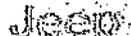
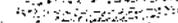
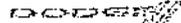
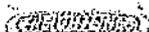
Con relación a su observación del ruido en el motor, precisamos que la unidad de la referencia ingreso en grúa a nuestro taller antes referido, solicitando usted se revise un ruido dentro del compartimento del motor. Conforme a lo autorizado por usted en la OT 201145476 de fecha 29 de diciembre del 2014, procedimos con la revisión y diagnóstico del motor, efectuando el desmontaje respectivo. En la reunión que sostuvo con usted el Jefe de Taller Chrysler - Sr. Juan Medina, se le explicó los posibles motivos del desgaste de las piezas, que podían presentarse por varios factores, por los anillos del motor, retenes de válvulas, guías de válvula y otros, asimismo le ratificamos que la unidad de la referencia, no presentó fugas por las partes externas del motor.

Con fecha 12.01.15, el asesor de Servicio Sr. Eugenio Huapaya, le informó respecto de la reparación del motor de la unidad en mención, ratificándole que la falla era ocasionada por el desgaste de los anillos del pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite, para lo cual procedimos a enviar una proforma, la cual no fue aceptada por usted, no permitiéndonos culminar con los trabajos en el motor.

Respecto del servicio de planchado y pintura, cabe indicar que, recién con fecha 19 de marzo del 2015, mediante un email enviado a nuestro asesor Eugenio Huapaya, a raíz de nuestra comunicación, recibimos aprobación de parte suya para proceder con la reparación de desabollado y pintura, la cual realizamos oportunamente, por lo que reiteramos que los trabajos de planchado y pintura se han culminado satisfactoriamente.

DIVECENTER S.A.C.

Jr. Canadá 1160 - La Victoria - Lima 15 Telf: 712-2909 www.divemotor.com



DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 102 DEL I.M.C.
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL
CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA, IDENTIDAD
CAPACIDAD O REPRESENTACION DEL SUBSCRIBENTE.

DIVEMOTOR

Sin perjuicio de lo antes señalado, mi representada ha procedido a realizar el armado del motor de la unidad de la referencia, la misma que le fue entregada con fecha 21.04.15, por el Asesor de Servicio - Sr. Eugenio Huapaya y el Jefe Regional de Servicios Región Centro - Sr. Juan Francisco Rivas Valcárcel.

Por último, debemos de recomendarle no intentar arrancar la unidad, ya que los daños internos pueden incrementarse.

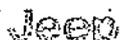
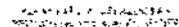
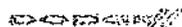
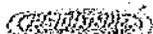
Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente

Juliana Regalado
Satisfacción al Cliente
DIVEMOTOR

DIVECENTER S.A.C.

Av. Canadá 1160 - La Victoria - Lima 13 Telf.: 712-2000 www.divemotor.com



CARTA NOTARIAL N° 0026405 -- 15

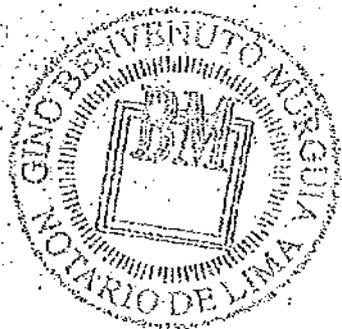
CERTIFICO:

QUE, EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, HA SIDO DILIGENCIADA EN LA DIRECCIÓN INDICADA, A LAS 15:30:00 HORAS DEL DÍA 23/04/2015, Y AL NO ENCONTRAR PERSONA ALGUNA QUE ATENDIERA SE PROCEDIO A DEJARLA BAJO PUERTA.

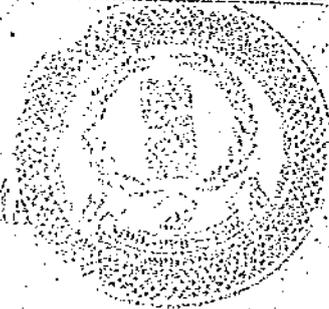
CARACTERISTICAS: CASA DE TRES PISOS, FACHADA DE COLOR BLANCO/VIOLETA, PUERTA DE MADERA.

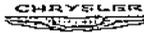
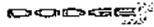
SAN ISIDRO, 23 DE ABRIL DEL 2015.

SV



[Handwritten Signature]
GINO BENVENUTO MURGUIA
ABOGADO
NOTARIO DE LIMA





ORDEN DE TRABAJO	200007646
TIPO OT	OT cliente

RAZON SOCIAL GANING AND TECHNOLOGY PERU S.A.		RUC 20507314644	NOMBRE CONTACTO-CLIENTE JESUS FALLA	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3000		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO (01) 617-3836	FECHA INGRESO 02.07.2009	ORG.VENTAS Taller DP
MATRICULA ROV-001	NRO.CHASIS 1J8GR48K3BC130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 09:01:23	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 23,302	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO RAULFRANCISCO	CANAL Servc Automóviles
FECHA ULTIMO SERV. 30.12.2014	MOTIVO Contacto telefónico	FECH.MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 03.07.2009 17:00:00	SECTOR Jeep

ACCIONES DE SERVICIO

SCALL H-30 PROGRAMACION DE 2 NUEVOS TRANSMISORES

JOB N°	Pos.	Cod.Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10	2626104701TT	INTERVALO DE MANTENIMIENTO NORMAL/SEVERO 105.000 KM (C) Programa severo FC 3N SERVICIO DE CONSERVACION - REALIZAR		1.0	H
0	20	05018777AB:CHR	FILTRO AIRE KJ WK.		1.0	UN
0	30	04781452BB:CHR	FILTRO ACEITE DE MOTOR		1.0	UN
0	40	A001986807117:MBA	CONCENTRADO LAVACRISTALES		1.0	UN
0	50	3001556	ACEITE HELIX ULTRA 5W40		6.0	L
0	60	MATERIALES	MATERIALES E INSUMOS VARIOS MATERIALES VARIOS DE TALLER		1.5	UN

Divecenter cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

Lima: Av. Nicolás Ariola 550 - Urb. Sta Catalina - La Victoria - Tel: (51-1) 712-2000 Fax: (51-1) 712-2002
 Av. Aramburo 1159 - San Isidro - Tel: (51-1) 225-4000
 Trujillo: Av. Teodoro Valcárcel 933 - Lotización Industrial Santa Leonor - Tel: (044) 221-666 Fax: (044) 201-794
 Cusco: Av. Industrial 530, Urb. Huancaro - Santiago - Telefax: (084) 268-800
 Cajamarca: Av. Via de Evitamiento Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Tel: (076) 341-509
 Arequipa: Av. Aviación Km. 5 - Cerro Colorado - Telefax: (084) 272-077
 Huaraz: Carretera Huaraz-Monterrey Km. 3,2 - Sector Vichay Tel: (043) 221-967
 Piura: Av. Guillermo Inzoza Lote 33-3 Mat'ción María Auxiliadora II - Elapa Castilla

CONTROL FINAL TRABAJOS A	
Nombre	
Fecha	KM
Firma	



ORDEN DE TRABAJO	200101609
OT	OT cliente

RAZON SOCIAL GAMING AND TECHNOLOGY PERU S.A.		RUC 20507314644	NOMBRE CONTACTO CLIENTE JESUS FALLA	
DIRECCION AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3000		DISTRITO LIMA	TELEFONO CONTACTO CLIENTE	
CIUDAD LIMA		E MAIL CONTACTO CLIENTE		
E MAIL		TELEFONO (01) 617-3836	FECHA INGRESO 22.03.2010	ORG.VENTAS Taller DP
MATRICULA ROV-001	NRO.CHASIS 1J8GR48K38C130164	MODELO GRAND CHEROKEE LAREDO	HORA INGRESO 09:22:30	CENTRO Sucursal Canadá
KILOMETRAJE 30,892.	NRO MOTOR	MARCA Jeep	ASESOR DE SERVICIO RAULFRANCISCO	CANAL Servc Automóviles.
FECHA ULTIMO SERV. 30.12.2014	MOTIVO Contacto telefónico	FECH.MATRICULACION 22.02.2008	FECHA-HORA ENTREG 22.03.2010 18:00:00	SECTOR Jeep

ACCIONES DE SERVICIO
SCALL H-30 PROGRAMACION DE 2 NUEVOS TRANSMISORES

JOB N°	Pos.	Cod.Trab.	Texto trabajo	Tipo.HR	Conc.HR	UM
0	10	2626102301TT	INTERVALO DE MANTENIMIENTO PARA USO SEVERO, 55.000, KM (C) Programa severo FC 3N SERVICIO DE MANTENIMIENTO - REALIZAR		4.5	H
0	20	05018777AB:CHR	FILTRO AIRE KJ WK		1.0	UN
0	30	SPZFR6F11G:CHR	BUJIA KJ 3.7L		8.0	UN
0	40	04781452BB:CHR	FILTRO ACEITE DE MOTOR		1.0	UN
0	50	A001986807117:MBA	CONCENTRADO LAVACRISTALES		1.0	UN
0	60	3001123:LOC	Líquido de freno DOT 4		1.0	UN
0	70	04897156AB:CHR	LIMPIADOR CUERPO ACELER		1.0	UN
0	80	3001902	LIMPIADOR DE INYECTORES 285 ML		1.0	UN
0	90	3001925	LIMPIA FRENO GRANDE 14 onz		1.0	UN
0	100	3001896	LJA DE FIERRO GRANO 40 1/4 PLIEGO		1.0	UN
0	110	INYECTORES	LIMPIEZA DE INYECTORES LIMPIEZA DE INYECTORES		1.0	H
0	120	0505000101TT	Sistema de freno, purga (B) UR, 40, 41 LIMPIEZA DE FRENOS - PURGADO DEL SISTEMA / APLICACION DE ANTICHILLIDO		1.5	H
0	130	MATERIALES	MATERIALES E INSUMOS VARIOS MATERIALES VARIOS DE TALLER		1.5	UN
0	140	3003073	ACEITE HELIX ULTRA 5W 40		6.0	L

Divimotor cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Bureau Veritas Certification conforme a la Norma ISO 9001 en los procesos desarrollados en Lima y Sucursales

Lima: Av. Nicolás Arrieta 550 - Urb. Sta. Catalina - La Victoria - Telef. (51-1) 712-2000 Fax: (51-1) 712-2002
 Av. Aramburú 1199 - San Isidro - Telef. (51-1) 225-4000
 Sucursales: Trujillo: Av. Teodoro Vialcón 903 - Localización Industrial Santa Leonor - Telef. (044) 221-656 Fax: (044) 204-791
 Cusco: Av. Industrial 550, Urb. Huancera - Santiago - Telef. (084) 246-000
 Cajamarca: Av. Via de Evolución Norte 234 - Urb. El Bosque - Cajamarca Telef. (076) 341-609
 Arequipa: Av. Aviación Km. 6 - Centro Cotacoto - Telef. (054) 232-977
 Huara: Carretera Huaraz-Motacay Km. 3.2 - Sector Vichay Telef. (043) 221-567
 Puno: Av. Guatimero Inzoza Lote 33-3 Ubicación María Aux. Nadora II - Etapa Castilla

CONTROL FINAL TRABAJOS A	
Nombre	
Fecha	KM
Firma	

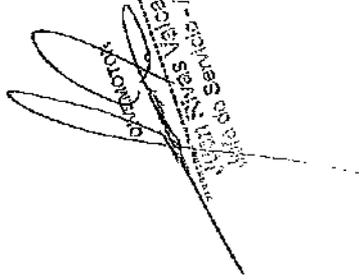
1-1

J-E

Hoja 1

Informe de Servicios y Repuestos Reemplazados

	Fecha Ingreso	Km	Servicio	Repuestos reemplazados
1	02/07/09	23802	Servicio de mantenimiento preventivo 22500 km	Aceite, filtro de aceite, filtro de aire
2	22/03/10	30682	Servicio de Mantenimiento preventivo 30000 km	Aceite, filtro de aceite, filtro de aire, bujias(6), liquido de frenos
3	03/11/10	37973	Servicio de mantenimiento preventivo 37500 km	Aceite, filtro de aceite, filtro de aire
4	21/01/14	37980	Cambio de amortiguadores, instalacion bola de arrastre	Amortiguadores de compuerta, rotula susp. inf del., bola de arrastre
5	30/09/14	90150	Servicio de mantenimiento preventivo 90000 km, Cliente solicita revisar chillido al momento de frenar y el encendido de los testigos de llanta baja y air bag	Aceite, filtro de aceite, filtro de aire, bujias(6), foco cuchilla
6	02/10/14	90151	Cambio de amortiguador capot wk, disco de frenos post. y del, sensor de presión neumático aprobados pro el cliente	Amortiguador de capó, disco de freno post, discos de freno del, sensor de presión de neumáticos, amortiguador de susp. Delant(2)
7	28/12/14	93727	Ruido en compartimiento motor, Servicio de desabollado y pintura	Ninguno


 O. SANCHEZ
 Mecánico
 Servicio - cliente
 M. SANCHEZ

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1503-2015/CC2 (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).



0001

RESOLUCIÓN FINAL Nº 1503-2015/CC2

DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS (EL SEÑOR FALLA)
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C. (DIVECENTER)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

187

Lima, 3 de setiembre de 2015

I. HECHOS

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Falla denunció a Divecenter¹ por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)² y señaló que:

- (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep, con Placa de Rodaje Nº A3E556 en el taller del denunciado, para que se realice el servicio de mantenimiento de 90 000 km.
- (ii) El 2 de octubre de 2014, el personal del denunciado le indicó que debían realizarse trabajos adicionales, consistentes en: (a) amortiguadores de suspensión y capó; (b) discos de frenos; y, (c) sensor de presión de neumáticos. Mediante correo electrónico de esa misma fecha aprobó la realización de todos estos trabajos.
- (iii) El 3 de octubre de 2014, el denunciado le entregó un detalle de los trabajos realizados (Orden de Trabajo Nº 201080644) describiendo el servicio de mano de obra y repuestos por un total de US\$ 1 302,57, generando la Boleta de Venta Nº 040-9449.
- (iv) En esa misma fecha, el denunciado generó la Boleta de Venta Nº 040-9448 vinculada a la Orden de Trabajo Nº 201078053, por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados al servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 km. En dicho documento se precisó que dentro de dicho concepto estaba el "test de entrada y salida witech", cambio de filtros, aceite, entre otros. El total pagado por este servicio ascendió a US\$ 659,53.

[Handwritten signature]

¹ Con RUC Nº 20520588486.

² Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo Nº 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo Nº 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo Nº 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

000188

EXPEDIENTE Nº 271-2015/CC2

- (v) El 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite, dentro del tablero de mando empezó a encenderse y apagarse, además emitió una señal sonora. En ese instante se dirigió a una estación de servicio más cercana, para que le revisen el nivel de aceite de su vehículo Jeep, y al realizar ello se percató que estaba sin aceite.
- (vi) En ese momento trasladó su vehículo Jeep al taller del denunciado, donde corroboraron que no tenía aceite, por lo que procedieron a rellenar el aceite y le indicaron que mantenga su unidad en observación, ya que no se explicaban la causa de esa falla, al no evidenciarse fuga alguna.
- (vii) Ante lo sucedido indicó al personal del denunciado si tal vez en el último servicio no se efectuó el llenado del aceite, pero estos respondieron que era poco probable, sino el sensor de aceite se hubiese avisado antes.
- (viii) El 28 de diciembre de 2014, en un lugar cercano a su domicilio, el vehículo Jeep presentó un fuerte ruido en el motor (golpe metálico), por lo que procedió a apagarlo y trasladarlo por grúa al taller del denunciado.
- (ix) El 29 de diciembre de 2014, se realizó el inventario del vehículo y quedó internado para su diagnóstico.
- (x) El 5 de enero de 2015, se entrevistó con el jefe de taller del denunciado y le explicó lo sucedido, recalándole que su vehículo Jeep nunca había presentado pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento; sin embargo, luego de dos (2) meses le indicaron que el motor se averió.
- (xi) El 12 de enero de 2015, el personal del denunciado le remitió un presupuesto de reparación de motor (por la mano de obra mecánica y los repuestos) por US\$ 6 389,51.
- (xii) El 13 de enero de 2015, envió un correo al jefe de taller del denunciado, reclamando por lo sucedido, pero no recibió respuesta.
- (xiii) El 21 de enero de 2015, envió una carta notarial al denunciado reclamando por la falta de idoneidad por el servicio denunciado.
- (xiv) El 23 de enero de 2015, presentó un reclamo ante Indecopi por los hechos materia de denuncia.
- (xv) El 30 de enero de 2015, el denunciado le envió una carta notarial respecto al reclamo interpuesto. En esta respuesta, entre otros argumentos, reconoció que su vehículo Jeep ingresó el 30 de septiembre de 2014 a reparación y que el último servicio de mantenimiento se realizó el 3 de noviembre de 2010, y por ello no puede determinar si el vehículo recibió todos los trabajos de mantenimiento preventivo.

2. El 13 de abril de 2015, mediante Resolución Nº 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia y estableció como presunta infracción la siguiente:

(...) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, presentada por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 23° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:



- (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y,
- (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado (...)

3. El 7 de mayo de 2015, Divecenter cumplió con presentar sus descargos sobre el hecho imputado en su contra y señaló lo siguiente:

- (i) El interesado ingresó el vehículo Jeep a su taller el 30 de septiembre de 2014, con 90 150 km para que se ejecute el mantenimiento preventivo (O.T. Nº 201078053), este servicio fue prestado cumpliendo con todos los protocolos de fábrica, realizando el test de entrada y salida witech (escaneo electrónico), prueba de ruta, tal es el caso que, el denunciante retiró su unidad a satisfacción y sin observación alguna, según consta en el acta de entrega.
- (ii) Los servicios de mantenimiento preventivo únicamente involucran el cambio de aceite, cambio de los filtros (de aire, cabina, etc.), se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de fajas, luces, etc. más no involucra la revisión interna de los motores.
- (iii) En su historial se encuentra únicamente registrado un ingreso distinto al mantenimiento preventivo, el cambio de amortiguadores e instalación de bola de arrastre (el 21 de enero de 2014) mediante la O.T. Nº 200896628 y el último mantenimiento preventivo el 3 de noviembre de 2010 con 37 973 km (O. T. Nº 200205293).
- (iv) El vehículo Jeep del denunciante no presenta un historial regular de ingresos a su talleres, por ello, previo al ingreso de fecha 30 de septiembre de 2014, en el que el denunciante, con 90 150 km solicita que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo a su unidad vehicular.
- (v) No puede ser responsable por las fallas, inconvenientes técnicos, entre otros que pudieran presentarse en el futuro, ello en la medida que el servicio solicitado era solo de mantenimiento preventivo.
- (vi) El 30 de septiembre de 2014, el señor Falla suscribe una constancia mediante la cual reconoce y declara que su empresa no tiene responsabilidad alguna sobre las fallas que se presenten en el futuro, pues estos podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo Jeep. El denunciante lo retiró su el 1 de octubre de 2015.
- (vii) En lo que respecta a la asistencia solicitada por el denunciante el 19 de diciembre de 2014 (no se trata de un ingreso a taller propiamente dicho por parte del denunciante, por lo que no se generó una Orden de Trabajo), indicó que transcurrieron más de 45 días (y con más de 3 700 km de recorrido) desde que se brindó el servicio de mantenimiento preventivo, sin que recibiera noticia alguna del interesado. El servicio fue brindado diligentemente y se realizó el cambio de aceite del vehículo Jeep adecuadamente.

(vii)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 271-2015/CC2

000130

- (viii) La afirmación de que su empresa no realizó el cambio de aceite en el vehículo Jeep no resiste el menor análisis técnico, toda vez que de no haber sido así, luego de unas pocas horas o kilómetros de recorrido, habría ocurrido que se tranque el motor o empiece a recalentar.
- (ix) Al revisar la unidad, esta sí contaba con aceite, pero al encontrarse bajo nivel, no marcaba el mismo en la varilla del nivel de aceite, por lo que se procedió a brindar la asistencia solicitada, rellenando el aceite y encendiendo la unidad, a fin de advertir alguna fuga de aceite y ruido en el motor, pero en dicha ocasión no se advirtió algún ruido en el motor ni fuga externa de aceite, y se le recomendó al denunciante tener el vehículo Jeep en observación.
- (x) Cabe señalar que al tratarse de una asistencia, no generó una Orden de Trabajo y por lo tanto fue brindada en calidad de cortesía.
- (xi) El 29 de diciembre de 2014, generando la Orden de Trabajo N° 201145476, procedimos con la revisión y diagnóstico del motor, efectuando el desmontaje respectivo, y en una reunión con el Jefe de Taller, se le explicó al interesado los posible motivos del desgaste de las piezas, lo cual fue ratificado mediante carta notarial del 30 de enero de 2015.
- (xii) Mediante carta del 22 de abril de 2015, se le ratificó al denunciante, que las fallas encontradas eran ocasionadas por el desgaste de los anillos de pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite. Procedió a remitir una proforma la cual no ha sido aceptada por el denunciante, no permitiendo culminar los trabajos de reparación del motor
- (xiii) No conocían que la unidad del denunciante fue sometida a servicios de mantenimientos que se llevaron a cabo en Automotriz San Borja S.A.C. y/o ASB Motors S.A.C. concesionarios autorizados de la marca Jeep en el Perú.

4. El 19 de mayo de 2015, el señor Falla solicitó la variación de la medida correctiva solicitada al pago de la suma de US\$ 11 860,05 correspondiente a la reparación del vehículo dañado y el reembolso de US\$ 708,00 por el diagnóstico de su vehículo Jeep, o el reemplazo del motor dañado por uno de las mismas características.
5. El 30 de julio de 2015, Divecenter absolvió el escrito presentado por la denunciante y presentó su posición respecto a lo señalado por la interesada en dicho escrito.



ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y



000131

será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

3

LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.*

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *ius tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de *licitud*.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 271-2015/CC2

000152

8. Según las Órdenes de Trabajo y los documentos presentados por por Divecenter relacionadas con los hechos materia de denuncia, ha sido posible advertir que el señor Falla ingresó su vehículo a los talleres del denunciado en las siguientes ocasiones:

Orden de Trabajo N°	Fecha	Kilometraje	Se consignó:
N° 200007646	02.07.2009	23 302 Km	Intervalo de Mantenimiento Normal / Severo 105 000 Km (c) Programa severo FC 3N Servicio de conservación. Filtro de aire KJ WK Filtro de aceite de motor. Concentrado Lavacrústales. Aceite Helix Ultra 5W40 Materiales e Insumos varios. Materiales varios de taller.
N° 200101609	22.03.2010	30 692 Km	Intervalo de Mantenimiento Normal / Severo 55 000 Km (c) Programa severo FC 3N Servicio de mantenimiento - realizar Filtro de aire KJ WK Bujía KJ 3.7L Filtro de aceite de motor. Concentrado Lavacrústales. Líquido de Freno DOT 4 Limpiador cuerpo Aceler Limpiador de Inyectores 285 m Limpia frenos grande 14 onz Lija Fierro grano 40 1/4 pilogo Limpieza de inyectores Limpieza de inyectores Sistema de freno, purga (B) UR, 40, 41 Limpieza de Frenos - Purgado de Sistema / Aplicación de Antichillido Materiales e Insumos varios. Materiales varios de taller. Aceite Helix Ultra 5W40
N° 200205293	03.11.2010	37 973 Km	Servicio A Realizar Servicio de Conservación. Rotación de Llantas Filtro Aire KJ WK3,7 02/10 Filtro aceite de motor Concentrado de Lavacrústales Aceite Motor 5W20 1/4GL Antichillido frenos. Materiales e Insumos varios
N° 200896628	21.01.2014	37 980 Km	Amortiguador Compta. WK Bola de Arrastre Amortig.WK 09. Rotula Susp. Inf. Delt. WK Puerta trasera / tapa de la cubierta / estiba bin / vidrio - Reemplazo elevador / tapa de la cubierta - uno / ambos (c) SE, UR,06. Rotula, frente Interior - Reemplace 4x4 los demás - Derecha (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68. Rotula, frente Interior - Reemplace 4x4 todos los demás - Izquierda (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68. Materiales e insumos.

4 Ver de fojas 11, a fojas 23 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IP 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 271-2015/CC2

000133

N° 201078053	30.09.2014	90 150 Km	<p>Servicio de Mantenimiento Frenos Cliente solicita revisar chillido al momento de frenar. Cliente solicita revisar porque se queda encendido el testigo de llanta baja. Cliente solicita revisar porque se queda encendido el testigo de airbag.</p> <p><u>Inscripción en manuscrito,</u> P/S -Amortiguadores a capot. - Disco de freno. -Sensor de presión de neumáticos. - Amortiguadores delanteros.</p> <p><u>Trabajos realizados</u> - Cambio de sensores de presión post. - Cambio de discos de freno post. - Cambio de disco delantero. - Cambio en amortiguadores delant. - Cambio en amortiguadores capot. -Purgado de freno. - Limpieza de zapatas.</p>
Sin O. T.	02.10.2014	90 151Km	<p>El detalle ha sido consignado en el Informe de Servicios y Repuestos reemplazados, presentado por el denunciado en sus descargos:</p> <p><u>Servicio</u> Cambio de amortiguador capot WK, disco de frenos post y dell, sensor de presión neumáticos aprobado por el cliente.</p> <p><u>Repuestos</u> Amortiguador de capó, disco de freno post, discos de freno dell, sensor de presión de neumáticos, amortiguador de susp. Delant (2).</p>
N° 201145476	29.12.2014	93 727 Km	<p>Ruido en el compartimiento motor Vehículo ingreso en grua al taller Cliente solicita revisar ruido dentro del compartimiento del motor, estando en marcha y estacionado (golpe metálico) PYP. Evaluar siniestro (Cia. de Seguros Pacifico) Puertas laterales Lado RH y guardafango del RH</p> <p><u>En manuscrito se consigna lo siguiente:</u> El cliente Jesus Falla autoriza a desmontar las culatas para revisar y diagnosticar. Costo del diagnóstico \$ 600,00, no se cobra si se autoriza el trabajo.</p>

9. De la revisión del cuadro elaborado se ha podido advertir que el vehículo Jeep del denunciante ingresó una (1) ocasión en el 2009 y dos (2) oportunidades en el 2010, y en ninguna de estos ingresos se registró desperfecto alguno relacionado al motor ni a los niveles de aceite del vehículo. Posteriormente, en el 2014, el vehículo Jeep tuvo sólo un (1) ingreso al taller de reparación, por temas relacionados a los amortiguadores y los frenos.

J

7

M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



000134

10. En el ingreso de fecha 30 de septiembre de 2014 (O.T. N° 201078053), se aprecia que el denunciante dejó constancia de la presencia de las siguientes fallas: (a) chillido al momento de frenar; (b) revisión del encendido del testigo de llanta baja; y, (c) revisión del encendido del testigo de airbag. Adicionalmente, solicitó el servicio de mantenimiento preventivo del referido vehículo.
11. Es oportuno acotar que Divecenter señaló en su Informe de Servicios Técnicos y Repuestos Reemplazados que el 2 de octubre de 2014, se realizaron todos los trabajos relacionados a los amortiguadores del vehículo Jeep, la atención de los problemas relacionados al chillido de los frenos y el encendido del testigo del sensor de neumático.
12. En las mencionadas ocasiones no se aprecia desperfecto alguno o problema relacionado con el motor ni con el nivel de aceite del vehículo Jeep.
13. Cabe añadir que el interesado en su escrito de denuncia adjuntó las boletas de ventas y Órdenes de Trabajo emitidas por Automotriz San Borja S.A.C. y ASB & Motors S.A.C. donde se aprecia que dichas empresas brindaron el servicio de mantenimiento al vehículo materia de denuncia durante los años 2010, 2011, 2012, 2013 y a inicios de 2014⁵. En algunas de estas ocasiones se consignó algunos desperfectos relacionados a la luz testigo de airbag y desgaste de frenos, sin evidencia alguna de fallas relacionadas al motor ni al nivel de aceite del vehículo Jeep.
14. Cabe precisar que Divemotor en su escrito de descargos y del contenido de la carta notarial del 30 de enero de 2015 dirigida al señor Falla⁶, se ha podido acreditar que el denunciado reconoció que el vehículo Jeep regresó a sus talleres el 19 de diciembre de 2014, donde se revisó el aceite e indicó que contaba con este elemento, pero que la varilla no marcaba el nivel de aceite, por lo que procedió a llenarlo, prender el vehículo Jeep y no observó fuga de aceite, ruido en el motor y se recomendó tenerlo en observación.
15. Esto último permite acreditar que recién el 19 de diciembre de 2014, el vehículo Jeep presentó el primer problema relacionado al nivel de aceite.
16. Posteriormente, recién el 29 de diciembre de 2014, a través de la O.T. N° 201145476 se dejó constancia que el vehículo Jeep ingresó al taller del denunciado con un ruido en el motor y que fue ingresado en grúa. Cabe precisar que en dicha oportunidad el interesado autorizó que se pueda desmontar las culatas del motor y que el costo del diagnóstico del motor ascendía a US\$ 600,00.

⁵ Ver de fojas 38 a fojas 46 del Expediente.

⁶ Ver de fojas 111 a fojas 112 del Expediente.



000135

17. En tal sentido, seguidamente se analizarán cada uno de los hechos denunciados contra Divecenter a fin de determinar su responsabilidad sobre los hechos materia de denuncia.
 - (i) Sobre el servicio de reparación prestado el 19 de diciembre de 2014, en el cual el denunciado advirtió la ausencia de aceite en la unidad y sólo lo rellenó con aceite y no internó el vehículo para determinar la causa de la pérdida del aceite
18. Según los propios términos de la denuncia el señor Falla indicó que el 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite del tablero de instrumentos empezó a prenderse y apagarse, por lo que acudió a una estación de servicio y le indicaron que la unidad estaba sin aceite.
19. Al arribar el denunciante al taller del denunciado con su vehículo, ambas partes coinciden que el personal Divecenter procedió a llenar el aceite en la unidad y no se evidenció fuga de aceite.
20. De la revisión de los medios probatorios aportados al procedimiento y las alegaciones de las partes se ha podido apreciar que al ingresar el vehículo Jeep al taller del denunciado el 19 de diciembre de 2014, este ya presentaba un signo de falta de aceite.
21. En este extremo de la denuncia el cuestionamiento principal del señor Falla radica en que Divecenter al advertir que el vehículo Jeep no contaba con aceite en la unidad debía internar el vehículo hasta determinar el origen de su falla; sin embargo, se limitó únicamente a rellenar el aceite en dicho vehículo y mantener la unidad en observación.
22. Al respecto, resulta necesario señalar que de la revisión del historial técnico del vehículo Jeep en Divecenter y en otros talleres técnicos no se evidencia que este presentó problema alguno en el motor ni en los niveles de aceite. Tampoco se aprecia que en algunos de los servicios técnicos brindados por el denunciado se analizó ni reparó alguna pieza vinculada al motor, circunstancia que puede ser considerada al momento de diagnosticar la falla en un vehículo.
23. Adicionalmente, se aprecia que luego de efectuado el mantenimiento del vehículo Jeep, este no presentó problema alguno desde el 1 de octubre de 2014 (fecha en que se entregó el vehículo al denunciante) y el 19 de diciembre de 2014 (fecha en que se presentó el bajo nivel de aceite), es decir, 80 días desde la fecha en que se brindó el mantenimiento preventivo y la aparición del referido desperfecto. Asimismo, el kilometraje recorrido fue de aproximadamente 3 500 km⁷.
24. En tal sentido, de lo anteriormente expuesto se desprende que el vehículo materia de denuncia en su ingreso el 19 de diciembre de 2014, no evidenció fuga de

7

Cabe precisar que en la medida que no se consignó el recorrido del vehículo en la atención del 19 de diciembre de 2014, por lo que se calcula que aproximadamente sería dicho kilometraje, ya que el 29 de diciembre de 2014, ingresó con 9 3727 km. y el servicio de mantenimiento del 30 de septiembre tenía 9 0150 km.

9

M-CPC-05/1A



0001

aceite ni ruido en el motor, con lo cual no resultaba posible para el personal del denunciado inferir que existía –o no- a esa fecha un desperfecto en el motor, por lo que con dichos elementos decidió que el vehículo se encuentre en observación.

25. En tal sentido, recién el 10 días después (29 de diciembre de 2014) el problema en el motor se hizo evidente para el personal del denunciado y procedió a solicitar la autorización del denunciante para desmontar la culata.
26. Por motivo el material probatorio e indiciario que obra en el expediente resulta suficiente para poder concluir que el desperfecto en el motor recién se hizo evidente en el ingreso del vehículo el 29 de diciembre de 2014. Asimismo, se concluye que las características que presentaba el vehículo Jeep del denunciante al 19 de diciembre de 2014, no permitían evidenciar las causas del problema en el nivel de aceite, por lo que este se mantuvo en observación y fue recién en este periodo que se hizo evidente el problema que presentaba.
27. En ese contexto, a criterio de este Colegiado las actividades realizadas por el personal de Divecenter se encontraban dentro de lo que esperaría un consumidor al momento de la prestación de un servicio de reparación, ya que el taller técnico efectúa la evaluación de una falla sobre la base del análisis del comportamiento del vehículo y la evidencia que encuentra en la unidad.
28. Caso contrario, hubiese sucedido si el denunciado luego de revisar la unidad hubiese indicado al consumidor que el vehículo Jeep no presentaba desperfecto alguno y que podía utilizarlo sin problema alguno. Sin embargo, en el presente caso ambas partes han reconocido que el vehículo Jeep fue retirado del taller del denunciado porque no existía evidencia de la existencia de alguna falla y que estaría en observación, esto es, que en caso se evidencie la falla debía recién se podría efectuar un diagnóstico exacto.
29. Por lo expuesto, en la medida que no se ha verificado la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
 - (ii) Respecto a que no se habría brindado un servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km, por la falta de cambio de aceite en el vehículo
30. En este extremo de la denuncia, de la revisión de los medios probatorios no se advierte documento alguno que permita acreditar de manera fehaciente la existencia del defecto denunciado. Cabe precisar que por tratarse de una conducta negativa resultaría de difícil probanza dicho hecho.
31. No obstante ello, este Colegiado considera que existen elementos indiciarios que pueden permitir concluir que el vehículo materia de denuncia sí recibió el cambio de aceite en el ingreso al taller del denunciado el 30 de septiembre de 2014, tales como:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 271-2015CC2

000137

- Al retirar el vehículo Jeep del servicio de mantenimiento no se consignó observación alguna en el tablero de instrumentos (señal de aceite) que evidencie la falta de este elemento en la unidad. Sobre todo porque en dicho servicio también se evaluó el encendido del testigo de airbag y de testigo de presión de llanta que también se encuentran en el tablero de instrumentos.
- En el detalle de factura del 3 de octubre de 2014, se aprecia que se consignó para dicho servicio como repuestos "Aceite motor 5W20 GL (5LT)" y "Aceite motor 5W20 ¼ GL".
- Asimismo, en la referido detalle de factura también se consignó que se realizó el test de entrada y salida witech (escaneo), sin que se consigne observación alguna.
- Transcurrió un lapso de 80 días y 3 500 km de recorrido desde que se brindó el servicio de mantenimiento y desde que se presentó el primer problema relacionado al nivel de aceite.

32. El material probatorio e indiciario previamente señalado permite a este Colegiado generar convicción que el vehículo de materia de denuncia en el mantenimiento preventivo del 30 de septiembre de 2014 recibió el cambio de aceite en el taller del denunciado, con lo cual no se ha acreditado la existencia del defecto denunciado.
33. Por lo expuesto, este Colegiado considera que no ha quedado acreditado la existencia del defecto denunciado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas, la graduación de la sanción y el pago de costas y costos

34. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas, así como el pago de costas y costos solicitados por el denunciante.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que el proveedor denunciado: (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y, (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado.



00010

SEGUNDO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Morí, Sr. Javier Caveró - Egúsqiza Zariquey, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.- Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

⁹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

- COPIA DEL RECURSO DE APELACIÓN
PRESENTADO POR JESÚS ANTONIO FALLA
CÁRDENAS, CON FECHA 13 DE OCTUBRE
DE 2015.

Indecopi 141457
 Expediente N° 271-2015/CC2
 Escrito N° 01
 Sumilla Recurso de apelación
 2015 OCT 13 AM 9
 000203

RECIBIDO
 UNIDAD DE TRAMITE
 SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2 SEDE
 CENTRAL

Jesús Antonio Falla Cárdenas, identificado con documento nacional de identidad N° 08886775, con domicilio en Av. Los Fresnos N° 548, Dpto. 302, Urb. El Remanso, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima, ante ustedes respetuosamente me presento y expongo:

El 5 de octubre de 2015 fui notificado con la Resolución N° 1503-2015/CC2, emitida en su sesión de fecha 3 de septiembre de 2015, cuya cédula de notificación precisa como fecha 7 de septiembre del mismo año.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo 807 – Facultades, Normas y Organización del Indecopi, concordante con lo dispuesto en el artículo 206° y 209° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante Ley N° 27444), los administrados tenemos derecho de contradicción frente a un acto administrativo que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo y tratándose de uno que pone fin a la instancia, resulta ajustado a derecho interponer el presente recurso, toda vez que lo resuelto en aquel, me causa agravio.

Asimismo, conforme al artículo 209° de la mencionada norma, interponemos el presente recurso sustentando el mismo al haberse efectuado una diferente interpretación de las pruebas producidas, conforme lo hemos expresaremos ampliamente en los fundamentos de hecho y de derecho detallados líneas abajo.

En consecuencia, al no encontrarme conforme con lo resuelto en dicho acto administrativo, al no encontrarlo conforme a derecho y, en virtud de los artículo 206°, 209° y demás pertinentes de la Ley N° 27444, Interponemos RECURSO DE APELACION contra la RESOLUCION N° 1503-2015/CC2 de fecha 3 de septiembre de 2015, dictada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2 Sede Central (en adelante la COMISION), en base a los siguientes fundamentos de hecho y derecho:

I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

A continuación reproduciremos para un mejor análisis y comprensión de los hechos, los argumentos centrales de la resolución administrativa impugnada, los cuales no han sido adecuadamente valorados por la COMISION, al momento de resolver la cuestión controvertida:

(...) el proveedor denunciado: (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y.¹

1. La COMISION recoge los medios probatorios y las alegaciones de las partes, reconociendo que el día 19 de diciembre de 2014, el vehículo Jeep presentaba un signo de falta de aceite. (fundamento 20)
2. El cuestionamiento principal radica en que Divecenter al advertir que el vehículo Jeep no contaba con aceite en la unidad, debía internar el vehículo hasta determinarse el origen de su falla, sin embargo, Divecenter sólo se limitó a rellenar con aceite la unidad e indicó mantenerlo en observación. (fundamento 21)
3. Asimismo, del historial técnico se evidencia que la unidad nunca presentó problema alguno en el motor ni en los niveles de aceite. (fundamento 22)

¹ Descripción exacta y literal del punto IV de la Resolución Nº 1 del expediente Nº 271-2015/CC2, donde se admite a trámite la denuncia administrativa.

4. También se menciona que el desperfecto apareció después de 80 días, habiéndose recorrido aprox. 3,500 km., después de haber recibido su mantenimiento preventivo el 1 de octubre de 2014. (fundamento 23)

000205

5. *"En tal sentido, de lo anteriormente expuesto se desprende que el vehículo materia de denuncia en su ingreso el 19 de diciembre de 2014, no evidenció fuga de aceite ni ruido en el motor, con lo cual no resultaba posible para el personal del denunciado inferir que existía – o no – a esa fecha un desperfecto en el motor, por lo que con dichos elementos decidió que el vehículo se encuentre observación."* (resaltado y subrayado agregado) (fundamento 24)

Esta afirmación de la COMISION refleja en sí misma una evidente contradicción, pues por un lado señala que el vehículo no evidenciaba fuga de aceite, sin embargo, en el fundamento 20, indica que éste ya presentaba un signo de falta de aceite, es decir, falta aceite, pero no hay fuga. Más aún el denunciado confirmó que rellenó de aceite la unidad en esa fecha. Es decir, no se evidencia fuga de aceite, pero éste se consumió en apenas 80 días y en aprox. 3,500 km. tal como lo afirma la COMISION, sin explicación lógica alguna.

6. *"En tal sentido, recién el 10 días después (29 de diciembre de 2014) el problema en el motor se hizo evidente para el personal del denunciado (...)"* (resaltado y subrayado agregado) (fundamento 25)

Una vez más la COMISION concluye erróneamente que el problema se hizo evidente recién el 29 de diciembre de 2014, lo cual no es cierto, pues el problema se hizo más que evidente el mismo 19 diciembre de 2014, momento en el cual se condujo la unidad al taller de Divecenter, debido al aviso del tablero de control de la unidad, donde Divecenter sólo se limitó a rellenar de lubricante la misma, sin un actuar diligente, como sería internar la unidad para un certero diagnóstico.

7. *"Por motivo el material probatorio e Indiciario que obra en el expediente resulta suficiente para poder concluir que el desperfecto en el motor recién se hizo evidente en el Ingreso del vehículo el 29 de diciembre de 2014. Asimismo, se concluye que las características que presentaba el vehículo Jeep del denunciante al 19 de diciembre de 2014, no permitían evidenciar las causas del problema en el nivel de aceite, por lo que este se mantuvo observación y fue recién en este periodo que se hizo evidente el problema que presentaba"* (subrayado agregado) (fundamento 26)

Conforme lo hemos señalado en el punto anterior, el problema no se hizo evidente el 29 de diciembre como lo afirma la COMISION, sino el 19 de diciembre cuando se llevó la unidad al taller de Divecenter. De las características que presentaba la unidad al 19 de diciembre de 2014, resultaba más que suficiente observar el tablero, escuchar la señal acústica y de la inspección física realizada por el denunciado donde ellos comprueban que la varilla no marcaba el nivel de aceite, para proceder con IDONEIDAD y recomendar el internamiento del vehículo para un diagnóstico oportuno y completo, en lugar de limitarse a rellenar de aceite el mismo. Dicha conducta, negligente por cierto, como se ha demostrado y como lo hemos venido sosteniendo a lo largo de este proceso, trajo como consecuencia la avería del motor.

8. *"En ese contexto, a criterio de este Colegiado las actividades realizadas por el personal de Divecenter se encontraban dentro de lo que esperaría un consumidor al momento de la prestación de un servicio de reparación, ya que el taller técnico efectúa la evaluación de una falla sobre la base del análisis del comportamiento del vehículo y la evidencia que encuentra en la unidad".* (resaltado y subrayado agregado) (fundamento 27)

000207
El fundamento de la COMISION en este punto no deja de sorprender, al parecer no tiene en consideración que, lo que un consumidor razonablemente esperaría es que ante semejante advertencia del tablero de control y de lo evidenciado físicamente por los especialistas, lo mínimo que se espera es un actuar diligente del concesionario en todo momento. Dejar la vida de un vehículo al azar (al recomendar mantenerlo en observación), definitivamente no es lo que un consumidor razonable esperaría.

9. *"Caso contrario, hubiese sucedido si el denunciado luego de revisar la unidad hubiese indicado al consumidor que el vehículo Jeep no presentaba desperfecto alguno y que podía utilizarlo sin problema alguno. Sin embargo, en el presente caso ambas partes han reconocido que el vehículo Jeep fue retirado del taller del denunciado porque no existía evidencia de la existencia de alguna falla y que estaría en observación, esto es, que en caso se evidencie la falla debía recién se podría efectuar un diagnóstico exacto." (resaltado y subrayado agregado) (fundamento 28)*

Una vez más la COMISION, no centra su motivación en un contexto lógico, más aún, afirma que no existía evidencia de la existencia de alguna falla, lo cual no se desprende de los hechos y afirmado por las partes, pues la evidencia de la falla se dio el día 19 de diciembre de 2014, conforme se ha expuesto ampliamente en la denuncia y los párrafos precedentes. Por lo cual este extremo de la motivación, se aparta de lo que obra extensa y detalladamente en el expediente.

Por todo lo expuesto, se puede deducir con entera certeza en base a los hechos y circunstancias antes expuestas, que el proveedor faltó a su obligación IDONEIDAD en la prestación del servicio del 19 de diciembre de 2014, motivo por el cual debe responder por su actuar negligente.

000200
No debe perderse de vista que quien está en control de una actividad (taller especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos), está en mejor aptitud que quien no la controla.

En todo caso, debe presumirse la negligencia de Divecenter, pues resulta más que evidente que el daño causado al vehículo, no se debe a otra cosa que a la inejecución de su obligación, o a su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, en consecuencia, es el único causante y responsable del daño. El Superior Jerárquico, debe observar que el daño se ha producido bajo la esfera de control del denunciado (controla la información y los recursos). Como ya lo hemos anotado, si éste hubiese actuado con pericia, el daño no se hubiese producido. Seguir la indicación del experto "mantener en observación al vehículo", tuvo como consecuencia inmediata y directa la avería del motor, por lo cual debe responder.

Por todo lo expuesto, no existe duda alguna que Divecenter ocasionó el daño al vehículo materia de denuncia.

(...) el proveedor denunciado: (...) (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio de mantenimiento preventivo de 90,00 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado;²

10. En atención a lo descrito en los fundamentos 30, 31 y 32 a criterio de la COMISION y en base al material probatorio e indiciario, afirma que el vehículo materia de denuncia recibió el cambio de aceite, con lo cual no se ha acreditado el defecto denunciado, aun cuando de la revisión de los medios probatorios no se advierte de documento alguno que permita acreditar de manera fehaciente la existencia del defecto denunciado, afirma también que al tratarse de una conducta negativa, resultaría de difícil probanza dicho hecho.

² Descripción exacta y literal del punto IV de la Resolución N° 1 del expediente N° 271-2015/CC2, donde se admite a trámite la denuncia administrativa.

000200

La COMISION no razona en ningún momento, cómo se pudo consumir el aceite en 80 días y con apenas 3,500 km. de recorrido, después que la unidad vehicular recibe su oportunamente su mantenimiento preventivo y cómo es que dándole inmediato aviso al denunciado de la falla reportada por el tablero de control, no hubo un actuar diligente del proveedor de servicios. Ello sólo demuestra una interpretación errónea y sesgada de los hechos en pro del proveedor de servicios. Tampoco toma en cuenta al resolver, el antecedente que la unidad ha recibido oportunamente todos sus mantenimientos preventivos en un concesionario autorizado para la macar Jeep, es decir, su historial no deja duda alguna del actuar diligente del denunciante para con el mantenimiento de su vehículo.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Además de los fundamentos de derecho en los cuales se apoya nuestra denuncia, a continuación enunciamos otros derechos, que deberán tenerse en cuenta al momento de resolver nuestro recurso.

1. Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.

Artículo II.- Finalidad

“En el régimen de economía de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.”

Concordante con lo expuesto, en el mismo sentido nos remitimos a lo resuelto en la Res. 1073-2014/SPC-INDECOPI.

Artículo V.- *“Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. (...)”*

000210

Conforme a dicho principio, el Estado en su actuación al momento de resolver los procedimientos administrativos y en todo campo, debe resolverlos ejerciendo una conducta protectora en favor de los consumidores, toda vez que en concordancia con el Principio de Corrección de la Asimetría, las normas de protección al consumidor buscar corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría Informativa o la situación de desequilibrio que se presenta entre proveedores y consumidores, evitando en todo momento que éstos últimos sean colocados en una situación de desventaja respecto de los primeros, al momento de actuar en el mercado.

2. Artículo 1329° del Código Civil.-

"Se presume que la inejecución de la obligación, o su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, obedece a culpa leve del deudor"

Como puede apreciarse claramente, ésta norma establece como regla general la presunción que el deudor será responsable de asumir los daños y perjuicios causados, los cuales tengan como antesala la inejecución de la obligación o de su cumplimiento irregular (parcial, tardío o defectuoso). Limitarse a "rellenar de aceite" la unidad e indicar que la misma que se "mantenga en observación", sólo revela negligencia e impericia en el actuar del denunciado.

3. Precedente de Observancia Obligatoria N° 085-96-TDC.

Resulta aplicable al presente caso, la jurisprudencia administrativa del INDECOPI, en un caso resuelto sobre la obligación de idoneidad de los proveedores de bienes o servicios. A continuación, hemos extraído las partes pertinentes al presente caso:

"(...) los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o el servicio ha sido ideado. Esta norma contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor de

responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables.

000211

(...) En tal sentido la garantía implícita a la que se refiere esta Sala es la obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan éstos en el mercado, debiendo considerarse para ello las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.

(...) La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados expresamente por el Consumidor se desprenda algo distinto.

(...) De las dos partes es el proveedor el que se encuentra en mejor posición para poder determinar que la falla no puede serle atribuida. Ello porque el control y manejo que tiene sobre el proceso productivo y/o el de comercialización y su propia experiencia de mercado le permiten, en el común de los casos, ser quien puede determinar a menor costo la idoneidad del producto. El consumidor, en la mayoría de los casos no contará con elementos suficientes como para determinar si el defecto es o no atribuible al fabricante.

Dentro de estos alcances la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto debe ser asumida por aquél que es responsable de tal idoneidad y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre la misma. Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto (lo que de lograrse lo exoneraría de responsabilidad) sino que el defecto no le es atribuible al proveedor, así no se llegue a probar con toda precisión cuál fue realmente la causa real.

Hay que tener en cuenta, que resultaría imposible efectuar un análisis que, partiendo del supuesto contrario exija al consumidor que demuestre la mala calidad o falta de idoneidad del producto, para lo cual tendría que contar con la

misma información que tiene el proveedor respecto del bien, lo que supondría elevar excesivamente sus costos de prueba.

(...)

De las expresiones vertidas por las partes durante el procedimiento queda claro que son hechos aceptados por ambas que uno de los zapatos se rompió luego de dos meses de uso. La discrepancia no está en el hecho, sino en la causa del mismo. Dado que según lo establecido anteriormente la carga de la prueba de la idoneidad corresponde al proveedor, no habiendo probado éste que el zapato era idóneo según lo expresado anteriormente, entonces debe concluirse que el defecto le es imputable al proveedor y debe responder por el mismo.

(...) a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.

(subrayado y resaltado agregado)

000216

Al respecto puede observarse que Divecenter en ninguno de sus descargos ha probado la fractura del nexo causal, motivo por el cual debe responder por el daño causado. Como bien señala la motivación del precedente administrativo de observancia obligatoria, *"la discrepancia no está en el hecho sino en la causa del mismo"*, y en este caso dado que Divecenter no ha probado su idoneidad en la prestación del servicio, y en atención a su conducta debe concluirse sin la menor duda que el daño ocasionado al vehículo le es imputable y en consecuencia debe responder por éste.

4. Res. 1337-2005-TDC-INDECOPI

Sobre la obligación de idoneidad del proveedor, el Tribunal se pronunció así:

"(...) Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó (...).

El derecho del consumidor gira sobre la base de los estándares de la información y de la idoneidad. La idoneidad está referida a las condiciones de comercialización de un bien la prestación de un servicio, las mismas que deben permitir que se cumpla aquello que el proveedor ha ofertado. De manera que un consumidor espera recibir un bien o un servicio que colme aquellas expectativas por las cuales ha pagado y se le han ofrecido, por lo que cualquier situación contraria dependiente del proveedor, supone una falta de idoneidad."

(Subrayado agregado)

000214

En este caso, el denunciante recibió como información de parte del denunciado, "mantener en observación" el vehículo, sin embargo, de ninguna manera esperaba que éste se averíe al seguir su recomendación. En otras palabras, el hecho de seguir la recomendación del experto, trajo como consecuencia que el motor se dañe, revelándose así una vez más la falta de idoneidad del proveedor.

Por lo expuesto, SOLICITO a su despacho conceda la apelación y eleve el expediente al Superior Jerárquico, para que éste provea de acuerdo ley.

La Molina, 12 de octubre de 2015



Jesús Falla Cárdenas

DNI 08886775



DARÍO E. RIGACCI CROSATO
ABOGADO
Reg. CAL 57280

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 1263-2016/SPC-INDECOPI (PRIMERA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).



000237
NO VALE

TRD E P O
000237
T S I D / H A L

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE
 DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS
 DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C.
 MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
 TEMAS PROCESALES
 NULIDAD
 ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante.

Asimismo, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Divecenter S.A.C. no brindó al señor Jesús Antonio Falla Cárdenas, el 19 de noviembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, toda vez que el hecho denunciado estaba referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación brindado el 19 de diciembre de 2014, había ocasionado la falla posterior del motor de vehículo del denunciante. En consecuencia, se ordena a la autoridad administrativa de primera instancia que impute el hecho denunciado y emita un pronunciamiento al respecto, teniendo en consideración lo expuesto en la presente resolución.

Lima, 12 de abril de 2016

ANTECEDENTES

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas (en adelante, el señor Falla) denunció a Divecenter S.A.C.¹ (en adelante, Divecenter), ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

¹ Identificado con RUC 20520568486 y con domicilio fiscal en Av. Canadá 1160, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>.



- (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep -de placa de rodaje A3E-556- en el taller del denunciado, a fin de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km.;
- (ii) el 2 de octubre de 2014, personal de Divecenter le informó que debían realizarse trabajos adicionales en su unidad respecto de los amortiguadores, discos de freno y el indicador de presión de neumáticos. Mediante correo electrónico de esa misma fecha, el señor Falla aprobó la ejecución de dichos trabajos; y en virtud de ello, el denunciado le entregó las Órdenes de Trabajo 201078053 y 201080644, así como las Boletas de Venta 9448 y 9449;
- (iii) el 19 de diciembre de 2014, el indicador de nivel de aceite de su vehículo empezó a encenderse en forma intermitente, por lo que optó por conducir su unidad a la estación de servicio más cercana, informándosele que el aceite del motor se había agotado;
- (iv) ese mismo día, llevó su vehículo al taller de Divecenter, lugar en donde se corroboró que el motor no contaba con aceite; por lo que personal del denunciado abasteció de aceite su unidad y le indicó que la mantuviera en observación, ante lo cual el señor Falla les manifestó que probablemente durante el último servicio de mantenimiento preventivo (de fecha 30 de septiembre de 2014), el motor de su vehículo no fue proveído de aceite;
- (v) el 28 de diciembre de 2014, mientras conducía su vehículo, escuchó un fuerte ruido en el motor, por lo que procedió a apagar la unidad, y solicitar el apoyo de una grúa para ingresarla al taller de Divecenter; y,
- (vi) el 21 de enero de 2015, envió una carta notarial a Divecenter, a través de la cual manifestó que el daño que había sufrido el motor de su unidad obedecía a un mal servicio brindado el 19 de diciembre de 2014. Ello, en tanto ese día el denunciado no solo debió abastecer de aceite el motor de su vehículo, sino que debió internarlo a efectos de poder efectuar una adecuada evaluación y diagnóstico de la falla que presentaba su unidad.

2. Mediante Resolución 1, del 13 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Falla, imputándole a Divecenter, a título de cargo, lo siguiente:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, toda vez que durante el servicio preventivo de 90 000 km. no habría realizado el cambio de aceite en el motor de la unidad; y,



- (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado un servicio de reparación adecuado toda vez que, pese a que durante el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante.

3. En sus descargos, Divecenter manifestó lo siguiente:

- (i) El 30 de septiembre de 2014, el denunciante ingresó su vehículo al taller de Divecenter a efectos de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo correspondiente, el cual fue prestado de manera diligente, realizándose el cambio de aceite respectivo de la unidad. En aquella oportunidad se le comunicó que el denunciado no se hacía responsable por las fallas e inconvenientes técnicos que se pudieran registrar con posterioridad;
- (ii) la unidad del señor Falla no presentaba un historial regular de ingresos al taller de Divecenter, toda vez que el último mantenimiento preventivo se llevó a cabo el 3 de noviembre de 2010;
- (iii) el 19 de diciembre de 2014 no se produjo -propriadamente- el ingreso del vehículo del señor Falla al taller de Divecenter. Por el contrario, ese día solo se llevó a cabo una asistencia -gratuita- a solicitud del denunciante, verificándose luego de revisar su unidad, que la misma sí contaba con aceite pero que este se hallaba por debajo del nivel requerido. En atención a ello, y en tanto no existía fuga alguna, se procedió a abastecer el vehículo con dicho lubricante y a indicarle al señor Falla que mantuviera en observación su unidad a efectos de corroborar si el aceite era indebidamente consumido por el motor; y,
- (iv) el 29 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo al taller de Divecenter, advirtiéndose, luego de realizarse el desmontaje del motor, que la falla del mismo se generó por el desgaste de algunas piezas, y que no existía fuga de aceite alguna, tal y como se le informó mediante carta del 30 de enero de 2015.

4. Mediante Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el



- cambio de aceite en el vehículo del denunciante;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de reparación brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 19 de diciembre de 2014 fue adecuado, en tanto el desperfecto de su motor recién se hizo evidente el 29 de diciembre de 2014, por lo que el denunciado no tenía por qué internar el vehículo del denunciante en su taller el 19 de septiembre de 2014; y,
- (iii) denegó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos del procedimiento presentadas por el señor Falla.
5. El 13 de octubre de 2015, el señor Falla apeló la Resolución 1503-2015/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) No había quedado acreditado, en el presente caso, que el 30 de septiembre de 2014, Divecenter haya abastecido el motor de su vehículo con aceite;
- (ii) el pronunciamiento de la Comisión era contradictorio, toda vez que, por un lado señalaba que no había quedado acreditado que su vehículo presentara fuga de aceite alguna, y por otro, que de la revisión del 19 de diciembre de 2014 había quedado evidenciado que el motor de la unidad no tenía suficiente aceite; y,
- (iii) la falla en el motor de su vehículo se hizo evidente el 19 de diciembre de 2014, momento en el cual condujo su unidad al taller de Divecenter. No obstante ello, tal situación no fue advertida por el denunciado, en tanto no realizó una evaluación completa ni minuciosa del vehículo, lo que ocasionó la avería de su motor.
6. Mediante escrito del 20 de enero de 2016, Divecenter absolvió el recurso de apelación interpuesto, reiterando los argumentos de su escrito de descargos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

El artículo 18° del Código² define a la idoneidad de los productos y servicios

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

- 8. En aplicación de lo antes expuesto, 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.
- 9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
- 10. En tanto se puede apreciar que se ha imputado a Divecenter la comisión de dos (2) presuntas infracciones al deber de idoneidad, corresponderá efectuar el análisis de cada una de ellas en forma independiente.

(i) Sobre el servicio de mantenimiento brindado:

- 11. En su denuncia, el señor Falla señaló que, el 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo en el taller de Divecenter a fin de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km. Agregó que, el 19 de diciembre de ese mismo año, el indicador de nivel de aceite de su unidad

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 16°.- Obligación de los proveedores.

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



empezó a encenderse en forma intermitente, por lo que optó por llevarla al taller del denunciado, en donde se corroboró que el motor no contaba con aceite suficiente, por lo que consideraba que durante el servicio de mantenimiento preventivo del 30 de septiembre de 2014, su vehículo no fue abastecido de aceite por el denunciado.

12. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en este extremo, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante.
13. En su apelación, el señor Falla señaló que, en el presente caso, no había quedado acreditado que el 30 de septiembre de 2014, Divecenter haya abastecido el motor de su vehículo con aceite.
14. Al respecto, cabe precisar que ambas partes han coincidido en señalar que el 30 de septiembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo (marca Jeep, de placa de rodaje A3E-556) al taller de Divecenter a fin de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km.
15. Así, obra en el expediente la carta notarial del 21 de enero de 2015 que el señor Falla envió a Divecenter. A través de la misma, el denunciante señaló que durante el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km. el denunciado no habría cumplido con abastecer el motor de su unidad con aceite:

(...)

1. El último mantenimiento a mi vehículo (90,000 km.) se realizó en el taller de Divecenter S.A.C. (en adelante, Divemotor) (...)
2. Cuando se hizo entrega de mi vehículo, no se me comunicó observación alguna de pérdida de aceite o problema similar en el motor del mismo. (...)
3. El día 19 de diciembre pasado, el sensor de aceite empezó a parpadear. En ese momento me dirigí a la estación de servicio más cercana para que revisaran los niveles de aceite y grande fue mi sorpresa cuando el operador me indica "su vehículo se encuentra sin aceite". En ese momento, llevé el vehículo a Divemotor dónde efectivamente comprueban que no había aceite y me informan que estaban procediendo a relleno, indicándome

* Ver a fojes 31 del expediente.



que no lo mantenga en observación, que no se explicaban qué había pasado. Antes esa afirmación indiqué, "no será que en el último servicio no llenaron de lubricante mi vehículo", ante lo cual me respondieron "eso es poco probable" pues el sensor se hubiese prendido mucho antes (...)" (Subrayado agregado).

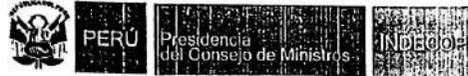
16. En atención a la comunicación mencionada en el párrafo precedente, Divecenter le envió al señor Falla, con fecha 30 de enero de 2015⁵, una carta notarial a través de la cual le manifestó que, si bien durante los servicios de mantenimiento preventivo no efectuaba la revisión interna del motor de las unidades, sí ejecutaba los siguientes trabajos: (i) cambio de aceite y filtros; y (ii) verificación de estado y funcionamiento de frenos, suspensión, fajas y luces:

(...)

1. Efectivamente la unidad ingresó a nuestro taller sito en Av. Nicolás Ariola 550, el 30/09/2014 con 90.150 km. a fin que se le ejecute su mantenimiento preventivo; (...)
 2. Cabe precisar que, cuando ejecutamos los mantenimientos preventivos, no se revisa internamente los motores, únicamente se procede con el cambio de aceite, cambios de los filtros que correspondan (tales como filtro de aire, cabina, etc.) se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de las fajas, luces, etc. (...)" (Subrayado agregado).
17. Lo antes expuesto, no hace sino evidenciar que fue el propio denunciado quien reconoció que el servicio de mantenimiento brindado al vehículo del denunciado el 30 de septiembre de 2014, incluía el servicio de cambio de aceite del motor de la unidad.
18. En efecto, al margen de que el señor Falla no haya sometido su vehículo a los servicios de mantenimiento establecidos en la garantía -y que ello haya generado, precisamente, que Divecenter suscriba con el consumidor una constancia de exclusión de responsabilidad sobre los futuros inconvenientes técnicos que se pudieran presentar en la unidad⁶-, lo cierto es que, en el caso concreto, el denunciado generó en el denunciante la expectativa legítima de que el aceite del motor de su vehículo sería cambiado durante el mantenimiento preventivo del 30 de septiembre de 2014.
19. En atención a ello, corresponderá verificar si el día en que se llevó a cabo el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km., esto es, el 30 de

⁵ Ver a fojas 36 y 37 del expediente.

⁶ Ver a fojas 109 del expediente.



septiembre de 2014, Divecenter cumplió con prestar el servicio de cambio de aceite, tal y como lo señaló en su escrito de descargos y en su escrito de fecha 20 de enero de 2016.

20. Sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado "Inventario de Unidades" del 30 de septiembre de 2014 (firmado por el denunciante y un representante del denunciado), así como la Orden de Trabajo 201078053, de la misma fecha*, en la que se consignó lo siguiente:

Cod. Trabajo	Texto trabajo
0005098	Servicio de mantenimiento
0005098	Frenos Cliente solicita revisar chillido al momento de frenar
0005098	Testigos encendidos Cliente solicita revisar por qué se queda encendido el testigo de llanta baja Cliente solicita revisar por qué se queda encendido el testigo del airbag

21. Asimismo, obra en el expediente la Boleta de Venta N° 9448, del 3 de octubre de 2014 (vinculada a la Orden de Trabajo 201078053), emitida por Divecenter por el monto de US\$ 659,53. En dicho documento se detalló la compra, entre otros repuestos, de aceite de motor 5W20, de ¼ GL y 1 GL.
22. Adicionalmente, obra el documento denominado "Informe de Servicios y Repuestos Remplazados"**, de cuya revisión ha quedado acreditado que el 30 de septiembre de 2014, Divecenter prestó al señor Falla, entre otros, el servicio de replazo de aceite de su vehículo.
23. Lo antes expuesto, aunado al hecho que el señor Falla no ha acreditado la falsedad de los medios probatorios presentados por Divecenter, permite concluir que el servicio prestado por el denunciado fue adecuado, toda vez que durante el servicio de mantenimiento preventivo del 30 de septiembre de 2014, Divecenter sí efectuó el cambio de aceite en el motor del vehículo del señor Falla.

- * Ver a fojas 14 del expediente.
 ** Ver a fojas 106 del expediente.
 *** Ver a fojas 26 del expediente.
 **** Ver a fojas 119 del expediente.

M-SPC-13/18

8/13



24. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante.

(ii) Sobre el servicio de reparación brindado

25. El artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez¹¹, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación¹², esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho¹³.
26. Así, el numeral 4 del artículo 5° de la mencionada norma dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento¹⁴.

¹¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 10°.- Causales de nulidad

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

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

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

3. Los actos expesos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

¹² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

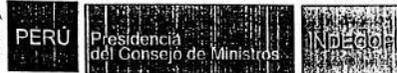
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo

M-SPC-13/18

9/13



En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado o, en todo caso, con los cargos imputados de oficio por la autoridad administrativa¹⁵.

27. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
28. Por otro lado, es oportuno mencionar que la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento que implica el ejercicio de la potestad sancionadora, pues permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento. Dicho acto, además, determina cuáles serán los hechos que serán objeto de controversia, probanza, análisis y decisión en el procedimiento¹⁶.
29. Como puede apreciarse, la imputación de cargos es uno de los actos de mayor importancia en la tramitación del procedimiento, motivo por el cual la autoridad administrativa debe ser sumamente cuidadosa en su formulación.
30. Así, de la revisión de los actuados en el procedimiento se ha podido verificar que la Comisión imputó como conducta presuntamente infractora, el hecho que Divecenter no haya brindado un servicio de reparación adecuado toda vez que, pese a que durante el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

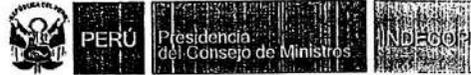
¹⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187°.- Contenido de la resolución

(...)

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

(...)

¹⁶ "La estructura de la defensa de los administrados repose en la confianza en la notificación previa de los cargos imputados, la que debe ser precisa -es decir, contener elementos suficientes para poder contradecir los cargos-, clara -en cuanto a los hechos y por qué pueden ser calificados como infracción e inmutable- pues los cargos no pueden ser variados por la administración una vez formulados". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Geceta Jurídica, 2001. pp. 526-528.



determine la causa de la pérdida de lubricante:

(...)
PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, presentada por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. (...) en tanto el proveedor denunciado:

- (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y solo relleno el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; (...).

31. No obstante ello, de la revisión integral de su escrito de denuncia, se aprecia que el señor Falla no solo cuestionó la idoneidad del servicio de reparación prestado por Divecenter el 19 de diciembre de 2014 -al no haber internado su vehículo en su taller a efectos de poder determinar si la disminución de aceite obedecía a un desperfecto en el motor-, sino además que, como consecuencia de ello, el motor de su vehículo se habría averiado:

(...)
5. Con fecha 19 de diciembre de 2014, el sensor de aceite, dentro del tablero de mando empieza a encenderse y apagarse, además emite señal sonora. (...) En ese momento, trasladé el vehículo al taller de Divemotor, donde comprueban que el vehículo no tenía aceite. En ese momento indican que procederán a "rellenar de aceite" y que mantenga la unidad en observación (...)

6. Con fecha 28 de diciembre, cerca de mi domicilio, mi vehículo presenta un fuerte ruido en el motor (golpe metálico). Ante ello, apagué el mismo y solicité el servicio de grúa de la empresa Pacífico Seguros, trasladando mi vehículo al taller de Divemotor.

(...)
8. Con fecha 5 de enero, me entrevisté con el Jefe de Taller, Sr. Juan Enrique Medina, expresándole mi malestar por lo ocurrido, señalándole expresamente que Divemotor debe hacerse responsable del daño ocasionado a mi vehículo, recalándole que mi vehículo no presentaba ningún problema de pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento preventivo y que después de dos (2) meses, simplemente me indican que el motor se averió, más aun cuando en forma oportuna se les advirtió del aviso del tablero de mando, donde solo se limitaron a "rellenar de aceite", sin evaluar la causa de dicho aviso.

(...)
(...), reiteramos que la falta de idoneidad se materializó cuando los técnicos de Divemotor "rellenaron de aceite" la unidad, en



lugar de entrar a evaluar la causa u origen de la pérdida de aceite, ocasionando un grave daño al motor (...)

(...), es decir, la unidad habría llegado con un mínimo nivel de aceite, sin embargo, en lugar de indagar el origen de la pérdida y motivo de la señal de alerta en el tablero, solo procedieron en rellenar de aceite el mismo, originando días después la total avería del motor. En conclusión, no queda la menor duda que el daño ocasionado al motor de mi vehículo responde a la grave negligencia del personal dependiente de Divemotor, por lo cual debe responder por los daños causados". (Subrayado agregado).

32. En virtud de lo antes expuesto, se aprecia que el señor Falla no solo señaló en su escrito de denuncia que Divecenter no le habría brindado, con fecha 19 de noviembre de 2014, un servicio de reparación adecuado -al no haber internado su vehículo en su taller a efectos de poder determinar si la disminución de aceite obedecía a un desperfecto en el motor-, sino también que, como consecuencia ello, se habría ocasionado precisamente la avería de su motor. No obstante ello, tal conducta no fue imputada por la Comisión.
33. Por lo antes expuesto, y a efectos de no vulnerar el derecho al debido procedimiento de ninguna de las partes, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1503-2015/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Divecenter no brindó al señor Falla, con fecha 19 de noviembre de 2014, un servicio de reparación adecuado ya que, pese a que durante dicho servicio advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante. Ello, en la medida en que el hecho denunciado estaba referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación brindado el 19 de diciembre de 2014, había ocasionado la falla posterior del motor de vehículo del denunciante.
34. En consecuencia, corresponde ordenar a la Comisión que impute como conducta presuntamente infractora la siguiente: "(...) el hecho que Divecenter no haya brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor"; y emita un pronunciamiento al respecto.
35. Por otro lado, al haberse declarado la nulidad parcial de la resolución venida en grado, no corresponderá emitir un pronunciamiento respecto a los argumentos del denunciante dirigidos a cuestionar el fondo del asunto en este extremo.



RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1, del 13 de abril de 2015, en el extremo que imputó a Divecenter S.A.C. el hecho de no haber brindado, con fecha 19 de noviembre de 2014, un servicio de reparación adecuado ya que, pese a que durante dicho servicio advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante. Asimismo, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo que se pronunció sobre el hecho antes mencionado. Ello, en tanto dichas resoluciones fueron emitidas sin respetar el procedimiento regular previsto para la conformación del acto administrativo, al haberse omitido imputar correctamente, como presunta conducta infractora, el hecho denunciado por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas -referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación brindado el 19 de diciembre de 2014 había ocasionado la falla posterior del motor de vehículo del denunciante-. En consecuencia, se ordena a la autoridad administrativa de primera instancia que impute el hecho denunciado y emita un pronunciamiento al respecto, teniendo en consideración lo expuesto en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

13/13

M-SPC-13/18

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN 7, DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016, QUE INICIÓ UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CONTRA DIVENCENTER S.A.C.

EXPEDIENTE N° : 271-2015/CC2
DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS (EL SEÑOR FALLA)
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C. (DIVECENTER)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
RESOLUCIÓN N° : 7

Lima, 11 de julio de 2016

I. HECHOS:

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Falla presentó una denuncia contra Divecenter por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)¹ y señaló que:
 - (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep -de placa de rodaje A3E-556- en el taller del denunciado, a fin de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km.;
 - (ii) el 2 de octubre de 2014, personal de Divecenter le informó que debían realizarse trabajos adicionales en su unidad respecto de los amortiguadores, discos de freno y el indicador de presión de neumáticos. Mediante correo electrónico de esa misma fecha, el señor Falla aprobó la ejecución de dichos trabajos; y en virtud de ello, el denunciado le entregó las Órdenes de Trabajo 201078053 y 201080644, así como las Boletas de Venta 9448 y 9449;
 - (iii) el 19 de diciembre de 2014, el indicador de nivel de aceite de su vehículo empezó a encenderse en forma intermitente, por lo que optó por conducir su unidad a la estación de servicio más cercana, informándosele que el aceite del motor se había agotado;
 - (iv) ese mismo día, llevó su vehículo al taller de Divecenter, lugar en donde se corroboró que el motor no contaba con aceite; por lo que personal del denunciado abasteció de aceite su unidad y le indicó que la mantuviera en observación, ante lo cual el señor Falla les manifestó que probablemente durante el último servicio de mantenimiento preventivo (de fecha 30 de septiembre de 2014), el motor de su vehículo no fue proveído de aceite;
 - (v) el 28 de diciembre de 2014, mientras conducía su vehículo, escuchó un fuerte ruido en el motor, por lo que procedió a apagar la unidad, y solicitar el apoyo de una grúa para ingresarla al taller de Divecenter; y,
 - (vi) el 21 de enero de 2015, envió una carta notarial a Divecenter, a través de la cual manifestó que el daño que había sufrido el motor de su unidad obedecía a un mal servicio brindado el 19 de diciembre de 2014. Ello, en tanto ese día el denunciado no solo debió abastecer de aceite el motor de su vehículo, sino

¹ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/INCI (vigente hasta el 28 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

que debió internarlo a efectos de poder efectuar una adecuada evaluación y diagnóstico de la falla que presentaba su unidad.

2. El señor Falla solicitó:
 - (i) La reparación de su vehículo a costo del denunciado y que este garantice que este servicio se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos, y que se brinde una garantía por dicho servicio por un periodo de tiempo razonable.
 - (ii) El pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución 1, del 13 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Falla, imputándole a Divecenter, a título de cargo, lo siguiente:
 - (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, toda vez que durante el servicio preventivo de 90 000 km. no habría realizado el cambio de aceite en el motor de la unidad; y,
 - (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado un servicio de reparación adecuado toda vez que, pese a que durante el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante.
4. Mediante Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de reparación brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 19 de diciembre de 2014 fue adecuado, en tanto el desperfecto de su motor recién se hizo evidente el 29 de diciembre de 2014, por lo que el denunciado no tenía por qué internar el vehículo del denunciante en su taller el 19 de septiembre de 2014; y,
 - (iii) denegó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos del procedimiento presentadas por el señor Falla.
5. Mediante Resolución 1263-2016/SPC-INDECOPI, del 12 de abril de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Confirmar la Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, emitida por la Comisión, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Falla Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014 fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante.
- (ii) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1, del 13 de abril de 2015, en el extremo que imputó a Divecenter el hecho de no haber brindado, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado ya que, pese a que durante dicho servicio advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante. Asimismo, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo que se pronunció sobre el hecho antes mencionado. Ello, en tanto dichas resoluciones fueron emitidas sin respetar el procedimiento regular previsto para la conformación del acto administrativo, al haberse omitido imputar correctamente, como presunta conducta infractora, el hecho denunciado por el señor Falla -referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación brindado el 19 de diciembre de 2014 había ocasionado la falla posterior del motor de vehículo del denunciante-. En consecuencia, se ordena a la autoridad administrativa de primera instancia que impute el hecho denunciado y emita un pronunciamiento al respecto, teniendo en consideración lo expuesto en la presente resolución.
6. En atención a lo indicado en el numeral precedente, corresponde admitir a trámite la denuncia interpuesta por el señor Falla, considerando los argumentos expuestos en la Resolución N° 1263-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

7. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades², considera que el hecho denunciado, consistente en que Divecenter no habría brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor, involucraría una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

DECRETO LEGISLATIVO 1033. DECRETO LEGISLATIVO 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.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

correspondencia entre lo que espera recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código³.

8. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

III. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas en contra de Divecenter S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Divecenter no habría brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor.

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por la parte denunciante.

TERCERO: Correr traslado de la denuncia a Divecenter S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

CUARTO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código⁴ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
- [...]

sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma⁹.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114°. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deben ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

QUINTO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario.

SEXTO: Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807⁶, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso de leguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

EAR/AVG

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inidóneas las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

- **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**
Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

M-CPC-01/2A

- COPIA DE LOS DESCARGOS DE FECHA 21 DE JULIO DE 2016, PRESENTADOS POR DIVENCENTER S.A.C.

2016 JUL 21 AM 10: 02

RECIBIDO
MESA DE PARTES

Expediente N°	271-2015/SPC
Sumilla	Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI
 22 JUL. 2016

DIVECENTER S.A.C. (en adelante, "DIVECENTER"); debidamente representada por el señor Daniel Francisco León Alván; en los seguidos por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas (en adelante, el señor Falla) sobre PRESUNTAS INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; atentamente decimos:

I. PETITORIO.-

Que, habiendo tomado conocimiento de la Resolución N° 7, mediante la cual se resuelve imputarnos las presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto no habríamos brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería del motor de su unidad vehicular; dentro del plazo otorgado por vuestro despacho; cumplimos formalmente con PRESENTAR NUESTROS DESCARGOS, fundamentando las razones por la cuales debe declararse IMPROCEDENTE, o en su defecto, INFUNDADA la denuncia del señor Falla:

II. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 7, del 11 de julio de 2016, vuestra Secretaría Técnica, imputó contra DIVECENTER la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, consistente en no haber brindado, con fecha 19 de diciembre de

2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería del motor de su unidad vehicular; de conformidad con lo dispuesto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución 1263-2016/SPC, del 12 de abril de 2016.

2. Dicha imputación, exige como primer requisito efectuar un análisis de la atención brindada el día 19 de diciembre de 2014, a efectos de determinar si fue o no adecuada, considerando la condición reportada por el cliente.
3. Sobre el particular, previamente a analizar las cuestiones de fondo que propone la imputación, corresponde considerar los presupuestos para la procedencia de la denuncia, conforme a lo dispuesto en el Código.
4. Así, el artículo IV del Código, define en su numeral 5 a la relación de consumo, como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.
5. Por su parte, a través del referido artículo III, el Código contempla que las operaciones a título gratuito comprendidas dentro de su ámbito de aplicación, son aquellas que persiguen un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.
6. Como se podrá verificar del propio hecho que el señor Falla no haya presentado comprobante que acredite que efectuó algún pago por la atención solicitada el día 19 de diciembre de 2014, en el caso concreto nos encontramos ante una prestación ejecutada a título gratuito, que evidentemente no tuvo un propósito comercial, sino únicamente asistencial ante la solicitud del cliente.
7. En ese sentido, no cabe concluir que el hecho denunciado tuvo lugar en una relación de consumo, por lo que no corresponde analizarlo a la luz de las normas del Código, debiendo concluir mediante la declaración de improcedencia, sin pronunciamiento sobre el fondo.

8. Sin perjuicio de lo anterior, de considerar vuestra representada que la denuncia del señor Falla reúne los presupuestos necesarios que la habiliten a avocarse al conocimiento de la causa que se discute; a efectos de determinar nuestra responsabilidad respecto de la imputación, deberá analizar previamente los alcances del deber de idoneidad, regulado en el artículo 18° del Código, en los siguientes términos:

Artículo 18°.- Idoneidad

"Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

(subrayado agregado)

9. A su vez, el artículo 19° de la referida norma, dispone que la responsabilidad respecto de la idoneidad y calidad de los productos ofrecidos, recae en el proveedor.
10. En concordancia con artículos citados, en referencia a la carga de la prueba que corresponde al proveedor, el artículo 104° del Código, dispone que 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.

11. No obstante, ello supone que el consumidor acredite previamente la existencia del defecto alegado, bajo observancia de lo dispuesto en el artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que impone a los administrados el deber de aportar pruebas; correspondiendo en el caso concreto, que el señor Falla acredite que la asistencia brindada el día 19 de diciembre de 2014 fue inadecuada y ocasionó los desperfectos que presentó el motor de su unidad vehicular el día 28 de diciembre de 2014.
12. En su denuncia, el señor Falla se limitó a señalar que el día 19 de diciembre de 2014 habría advertido que el testigo de revisión de aceite se encontraba encendido, por lo que recurrió a una estación de servicios, donde le informaron que su vehículo no contaba con aceite, acudiendo luego de ello a nuestro taller, donde brindamos asistencia completando el nivel de aceite y luego de descartar anomalías y fugas, le indicamos que mantenga bajo observación el funcionamiento del vehículo.
13. Asimismo, sostuvo que el día 28 de diciembre de 2014, aproximadamente 10 días después de recibida la referida atención, percibió un ruido en el motor, por lo que apagó la unidad y la condujo a nuestros talleres.
14. De acuerdo a lo señalado por el propio denunciante y las comunicaciones que le remitiéramos oportunamente, no constituye materia en controversia que la única condición reportada y verificada durante la asistencia brindada el día 19 de diciembre de 2014, fue que el nivel de aceite se encontraba bajo.
15. En consideración a ello, brindamos la atención inicial, consistente completar el nivel de aceite, lo que permitió descartar la existencia de fugas. Adicionalmente, efectuamos las revisiones y pruebas en presencia del señor Falla, corroborando que no existían anomalías en el funcionamiento del motor o de algún otro componente del vehículo, por lo que le sugerimos mantenerlo bajo observación, como indicó en su propio escrito de denuncia.
16. Posteriormente, el día 29 de diciembre de 2014, 10 días después de la asistencia prestada, se registró el ingreso de la unidad vehicular del señor

Falla a nuestros talleres, reportándonos que presentaría un ruido en el motor, que tuvo origen en el desgaste excesivo de sus componentes.

17. Sobre el particular, atendiendo a las circunstancias en las que se solicitó la atención del día 19 de diciembre de 2014, en la que únicamente se reportó que el nivel se encontraba bajo, e incluso que previamente la unidad fue manipulada por terceros (personal de estación de servicios); consideramos que la medida de descartar fugas completando el nivel de aceite, efectuando pruebas de ruta que permitieron verificar que no existían condiciones atípicas, y brindando la advertencia al señor Falla de dar el seguimiento correspondiente; constituyen acciones adecuadas y proporcionales a las circunstancias del caso, siendo además que de nuestros registros no existen antecedentes de problemas en el funcionamiento del motor.
18. Asimismo, se debe considerar que durante los días siguientes a la atención del 19 de diciembre de 2014, el señor Falla no reportó ningún hecho que pudiera revelar la existencia de algún desperfecto o condición que amerite una mayor atención, lo que permitiría concluir que el desperfecto advertido el día 29 de diciembre obedeció a una condición sobreviniente.
19. Aunado a lo anterior, el cargo imputado contra nuestra representada propone que el desperfecto reportado el día 29 de diciembre de 2014 habría sido consecuencia de no haber brindado una atención adecuada, conclusión a la que no resulta posible arribar, toda vez que -reiteramos- durante la revisión del día 19 de diciembre no se advirtieron condiciones atípicas.
20. Otro elemento importante a tomar en cuenta es el recorrido de la unidad, siendo que desde el antecedente próximo a la atención del 19 de diciembre de 2014 que registramos, hasta la atención brindada el día 29 de diciembre existe una diferencia de aproximadamente 3,500 km. de recorrido.
21. En todo caso, correspondía al consumidor acreditar que la condición advertida el día 28 de diciembre de 2014 tuvo origen en la atención brindada el día 19 de diciembre, nexo causal que no se ha establecido.

22. Por lo antes expuesto, reiteramos que -aun cuando se trataba de una atención a título gratuito- DIVECENTER brindó la asistencia adecuada respecto de la condición reportada por el señor Falla, adoptando las medidas idóneas, a través de la revisión correspondiente y sugiriendo el seguimiento; de ahí que, bajo observancia de lo dispuesto por el principio de presunción de licitud, en virtud del cual se presume que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, corresponde que se declare infundada la denuncia.

POR TANTO:

A USTED SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN: Sírvase tener por presentados nuestros descargos, y sobre la base de los medios probatorios que obran en el expediente, se declare IMPROCEDENTE, o en su defecto, INFUNDADA la denuncia interpuesta por el señor Falla.

DIVECENTER S.A.C.
.....
DANIEL F. LEÓN ALVARO
.....

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN FINAL N°
1555-2016/CC2 (SEGUNDA
RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00000276

EXPEDIENTE N° 271-2015CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1555-2016/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS (EL SEÑOR FALLA)
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C. (DIVECENTER)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 29 de setiembre de 2016

ANTECEDENTES

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Falla interpuso una denuncia en contra de Divecenter¹ por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)², en atención a los hechos que se detallan a continuación:
 - (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep, con Placa de Rodaje N° A3E556 en el taller del denunciado, para que se realice el servicio de mantenimiento de 90 000 km.
 - (ii) El 2 de octubre de 2014, el personal del denunciado le indicó que debían realizarse trabajos de reparación en: (a) los amortiguadores de suspensión y capó; (b) los discos de frenos; y, (c) el sensor de presión de neumáticos. Mediante correo electrónico de esa misma fecha aprobó la realización de todos estos trabajos.
 - (iii) El 3 de octubre de 2014, el denunciado le entregó un detalle de los trabajos realizados (Orden de Trabajo N° 201080644) detallando el servicio de mano de obra y los repuestos por un total de US\$ 1 302,57, generando la Boleta de Venta N° 040-9449.
 - (iv) En esa misma fecha, el denunciado generó la Boleta de Venta N° 040-9448 vinculada a la Orden de Trabajo N° 201078053, por concepto de mano de obra mecánica, repuestos y materiales relacionados al servicio de mantenimiento preventivo de 90,000 km. En dicho documento se precisó que dentro de dicho concepto estaba el "test de entrada y salida witech", cambio de filtros, aceite, entre otros. El total pagado por este servicio ascendió a US\$ 659,53.
 - (v) El 19 de diciembre de 2014, el sensor indicador de aceite, que se encontraba dentro del tablero de mando empezó a encenderse y apagarse;

¹ Registro Único de Contribuyente - RUC N° 20520588486.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 008-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010); en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 28 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A

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 / Tlf.: 224 7800
 e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



00000277

- además, emitió una señal sonora. En ese instante se dirigió a una estación de servicio más cercana, para que le revisen el nivel de aceite de su vehículo Jeep, y al realizar ello, se percató que la unidad estaba sin aceite.
- (vi) En ese momento trasladó su vehículo al taller del denunciado, donde corroboraron que no tenía aceite, por lo que procedieron a rellenar el aceite y le indicaron que mantenga su unidad en observación, ya que no se explicaban la causa de esa falla, al no evidenciarse fuga alguna.
 - (vii) Ante lo sucedido preguntó al personal del denunciado, si tal vez en el último servicio no se efectuó el llenado del aceite, pero estos respondieron que era poco probable, porque sino el sensor de aceite lo hubiese detectado antes.
 - (viii) El 28 de diciembre de 2014, en un lugar cercano a su domicilio, el vehículo presentó un fuerte ruido en el motor (golpe metálico), por lo que procedió a apagarlo y trasladarlo por grúa al taller del denunciado.
 - (ix) El 29 de diciembre de 2014, se realizó el inventario del vehículo y quedó internado para su diagnóstico.
 - (x) El 5 de enero de 2015, se entrevistó con el jefe de taller del denunciado y le explicó lo sucedido, recalcándole que su vehículo nunca había presentado pérdida de aceite antes del servicio de mantenimiento; sin embargo, luego de dos (2) meses le indicaron que el motor se averió.
 - (xi) El 12 de enero de 2015, el personal del denunciado le remitió un presupuesto de reparación de motor (por la mano de obra mecánica y los repuestos) por US\$ 6 389,51.
 - (xii) El 13 de enero de 2015, envió un correo al jefe de taller del denunciado, reclamando por lo sucedido, pero no recibió respuesta.
 - (xiii) El 21 de enero de 2015, envió una carta notarial al denunciado reclamando por la falta de idoneidad por el servicio denunciado.
 - (xiv) El 23 de enero de 2015, presentó un reclamo ante Indecopi por los hechos materia de denuncia.
 - (xv) El 30 de enero de 2015, el denunciado le envió una carta notarial respecto al reclamo interpuesto. En esta respuesta, entre otros argumentos, reconoció que su vehículo ingresó el 30 de septiembre de 2014 a reparación y que el último servicio de mantenimiento se realizó el 3 de noviembre de 2010, y por ello no puede determinar si el vehículo recibió todos los trabajos de mantenimiento preventivo.

2. El señor Falla solicitó:

- (i) La reparación de su vehículo a costo del denunciado y que este garantice que este servicio se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos, y que se brinde una garantía por dicho servicio por un periodo de tiempo razonable; y,
- (ii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. El 13 de abril de 2015, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia y estableció lo siguiente:

M-CPC-05/1A

2



00000278

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, presentada por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 23° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y sólo rellenó el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y,*
- (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado."*

4. El 7 de mayo de 2015, Divecenter cumplió con presentar sus descargos y señaló lo siguiente:

- (i) El interesado ingresó el vehículo materia de denuncia a su taller el 30 de septiembre de 2014, con 90 150 km para que se ejecute un mantenimiento preventivo (O.T. N° 201078053), este servicio fue prestado cumpliendo con todos los protocolos de fábrica, realizando el test de entrada y salida *witech* (escaneo electrónico), prueba de ruta; luego de ello, el denunciante retiró su unidad a satisfacción y sin observación alguna, según consta en el acta de entrega;
- (ii) los servicios de mantenimiento preventivo únicamente involucran el cambio de aceite, cambio de los filtros (de aire, cabina, etc.), se verifican los frenos, suspensión, funcionamiento y estado de fajas, luces, etc. más no involucra la revisión interna de los motores;
- (iii) en su historial se encuentra únicamente registrado un ingreso distinto al mantenimiento preventivo, el cambio de amortiguadores e instalación de bola de arrastre (el 21 de enero de 2014) mediante la O.T. N° 200896628 y el último mantenimiento preventivo del 3 de noviembre de 2010 con 37 973 km (O. T. N° 200205293);
- (iv) el vehículo Jeep del denunciante no presenta un historial regular de ingresos a sus talleres, por ello, previo al ingreso de fecha 30 de septiembre de 2014, el denunciante, con 90 150 km, solicitó que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo a su unidad vehicular;
- (v) no puede ser responsable por las fallas, inconvenientes técnicos, entre otros que pudieran presentarse en el futuro, ello en la medida que el servicio solicitado era solo de mantenimiento preventivo;
- (vi) el 30 de septiembre de 2014, el señor Falla suscribe una constancia mediante la cual reconoce y declara que su empresa no tiene responsabilidad alguna sobre las fallas que se presenten en el futuro, pues estos podrían ser consecuencia de averías y/o daños ocultos en el vehículo Jeep. El denunciante retiró su vehículo el 1 de octubre de 2015;



00000273

- (vii) en lo que respecta a la asistencia solicitada por el denunciante el 19 de diciembre de 2014³, indicó que transcurrieron más de 45 días (y con más de 3 700 km de recorrido) desde que se brindó el servicio de mantenimiento preventivo, sin que recibiera noticia alguna del interesado. El servicio fue brindado diligentemente y se realizó el cambio de aceite del vehículo Jeep de manera adecuada;
 - (viii) la afirmación de que su empresa no realizó el cambio de aceite en el vehículo Jeep no resiste el menor análisis técnico, toda vez que de no haber sido así, luego de unas pocas horas o kilómetros de recorrido, se hubiese trancado el motor o se hubiera recalentado;
 - (ix) al revisar la unidad, esta sí contaba con aceite, pero al encontrarse bajo nivel, no marcaba el mismo en la varilla del nivel de aceite, por lo que se procedió a brindar la asistencia solicitada, rellenando el aceite y encendiendo la unidad, a fin de advertir alguna fuga de aceite y ruido en el motor, pero en dicha ocasión no se advirtió algún ruido en el motor ni fuga externa de aceite, y se le recomendó al denunciante tener el vehículo Jeep en observación;
 - (x) cabe señalar que, al tratarse de una asistencia, no generó una Orden de Trabajo y por lo tanto fue brindada en calidad de cortesía;
 - (xi) el 29 de diciembre de 2014, generando la Orden de Trabajo N° 201145476, realizó la revisión y diagnóstico del motor, efectuando el desmontaje respectivo y en una reunión con el Jefe de Taller, se le explicó al interesado los posibles motivos del desgaste de las piezas, lo cual fue ratificado mediante carta notarial del 30 de enero de 2015.
 - (xii) Mediante carta del 22 de abril de 2015, se le ratificó al denunciante, que las fallas encontradas eran ocasionadas por el desgaste de los anillos de pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite. Procedió a remitir una proforma la cual no ha sido aceptada por el denunciante, no permitiendo culminar los trabajos de reparación del motor
 - (xiii) No conocían que la unidad del denunciante fue sometida a servicios de mantenimientos que se llevaron a cabo en Automotriz San Borja S.A.C. y/o ASB Motors S.A.C. concesionarios autorizados de la marca Jeep en el Perú.
5. El 19 de mayo de 2015, el señor Falla solicitó la variación de la medida correctiva solicitada al pago de la suma de US\$ 11 860,05 correspondiente a la reparación del vehículo dañado y el reembolso de US\$ 708,00 por el diagnóstico de su vehículo Jeep, o el reemplazo del motor dañado por uno de las mismas características.
6. El 30 de julio de 2015, Divecenter absolvió el escrito presentado por la denunciante y presentó su posición respecto a ello.
7. El 3 de setiembre de 2015, mediante Resolución Final N° 1503-2015/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) declaró

³ No se trata de un ingreso al taller propiamente dicho por parte del denunciante, por lo que no se generó una Orden de Trabajo.

M-CPC-05/1A

4



0-00000000

infundada la denuncia, en tanto no quedó acreditado que Divecenter: (i) no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante, en la medida que en el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 el denunciado advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y solo relleno el aceite en la unidad, en lugar de internarlo a fin que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y, (ii) no habría brindado un servicio de mantenimiento adecuado al denunciante, en tanto que durante el servicio preventivo de 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el vehículo del interesado.

8. El 13 de octubre de 2015, el señor Falla interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1503-2015/CC2, el cual fue concedido mediante Resolución N° 6 del 20 de octubre de 2015. En consecuencia, el expediente fue elevado a la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Sala) mediante Memorandum N° 2673-2015/CC2 del 27 de octubre de 2015.
9. Mediante Resolución N° 1263-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 1 de imputación de cargos y la Resolución Final N° 1503-2015/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Divecenter no habría brindado al señor Falla, el 19 de noviembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, en tanto advirtió la ausencia de lubricante en el vehículo y solo relleno de aceite la unidad, en lugar de internarlo a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante; y ordenó a la Comisión que impute como conducta presuntamente infractora el hecho que Divecenter no haya brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor; y, emita un pronunciamiento al respecto.
10. En atención a lo resuelto por la Sala, mediante Resolución N° 7 del 11 de julio de 2016, al Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Falla bajo los siguientes términos:

[...]

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de marzo de 2015, interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas en contra de Divecenter S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Divecenter no habría brindado al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor [...]" [SIC].

11. El 21 de julio de 2016, Divecenter presentó sus descargos sobre el hecho imputado en su contra y señaló lo siguiente:
 - (i) El Código contempla que las operaciones a título gratuito comprendidas dentro de su ámbito de aplicación son aquellas que persiguen un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.



- (ii) El señor Falla no ha presentado comprobante que acredite que efectuó algún pago por la atención solicitada el 19 de diciembre de 2014, por lo que sería una prestación a título gratuito, que evidentemente no tuvo un propósito comercial, sino únicamente asistencial ante la solicitud del cliente; sin que exista por tanto una relación de consumo que deba ser analizado a la luz de las normas del Código.
 - (iii) No es materia controvertida que la única condición reportada y verificada durante la asistencia brindada el 19 de diciembre de 2014, fue que el nivel de aceite se encontraba bajo.
 - (iv) Atendiendo a las circunstancias en las que se solicitó la atención del 19 de diciembre de 2014, en la que únicamente se reportó que el nivel de aceite se encontraba bajo, e incluso que previamente la unidad fue manipulada por terceros (personal de estación de servicios), consideran que la medida de descartar fugas completando el nivel de aceite, efectuando pruebas de rutas que permitieron verificar que no existían condiciones atípicas, y brindando la advertencia al señor Falla de dar el seguimiento correspondiente; constituyen acciones adecuadas y proporcionales a las circunstancias del caso, siendo que además de sus registros no existen antecedentes de problemas en el funcionamiento del motor.
 - (v) Se debe considerar que, durante los días siguientes a la atención del 19 de diciembre de 2014, el señor Falla no reportó algún hecho que pudiera revelar la existencia de desperfecto o condición que amerite mayor atención, lo que permitiría concluir que el desperfecto advertido el 29 de diciembre de 2014 obedeció a una condición sobreviviente.
 - (vi) Otro elemento a tomar en cuenta es el recorrido de la unidad, siendo que desde la última atención (anterior) al 19 de diciembre de 2014 hasta la atención brindada el 29 de diciembre de 2014, existe una diferencia de 3,500 km. de recorrido.
 - (vii) En todo caso corresponde al consumidor acreditar que la condición advertida el 28 de diciembre de 2014 tuvo origen en la atención brindada el 19 de diciembre de 2014, nexo causal que no se ha establecido.
12. El 10 de agosto de 2016, el señor Falla presentó un escrito solicitando la variación de la medida correctiva reparadora, en tanto ha transferido la propiedad de su vehículo a una persona ajena a este procedimiento⁴; por lo que carecería de objeto el reemplazo del motor de su unidad solicitando la devolución del monto pagado por concepto de reparación del motor dañado ascendente a US\$ 11 860,05 y el reembolso del cobro indebido por diagnóstico del vehículo, cuyo valor asciende a US\$ 708,00.

CUESTION PREVIA

Sobre la existencia de la relación de consumo

⁴ Dicho acto lo acredita adjuntando el acta de transferencia de propiedad vehicular.

M-CPC-05/1A



00000282

13. Conforme dispone el artículo 80° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa debe asegurarse de oficio su competencia para conocer un procedimiento, sea por cuestión de materia, territorio, cuantía, entre otros⁵.
14. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁶ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
15. En cuanto al ámbito de competencia del Código y los sujetos frente a los que rige, conforme a lo dispuesto en los artículos III y IV de su Título Preliminar, las disposiciones contenidas en dicha norma se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste, entendiéndose por relación de consumo aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁷.
16. Así pues, el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de los agentes en el mercado. La relación de consumo es un tipo de relación jurídica que presupone dos situaciones

⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 80°.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁷ LEY 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. **Relación de consumo.-** Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

M-CPC-05/1A



00000283

- jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor⁸.
17. Por tanto, para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio y el usuario o destinatario final del mismo⁹.
 18. Sobre el particular, el artículo IV del Código establece que son proveedores, y por tanto están sujetos a las disposiciones de dicha Ley, las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza en el mercado a los consumidores, incluyendo dentro de este concepto a los productores, distribuidores, importadores y prestadores de servicios¹⁰.
 19. En aplicación de dicha disposición, el Código sólo resultará aplicable a tales personas en la medida que actúen como agentes económicos, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto o un servicio en el mercado captando la preferencia de los consumidores.
 20. Así, conforme a lo indicado en los párrafos precedentes, el Artículo III del Título Preliminar del Código, establece que el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor, protegen a aquella persona directa o *indirectamente expuesta* o comprendida en una relación de consumo o *en una etapa preliminar de esta*, así como las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.
 21. En esa línea de ideas, Divecenter señaló que el señor Falla no ha presentado algún comprobante que acredite que efectuó algún pago por la atención solicitada el 19 de diciembre de 2014, por lo que sería una prestación a título gratuito, que evidentemente no tuvo un propósito comercial sino únicamente

• Espinoza Espinoza, Juan. Derecho de los Consumidores. Lima. Rodhas. 2006. pág. 39.

• Véase la Resolución 0221-1998/TDC-INDECOPI del 19 de agosto de 1998 emitida en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Cicca Vázquez E.I.R.L.

• LEY 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
 Artículo IV.- Definiciones
 Para los efectos del presente Código, se entiende por:
 (...)
 2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
 1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
 2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
 4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

M-CPC-05/1A



asistencial ante la solicitud del cliente; no existiendo por tanto una relación de consumo que deba ser analizado a la luz de las normas del Código.

22. Al respecto, es preciso señalar que la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de "cosa - precio" o "servicio - precio", sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado distinguiéndolo de sus demás competidores y que definen en última instancia la elección del consumidor a su favor.
23. De acuerdo a ello, el señor Falla compró un vehículo marca Jeep, modelo *Grand Cherokee Laredo*, siendo Divecenter uno de los centros autorizados para brindar los servicios de mantenimiento, y el que viene haciendo los mantenimientos preventivos al vehículo del denunciante desde el 2009.
24. En ese sentido, el último mantenimiento y reparación que realizó el proveedor denunciado al vehículo del señor Falla se dio el 2 de octubre de 2014, pagando por el servicio de reparación y mantenimiento la suma de US\$ 1 302,57¹¹.
25. Por esa razón (al haberse brindado un servicio de reparación el 3 de octubre de 2014), Divecenter brindó un servicio de manera excepcional el 19 de diciembre de 2014, cuando el señor Falla reportó la ausencia de aceite en su unidad vehicular.
26. Por lo que esta Comisión considera que a pesar que el proveedor denunciado hubiese brindado un servicio de atención de manera gratuita, lo realizó con un propósito comercial (atención post-venta del vehículo que comercializó en el mercado) y por política de atención al cliente, en tanto el señor Falla era un consumidor habitual a su establecimiento comercial.
27. De acuerdo a ello, a pesar de no haber un acto traslativo de servicio-precio, existió una relación de consumo desde el momento en que el denunciante eligió a Divecenter como concesionario para el mantenimiento y reparación de su vehículo, posicionándolo en el mercado frente a los demás concesionarios de la marca.
28. Cabe precisar que a pesar que existió el 19 de diciembre de 2014 una relación de consumo por los servicios de reparación prestados por Divecenter, ello no quiere decir que este Colegiado considere que existe responsabilidad administrativa de la citada empresa denunciada, ya que ello será materia de evaluación al analizar el hecho imputado a título de cargo, conforme a la resolución de admisión a trámite de la denuncia.

¹¹ Ver de fojas 21 a fojas 22 del Expediente.



00000285

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

29. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹².
30. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios

¹² LEY 2957, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al Consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *ius tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

M-CPC-05/1A

10



00000286

presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

31. Por otro lado, como se ha indicado anteriormente, para verificar una presunta afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar su falta de responsabilidad administrativa, demostrando que empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
32. Asimismo, para efectos de nuestro análisis, se debe tener en cuenta lo expresado en anteriores pronunciamientos, en el sentido que no puede exigirse a los proveedores poner en el mercado productos con ausencia total de defectos y/o problemas, ya que estos no siempre se encuentran en posición de asegurar la infalibilidad de sus procesos productivos, de sus productos o sus servicios. Argumentar lo contrario podría ser plenamente factible; sin embargo, ello generaría costos de producción y/o comercialización altísimos, los cuales serían trasladados a los consumidores. Ante esa disyuntiva, se erigen las normas de protección al consumidor, las cuales operan como complemento a fin de evaluar la idoneidad de un producto o servicio, estableciendo mecanismos de solución alternativos, los cuales pueden ser ofrecidos por los propios proveedores, quienes los materializan a través de las garantías, las mismas que son informadas en el marco de la celebración de la relación de consumo.
33. En ese sentido, y aunque ello no se constituya en una regla general, no en todos los casos bastará la afectación al deber de idoneidad para determinar la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor, sino que se evaluarán los procedimientos adoptados por este luego de haber tomado conocimiento del hecho infractor, siendo que el mismo podría verse subsanado a través de la aplicación de las garantías, con lo cual se le podrá eximir de responsabilidad administrativa, dependiendo de las circunstancias en que se realizó dicha subsanación.
34. En el presente caso, el señor Falla denunció que Divecenter no le habría brindado, el 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor.
35. Por su parte, Divecenter indicó que, atendiendo a las circunstancias en las que solicitó la atención del 19 de diciembre de 2014, únicamente se reportó que: a) el nivel de aceite se encontraba bajo, b) e incluso que previamente la unidad fue manipulada por terceros (personal de estación de servicios), consideran que se completó el nivel de fuga y se efectuaron pruebas de rutas que permitieron verificar que no existían condiciones atípicas, brindando la advertencia al señor Falla de dar el seguimiento correspondiente; constituyen acciones adecuadas y

M-CPC-05/1A

11



00000287

proporcionales a las circunstancias del caso, siendo que además de sus registros no existen antecedentes de problemas en el funcionamiento del motor.

36. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios pertinentes respecto al hecho denunciado por el señor Falla:
- (i) Copia del documento denominado "Constancia"¹³ de fecha 30 de setiembre de 2014, mediante el cual el señor Falla reconoció que Divecenter no tendría responsabilidad alguna respecto a posibles fallas que pudieran presentarse, toda vez que no había cumplido con internar su vehículo las veces requeridas, a efectos de realizar los mantenimientos correspondientes.
 - (ii) Copia de la carta notarial del 19 de enero de 2015¹⁴, mediante la cual el señor Falla puso en conocimiento de Divecenter su malestar respecto a los servicios brindados.
 - (iii) Copia de la carta notarial del 30 de enero de 2015¹⁵, mediante la cual Divecenter brindó respuesta al reclamo efectuado por el señor Falla el 19 de enero de 2015.
 - (iv) Copia de todas las órdenes de trabajo que acreditan el ingreso del vehículo del señor Falla al taller de Divecenter:

Orden de Trabajo Nº	Fecha	Kilometraje	Se consignó
Nº 200007646 ¹⁶	02.07.2009	23 302 Km	Intervalo de Mantenimiento Normal / Severo 105 000 Km (c) Programa severo FC 3N Servicio de conservación. Filtro de aire KJ WK Filtro de aceite de motor. Concentrado Lavacrystal. Aceite Helix Ultra 5W40 Materiales e Insumos varios. Materiales varios de taller.
Nº 200101609 ¹⁷	22.03.2010	30 692 Km	Intervalo de Mantenimiento Normal / Severo 55 000 Km (c) Programa severo FC 3N Servicio de mantenimiento - realizar Filtro de aire KJ WK Bujía KJ 3.7L Filtro de aceite de motor. Concentrado Lavacrystal. Líquido de Freno DOT 4 Limpiador cuerpo Aceler Limpiador de Inyectores 285 m

¹³ Ver foja 108 del Expediente.

¹⁴ Ver foja 31 y 32 del Expediente.

¹⁵ Ver fojas 36 y 37 del Expediente.

¹⁶ Ver a fojas 117 del Expediente.

¹⁷ Ver a fojas 118 del Expediente.

M-CPC-05/1A



0000028

			<p>Limpia frenos grande 14 onz Lija Fierro grano 40 1/4 pilego Limpieza de inyectores Limpieza de inyectores Sistema de freno, purga (B) UR, 40, 41 Limpieza de Frenos - Purgado de Sistema / Aplicación de Antichillido Materiales e Insumos varios. Materiales varios de taller. Aceite Helix Ultra 5W40</p>
N° 200205293 ¹⁸	03.11.2010	37 973 Km	<p>Servicio A Realizar Servicio de Conservación. Rotación de Llantas Filtro Aire KJ WK3,7 02/10 Filtro aceite de motor Concentrado de Lavacristales Aceite Motor 5W20 1/4GL Antichillido frenos. Materiales e Insumos varios</p>
N° 200896628 ¹⁹	21.01.2014	37 980 Km	<p>Amortiguador Compta. WK Bola de Arrastre Amortig.WK 09. Rotula Susp. Inf. Delt. WK Puerta trasera / tapa de la cubierta / estiba bin / vidrio - Reemplace elevador / tapa de la cubierta - uno / ambos (c) SE, UR,06. Rotula, frente interior - Reemplace 4x4 los demás - Derecha (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68. Rotula, frente interior - Reemplace 4x4 todos los demás - Izquierda (B) K4, SE, UR, X8, 07, 11, 51, 60, 68. Materiales e Insumos.</p>
N° 201078053 ²⁰	30.08.2014	90 150 Km	<p>Servicio de Mantenimiento Frenos Cliente solicita revisar chillido al momento de frenar. Cliente solicita revisar porque se queda encendido el testigo de llanta baja. Cliente solicita revisar porque se queda encendido el testigo de airbag.</p> <p><u>Inscripción en manuscrito.</u> P/S -Amortiguadores a capot. - Disco de freno. - Sensor de presión de neumáticos. - Amortiguadores delanteros.</p> <p><u>Trabajos realizados</u> - Cambio de sensores de presión post. - Cambio de discos de freno post. - Cambio de disco delantero. - Cambio en amortiguadores delant. - Cambio en amortiguadores capot.</p>

¹⁸ Ver a fojas 108 del Expediente.

¹⁹ Ver a fojas 107 del Expediente.

²⁰ Ver a fojas 108 del Expediente.

M-CPC-05/1A



00000289

			-Purgado de freno. - Limpieza de zapatas.
Sin O. T. ²¹	02.10.2014	90 151 Km	El detalle ha sido consignado en el Informe de Servicios y Repuestos reemplazados, presentado por el denunciado en sus descargos. <u>Servicio</u> Cambio de amortiguador capot WK, disco de frenos post y dell, sensor de presión neumáticos aprobado por el cliente. <u>Requ coastos</u> Amortiguador de capó, disco de freno post, discos de freno dell, sensor de presión de neumáticos, amortiguador de susp. Delient (2).
Nº 201145476 ²²	29.12.2014	93 727 Km	Ruido en el compartimento motor Vehículo ingreso en grúa al taller Cliente solicita revisar ruido dentro del compartimento del motor, estando en marcha y estacionado (golpe metálico) PYP. Evaluar siniestro (Cia. de Seguros Pacifico) Puertas laterales Lado RH y guardafango del RH <u>En manuscrito se consignó lo siguiente:</u> El cliente Jesús Falla autoriza a desmontar las culatas para revisar y diagnosticar. Costo del diagnóstico \$ 600,00, no se cobra si se autoriza el trabajo.

(v) Copia del "Detalle de Factura realizado por Divecenter²³ del 9 de abril de 2015, en la que se advierte que procedió a desmontar y montar las culatas del motor del vehículo del señor Falla.

37. Al respecto, es necesario precisar que de las órdenes de trabajo emitidas por Divecenter hasta el 2 de octubre de 2016, no se evidencia falla alguna relacionado al motor, siendo que los ingresos que se constatan son por: intervalo de mantenimientos, problemas en los frenos, encendido de testigo de *airbag* y llanta, cambio de amortiguadores y disco delantero, purgado de frenos y limpieza de zapatas.
38. Asimismo, el señor Falla adjuntó a su escrito de denuncia las boletas de ventas y Órdenes de Trabajo emitidas por Automotriz San Borja S.A.C. y ASB & Motors

²¹ Ver a fojas 21, 22, 23 y 119 del Expediente.

²² Ver a fojas 110 del Expediente.

²³ Ver foja 168 del Expediente.



0000029

S.A.C. en el cual se observan que dichas empresas brindaron el servicio de mantenimiento al vehículo materia de denuncia durante los años 2010, 2011, 2012, 2013 y a inicios de 2014²⁴; sin embargo, en ninguna orden de servicio se observan fallas relacionadas al motor del vehículo Jeep.

39. Por otro lado, de la revisión de la carta notarial del 19 de enero de 2015, se advierte que el señor Falla ingresó su vehículo al taller de Divecenter el 19 de diciembre de 2014 por problemas en el nivel de aceite, tal y como se detalla a continuación:

"El 19 de diciembre pasado, el sensor de aceite empezó a parpadear. En ese momento me dirigí a la estación de servicio más cercana para que revisaran los niveles de aceite y grande fue mi sorpresa cuando el operador me indica "su vehículo se encuentra sin aceite". En ese momento, llevé el vehículo a Divemotor donde efectivamente comprueban que no había aceite y me informan que estaban procediendo a rellenarlo (...)" [sic].

40. Lo manifestado por el señor Falla es corroborado por Divecenter mediante carta notarial del 30 de enero de 2015 dirigida al denunciante, en la cual reconoce que el ingreso del vehículo el 19 de diciembre de 2014 al taller técnico del denunciado, alegando que el vehículo Jeep contaba con aceite, pero la varilla no marcaba el nivel de aceite, por lo que procedieron a rellenarlo y encender el vehículo, sin que exista en ese instante problemas en el motor, recomendando tener el vehículo en observación. (subrayado es nuestro).

41. Posteriormente, se advierte que la unidad ingresó al taller de Divecenter el 29 de diciembre de 2014, en la medida que presentó ruidos en el motor y, en atención a ello, el proveedor denunciado señaló, mediante carta notarial del 30 de enero de 2015, que no se podía determinar falla o ruido alguno en el motor cuando el vehículo ingresó el 19 de diciembre de 2014, tal y como lo señaló a continuación²⁵:

"(...) Al no presentarse ruido en el motor, se le entregó la unidad, lamentablemente no podemos determinar si tenía alguna falla o ruido, que haya ocasionado el prematuro desgaste de las piezas del motor.

"(...) Cabe indicar que, en la reunión que sostuvimos el 05/01/2014, el señor Juan Median le explicó los posibles motivos del desgaste de las piezas, que podrían ser por varios factores, como por los anillos del motor, retenes de válvulas, gulas de válvulas, etc, y esta fuga se va por los tubos de escape. La unidad no presentaba fugas por las partes externas del motor." [sic] (subrayado es nuestro).

42. Ante ello, el denunciante señaló, mediante carta notarial del 19 de enero de 2015 que lo que debió hacer Divecenter para prevenir cualquier avería en el motor, era internar el vehículo y hacer un diagnóstico cuando ingresó al servicio técnico el 19 de diciembre de 2014 y no solo proceder al llenado de aceite, señalando que

²⁴ Ver de fojas 38 a 46 del Expediente.

²⁵ Ver fojas 36 y 37 del Expediente.



00000291

la no evaluación idónea junto con la duda del llenado correcto de aceite pudo ocasionar la avería del motor del vehículo jeep.

43. El denunciado precisó en sus descargos que únicamente se reportó que el nivel de aceite se encontraba bajo, por lo que procedieron a completar el nivel de aceite para evitar fugas, efectuando pruebas de rutas que permitieron verificar que no existían condiciones atípicas, brindando la advertencia al señor Falla de dar el seguimiento correspondiente; argumentos que no han sido rebatidos por la otra parte, por lo que esta Comisión da por válidos dichas alegaciones sobre el llenado de aceite y las pruebas del vehículo en ruta.
44. De acuerdo a ello, este Colegiado considera necesario indicar que, del análisis de todas las órdenes de servicio presentadas como medios de prueba se puede concluir que no han existido ingresos al servicio técnico del vehículo por fallas en el motor; por lo que no resultaba previsible para el denunciado, en ese instante, evaluar si existía falla alguna en el motor, al no figurar antecedentes de por medio. Además, el denunciante ingresó su vehículo el 19 de diciembre de 2014 por fallas en el nivel de aceite, determinándose que lo que no estaba funcionando era la varilla que establecía el nivel de aceite, procediendo al llenado respectivo y recomendó al denunciante tenerlo en observación²⁶.
45. Lo cual en el presente caso evidencia que ambas partes reconocieron que el vehículo fue retirado del taller de Divecenter porque no existía certeza alguna de fallas y se optó por recomendar la observación del vehículo.
46. En ese sentido, este Colegiado considera que el servicio técnico realizado el 19 de diciembre de 2014 se realizó según los antecedentes y las características que evidenciaba el vehículo hasta ese momento, por lo que se procedió a reparar el único defecto establecido en ese instante (la varilla no marcaba el nivel de aceite procediendo al llenado de aceite respectivo), no teniendo sin que existiese evidencia de que resultaba necesario evaluar si existían fallas en el motor dado que el proveedor solo evaluaba las fallas sobre el comportamiento del vehículo que se evidenciaba en ese momento.
47. Seguidamente, es recién el 29 de diciembre de 2014 que el vehículo del señor Falla presentó desperfectos en el motor, sin que pueda concluirse de modo alguno que la falla del motor fue producto de una mala reparación del personal técnico de Divecenter, en tanto procedió de manera adecuada (llenado de aceite y pruebas en ruta) teniendo en cuenta la conducta que tenía el vehículo en ese momento.
48. Además, debe de tenerse en cuenta que de haber existido una reparación deficiente se hubiera dado alguna fuga de aceite, lo cual no se ha presentado en ninguno de los ingresos del vehículo al taller del denunciado.

²⁶ De acuerdo a la Carta Notarial N° 25244 del 30 de enero de 2015 emitida por Divecenter, diagnóstico que no ha sido cuestionado por el denunciante.



271-2015CC2

49. Por lo que luego de 10 días (3500 km), desde el 19 de diciembre al 29 del mismo mes, en el cual el vehículo ha estado fuera de la esfera de control del proveedor denunciado, el consumidor no puede alegar que por una supuesta reparación defectuosa realizada el 19 de diciembre de 2014 el motor se dañó
50. Asimismo, en ese recorrido de kilometraje no se ha comprobado fuga alguna, la misma que es detectada de manera instantánea, lo cual conlleva a confirmar que la reparación realizada por Divecenter el 19 de diciembre de 2014 fue adecuada.
51. Por lo expuesto, este Colegiado considera que de todo lo actuado no se evidencia que el defecto alegado por el consumidor haya sido a causa de la reparación realizada el 19 de diciembre de 2014, más bien obran elementos suficientes para acreditar que la reparación realizada fue adecuada de acuerdo al comportamiento que tuvo el vehículo en ese momento, por lo cual no es posible atribuir responsabilidad a Divecenter
52. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas, y el pago de costas y costos

53. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas, así como el pago de costas y costos solicitados por el denunciante.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que el proveedor denunciado no habría brindado un servicio de reparación adecuado al denunciante lo que ocasionó la posterior avería del motor del vehículo del señor Falla.

SEGUNDO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁷. Cabe señalar

²⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.- Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de



00000293

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.


LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Vicepresidente

cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.*

²⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212*.- Acto firme.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

- COPIA DEL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO POR JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS, CON FECHA 17 DE OCTUBRE DE 2016.

Indecopi
2016-OCT-17 PM 3:08

Expediente N°	271-2015/CC2
Escrito N°	06
Sumilla	Recurso de apelación

0000

RECIBIDO
MESA DE PARTES

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR--2--SEDE CENTRAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
18 OCT. 2016

Jesús Antonio Falla Cárdenas, identificado con documento nacional de identidad N° 08886775, con domicilio en Av. Los Fresnos N° 548, Dpto. 302, Urb. El Remanso, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima, ante ustedes respetuosamente me presento y expongo:

El 10 de octubre de 2016 fui notificado con la Resolución N° 1555-2016/CC2, emitida en su sesión de fecha 29 de septiembre de 2016, cuya cédula de notificación precisa como fecha 7 de octubre del mismo año.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo 807 – Facultades, Normas y Organización del Indecopi, concordante con lo dispuesto en el artículo 206° y 209° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante Ley N° 27444), los administrados tenemos derecho de contradicción frente a un acto administrativo que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo y tratándose de uno que pone fin a la instancia, resulta ajustado a derecho interponer el presente recurso, toda vez que lo resuelto en aquel, me causa agravio.

Asimismo, conforme al artículo 209° de la mencionada norma, interponemos el presente recurso sustentando el mismo al haberse efectuado una diferente interpretación de las pruebas producidas, conforme lo expresaremos ampliamente en los fundamentos de hecho y de derecho detallados líneas abajo.

En consecuencia, al no encontrarme conforme con lo resuelto en dicho acto administrativo, por no haberse expedido conforme a derecho y, en virtud de los artículo 206°, 209° y demás pertinentes de la Ley N° 27444, Interponemos RECURSO DE APELACIÓN contra la RESOLUCIÓN N° 1555-2016/CC2 de fecha 29 de setiembre de

2016, dictada por la Comisión de Protección al Consumidor 2 Sede Central (en adelante la COMISION), en base a los siguientes fundamentos de hecho y derecho: 000297

I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

A continuación reproduciremos para un mejor análisis y comprensión de los hechos, los argumentos centrales de la resolución administrativa impugnada, los cuales no han sido adecuadamente valorados por la COMISIÓN, al momento de resolver la cuestión controvertida:

1. La COMISIÓN precisa en el fundamento 44 que *"(...) del análisis de todas las ordenes de servicio presentadas como medios de prueba se puede concluir que no han existido ingresos al servicio técnico del vehículo por fallas en el motor; por lo que no resultaba previsible para el denunciado, en ese instante evaluar si existía falla alguna en el motor, al no figurar antecedentes de por medio. Además, el denunciante ingresó su vehículo el 19 de diciembre de 2014 por fallas en el nivel de aceite, determinándose que lo que no estaba funcionando era la varilla que establecía el nivel de aceite, procediendo al llenado respectivo y recomendó al denunciante tenerlo en observación."* (Subrayado agregado)

La COMISIÓN reconoce expresamente que el vehículo afectado nunca antes había presentando problemas en el motor, sin embargo, llega a una conclusión inverosímil, suponiendo que tal situación le hace imprevisible a DIVECENTER suponer si en ese momento existían fallas en el motor, no tomando en cuenta que en ese preciso momento, se le advirtió al denunciado la falta de aceite en la unidad, lo cual perfectamente hace previsible que de no tomarse las medidas debidas traerá consecuencias inmediatas en el funcionamiento del vehículo. La COMISIÓN no toma en cuenta que el experto y quien mejor información tiene sobre el cuidado de un vehículo es DIVECENTER, tampoco analiza que ante la evidencia de falta de aceite o escaso nivel del mismo es perfectamente previsible, para un experto, los daños irreversibles que pueden causarse en el motor, como efectivamente ocurrió días después de dicho evento, quedando plenamente acreditada la relación de causalidad (daño – efecto), resultando evidente la conducta antijurídica de DIVECENTER. No proceder con idoneidad

en la atención de dicho día, trajo como consecuencia el daño al motor del vehículo. Asimismo, no deja de sorprender la afirmación que efectúa la COMISIÓN cuando indica: "(...) determinándose que lo que no estaba funcionando era la varilla que establecía el nivel de aceite (...)", afirmación que rechazamos tajantemente pues lo que se evidencia más bien es una contradicción en lo afirmado por el proveedor en la carta notarial remitida, pues por una lado indicó que la unidad contaba con aceite pero no marcaba el nivel en la varilla, deduciéndose que el nivel de aceite era tan escaso (si todavía quedaba algo), que ni a través del instrumento que cumple tal función pudo evidenciarse su presencia. Nótese que en ningún momento DIVECENTER ha afirmado que la varilla no se encontraba funcionando ni mucho menos que la haya reparado, por lo que la COMISIÓN arriba a una conclusión que no ha sido planteada ni discutida por las partes, por lo que fundamentar su decisión en este punto carece de todo sustento.¹

2. En el fundamento 45 también LA COMISIÓN llega a una conclusión sesgada, en el sentido que afirma que "(...) ambas partes reconocieron que el vehículo fue retirado del taller de Divecenter porque no existía certeza alguna de fallas y se optó por recomendar la observación del vehículo". El retiro del vehículo del taller, no presupone de modo alguno que no existía certeza de fallas para el denunciante. Quien puede recomendar o no el Internamiento del vehículo es DIVECENTER. Justamente ante la evidencia de la falta de aceite en la unidad, resultaba más que evidente que alguna falla se encontraba en curso en la unidad no habiendo actuado con diligencia el denunciado, al recomendar retirar la unidad limitándose a indicar que ésta se mantuviera en observación.
3. En el fundamento 46 se menciona que "(...) por lo que se procedió a reparar el único defecto establecido en ese instante (la varilla no marcaba el nivel de aceite procediendo al llenado de aceite respectivo), no teniendo sin que

¹ Numeral 3 de la carta notarial N° 25244 del 30 de enero de 2015 emitida por DIVECENTER. Resulta imposible cuestionar un supuesto de hecho que no ha sido afirmado por el denunciado. Caso contrario nos encontraríamos ante una evidente afectación de nuestro derecho al debido procedimiento y legítima defensa.

existiese evidencia de que resultaba necesario evaluar si existían fallas en el motor dado que el proveedor solo evaluaba las fallas sobre el comportamiento del vehículo que se evidenciaba en ese momento". (Subrayado agregado) Al respecto debemos mencionar que durante la atención del 19 de diciembre de 2014 DIVECENTER no reparó en absoluto ningún componente del vehículo, versión que no ha sido mencionada por ninguna de las partes a lo largo del expediente, por lo que llama poderosamente la atención lo afirmado por la COMISIÓN en dicho sentido. La única conducta desplegada por DIVECENTER frente al hecho advertido, fue limitarse a rellenar con aceite la unidad, lo cual acredita su impericia y falta de idoneidad en la atención recibida en dicho día.

00000000

4. Con relación al fundamento 47, la COMISIÓN afirma que "(...) es recién el 29 de diciembre de 2014 que el vehículo del señor Falla presentó desperfectos en el motor, sin que pueda concluirse de modo alguno que la falla del motor fue producto de una mala reparación del personal técnico de Divecenter, en tanto procedió de manera adecuada (llenado de aceite y pruebas en ruta) teniendo en cuenta la conducta que tenía el vehículo en ese momento".(Subrayado agregado)

Nos llama nuevamente la atención el razonamiento equívoco que realiza LA COMISIÓN, primero porque no cabe duda que el desperfecto se hizo evidente el 29 de diciembre de 2014 pero ello ocurrió como consecuencia de la falta idoneidad con la que actuó el personal técnico de DIVECENTER en la atención del día el 19 de diciembre de 2014. Si la unidad hubiese sido revisada diligentemente, procediéndose a su internamiento ante un hecho tan serio como es la escases de aceite en la unidad no se habría materializado el daño al motor pocos días después. Más aún en la carta notarial N° 25244 en ningún momento se señaló que efectuaron pruebas de ruta, toda vez que ello no sucedió en los hechos, tal como lo afirmó el denunciado en su escrito de descargo, basándose LA COMISIÓN solo en una afirmación de parte la cual no ha sido probada. Adicionalmente, LA COMISIÓN se refiere a que no puede concluirse de modo alguno que la falla del motor fue producto de una mala

reparación, situación que no es materia de controversia, primero porque en ninguna parte del expediente se acredita haberse efectuado una reparación el día 19 de diciembre de 2014, es decir, sorprende referirse a una supuesta reparación, primero porque ésta nunca ocurrió, y en segundo lugar porque en ningún momento se ha reclamado una mala o defectuosa reparación. Insistimos nuestra denuncia se fundamenta en la falta de idoneidad en la atención recibida por el personal técnico del denunciado el día 19 de diciembre de 2014 al limitarse a rellenar de aceite el vehículo y recomendar mantenerlo en observación.

5. En el fundamento 49 se precisa *"Por lo que luego de 10 días (3,500 km), desde el 19 de diciembre al 29 del mismo mes, en el cual el vehículo ha estado fuera de la esfera de control del proveedor denunciado, el consumidor no puede alegar que por una supuesta reparación defectuosa realizada el 19 de diciembre de 2014 el motor se dañó"* (Subrayado agregado)

Al respecto, primero debemos señalar que no es cierto que se haya recorrido 3,500 km. en 10 días, en tanto dicho recorrido corresponde al tramo comprendido entre el 01 de octubre y 29 de diciembre de 2014, conforme puede verificarse según lo indicado en la Boleta de Venta N° 040-9448 y documento de inventario de unidades de dicha fecha, por lo que dicha afirmación es contraria a la realidad. En segundo lugar, efectivamente el vehículo se encontró fuera de la esfera del proveedor denunciado pero ello se debió a su propia indicación, distinto hubiese sido el resultado si su actuar hubiese sido exactamente el contrario, internando la unidad, demostrando así un mínimo deber de diligencia, evitando que en el futuro el motor no se hubiese averiado. Insistimos nuevamente, no entendemos porque LA COMISIÓN se refiere a una supuesta reparación defectuosa, pues tal como lo hemos señalado anteriormente, tal supuesto de hecho no existió y consecuentemente no es materia de controversia entre las partes conforme puede apreciarse de los medios probatorios que obran en el expediente.

No debe perderse de vista que el día 29 de diciembre de 2014 se evidencia la impericia con la que actuó el personal técnico de DIVECENTER el día 19 del mismo mes y año al limitarse a rellenar con aceite la unidad. No haber actuado con la debida diligencia dicho día desencadenó que el motor se averió días después.

6. LA COMISIÓN en el fundamento 50 insiste refiriéndose a que el día 19 de diciembre de 2014 se habría efectuado una supuesta reparación, la cual podrá advertirse en el expediente, tal situación resulta inexistente.
7. Finalmente, LA COMISIÓN concluye que no existe evidencia que el defecto alegado haya sido consecuencia de la reparación realizada el 19 de diciembre, situación que como hemos advertido claramente no se dio y no es materia de controversia, inclusive hace referencia que la aparente reparación fue adecuada, la cual como hemos expresado en reiteradas oportunidades ésta no existió. Más aún el proveedor no ha podido demostrar a lo largo del proceso haber actuado con la diligencia que el caso en particular amerita. Así como tampoco ha acreditado la ruptura del nexo causal.
8. Nuestro cuestionamiento principal radica en que DIVECENTER al advertir que el vehículo Jeep no contaba con aceite en la unidad debió internar el vehículo hasta determinar el origen de la falla; sin embargo, el denunciado sólo se limitó a rellenar con aceite la unidad indicando mantenerlo en observación.
9. Asimismo, del historial técnico del vehículo se evidencia que la unidad nunca presentó problema alguno en el motor ni en los niveles de aceite, debiendo llamar la atención DIVECENTER cómo en más o menos 80 días y con apenas un recorrido aprox. 3,500 km., después de haber recibido su mantenimiento preventivo el 1 de octubre de 2014, la unidad puede quedarse sin aceite. Con dicha información, resulta totalmente negligente no internar el vehículo para un correcto y completo diagnóstico.

Conforme lo hemos señalado, el daño ocasionado a la unidad pudo evitarse de haberse tomado atención al observar el tablero, escuchar la señal acústica y de la inspección física realizada por el denunciado donde ellos comprueban que la varilla no marcaba el nivel de aceite, para proceder con IDONEIDAD y recomendar el internamiento del vehículo para un diagnóstico oportuno en lugar de limitarse a rellenar de aceite el mismo. Dicha conducta negligente por cierto, como se ha demostrado y como lo hemos venido sosteniendo a lo largo de este proceso, trajo como consecuencia la posterior avería del motor.

Lo que un consumidor razonablemente espera ante semejante advertencia del tablero de control y de lo evidenciado físicamente por los especialistas, lo mínimo que espera es un actuar diligente del concesionario en todo momento. Dejar la vida de un vehículo al azar (al recomendar mantenerlo en observación), definitivamente no es lo que un consumidor razonable esperaría.

10. La falla en la unidad quedó en evidencia el día 19 de diciembre de 2014, conforme se ha expuesto ampliamente en la denuncia y los párrafos precedentes.

Por todo lo expuesto, se puede deducir con entera certeza en base a los hechos y circunstancias antes expuestas, que el proveedor faltó a su obligación de IDONEIDAD en la prestación del servicio del 19 de diciembre de 2014, motivo por el cual debe responder por su actuar negligente.

No debe perderse de vista que quien está en control de una actividad (taller especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos) está en mejor aptitud que quien no la controla.

En todo caso, debe presumirse la negligencia de DIVECENTER, pues resulta más que evidente que el daño causado al vehículo no se debe a otra cosa que a la inejecución de su obligación o a su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. En consecuencia, es el único causante y responsable del daño. El Superior

Jerárquico debe observar que el daño se ha producido bajo la esfera de control del denunciado (controla la información y los recursos). Como ya lo hemos anotado, si éste hubiese actuado con pericia, el daño no se hubiese producido. Seguir la indicación del experto "mantener en observación al vehículo" tuvo como consecuencia inmediata y directa la avería del motor, por lo cual debe responder.

00000303

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Además de los fundamentos de hecho en los cuales se apoya nuestra denuncia, a continuación enunciaremos los fundamentos de derecho adicionales a los expresados en nuestra denuncia y referencias jurisprudenciales aplicables a nuestro caso para efectos de mejor resolver.

1. Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.

Artículo II.- Finalidad

"En el régimen de economía de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código."

Concordante con lo expuesto precedentemente en el mismo sentido nos remitimos a lo resuelto en la Res. 1073-2014/SPC-INDECOPI.

"Artículo V.- Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. (...)"

Conforme a dicho principio, el Estado en su actuación al momento de resolver los procedimientos administrativos y en todo campo, debe resolverlos ejerciendo una conducta protectora en favor de los consumidores, toda vez que en concordancia con el Principio de Corrección

de la Asimetría, las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría Informativa o la situación de 'desequilibrio' que se presenta entre proveedores y consumidores evitando en todo momento que éstos últimos sean colocados en una situación de desventaja respecto de los primeros, al momento de actuar en el mercado.

00000004

2. Artículo 1329° del Código Civil.-

"Se presume que la inejecución de la obligación, o su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, obedece a culpa leve del deudor"

Como puede apreciarse claramente, ésta norma establece como regla general la presunción que el deudor será responsable de asumir los daños y perjuicios causados, los cuales tengan como antesala la inejecución de la obligación o de su cumplimiento irregular (parcial, tardío o defectuoso). Limitarse a "rellenar de aceite" la unidad e indicar que la misma se "mantenga en observación", sólo revela negligencia e impericia en el actuar del denunciado. Argumentar que dicha conducta resulta regular y razonable, no resiste el menor análisis.

3. Precedente de Observancia Obligatoria N° 085-96-TDC.

Resulta aplicable al presente caso, la jurisprudencia administrativa del INDECOPI, en un caso resuelto sobre la obligación de idoneidad de los proveedores de bienes o servicios. A continuación, hemos extraído las partes pertinentes al presente caso:

"(...) los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o el servicio ha sido ideado. Esta norma contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables.

(...) En tal sentido la garantía implícita a la que se refiere esta Sala es la obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan éstos en el mercado, debiendo considerarse para ello las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.

00000005

(...) La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados expresamente por el Consumidor se desprenda algo distinto.

(...) De las dos partes es el proveedor el que se encuentra en mejor posición para poder determinar que la falla no puede serle atribuida. Ello porque el control y manejo que tiene sobre el proceso productivo y/o el de comercialización y su propia experiencia de mercado le permiten, en el común de los casos, ser quien puede determinar a menor costo la idoneidad del producto. El consumidor, en la mayoría de los casos no contará con elementos suficientes como para determinar si el defecto es o no atribuible al fabricante.

Dentro de estos alcances la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto debe ser asumida por aquél que es responsable de tal idoneidad y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre la misma. Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto (lo que de lograrse lo exoneraría de responsabilidad) sino que el defecto no le es atribuible al proveedor, así no se llegue a probar con toda precisión cuál fue realmente la causa real.

Hay que tener en cuenta, que resultaría imposible efectuar un análisis que, partiendo del supuesto contrario exija al consumidor que demuestre la mala calidad o falta de idoneidad del producto, para lo cual tendría que contar con la misma información que tiene el proveedor respecto del bien, lo que supondría elevar excesivamente sus costos de prueba.

(...)

De las expresiones vertidas por las partes durante el procedimiento queda claro que son hechos aceptados por ambas que uno de los zapatos se rompió luego de dos meses de uso. La discrepancia no está en el hecho, sino en la causa del mismo. Dado que según lo establecido anteriormente la carga de la prueba de la idoneidad corresponde al proveedor, no habiendo probado éste que el zapato era idóneo según lo expresado anteriormente, entonces debe concluirse que el defecto le es imputable al proveedor y debe responder por el mismo.

(...) a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperarían un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo. (subrayado y resaltado agregado)

Al respecto puede observarse que DIVECENTER en ninguno de sus descargos ha probado la fractura del nexo causal, ni mucho menos una actuación debida (adecuada y/o razonable en atención a las circunstancias), motivo por el cual debe responder por el daño causado. Como bien señala la motivación del

precedente administrativo de observancia obligatoria, "la discrepancia no está en el hecho sino en la causa del mismo", y en este caso dado que DIVECENTER no ha probado su idoneidad en la prestación del servicio, y en atención a su conducta desplegada el 19 de diciembre de 2014 (causa), debe concluirse sin la menor duda que el daño ocasionado al vehículo le es imputable y en consecuencia debe responder por éste.

00000007

4. Res. 1337-2005-TDC-INDECOPI

Sobre la obligación de idoneidad del proveedor, el Tribunal se pronunció así:

"(...) Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó (...).

El derecho del consumidor gira sobre la base de los estándares de la información y de la idoneidad. La idoneidad está referida a las condiciones de comercialización de un bien la prestación de un servicio, las mismas que deben permitir que se cumpla aquello que el proveedor ha ofertado. De manera que un consumidor espera recibir un bien o un servicio que colme aquellas expectativas por las cuales ha pagado y se le han ofrecido, por lo que cualquier situación contraria dependiente del proveedor, supone una falta de idoneidad." (Subrayado agregado)

En este caso, el denunciante recibió como información de parte del denunciado "mantener en observación" el vehículo, sin embargo, de ninguna manera el denunciante esperaba que el motor se averíe poco tiempo después de seguir la recomendación del denunciado. En otras palabras, el hecho de seguir la recomendación del experto trajo como

consecuencia que el motor se dañe, revelándose así la falta de idoneidad del proveedor en la prestación del servicio del día 19 de diciembre de 2014.

00000008

5. Res. 3047-2014/SPC-INDECOPI

"(...) un proveedor entonces responderá administrativamente por falta de idoneidad cuando el producto vendido o el servicio prestado no se adecuen a lo que el consumidor espera, pues tal situación generaría una situación de insatisfacción en el consumidor y, por ende, una defraudación de sus expectativas".

Resulta claro que un consumidor razonable después de la atención recibida el día 19 de diciembre de 2014 por un experto en la materia como lo es el denunciado, 10 días después de ejecutado dicho servicio no esperaría que el motor de su vehículo quede averiado como consecuencia del actuar negligente del personal técnico y especializado de DIVECENTER.

6. Res. 2618-2015/SPC-INDECOPI

Carga de la prueba de la responsabilidad por la inidoneidad del bien o servicio

"Conforme a los arts. 162, num. 2 de la LPAG y 104 del Código de Protección al Consumidor, la carga de la prueba sobre responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio se distribuye de la siguiente manera: a) en primer lugar, corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y b) en segundo lugar, acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no es imputable (inversión de la carga de prueba), sea porque actuó cumpliendo las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos que no le eran imputables, como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o la negligencia del consumidor"²

² Boletín N°2 del Manual de Protección del Consumidor y Derecho de la Competencia, pág.15.

En consecuencia, al haberse acreditado plenamente el defecto (servicio inidóneo recibido el día 19 de diciembre de 2014), resultando totalmente irrazonable e inadecuado (negligente) circunscribirse a rellenar con aceite la unidad, al encontrarse sin éste o con un nivel escaso que ni el instrumento de medición lo registraba (varilla) y no habiendo DIVECENTER probado la fractura del nexo causal, debe responder por el daño causado.

00000309

Por lo expuesto, SOLICITO a su despacho conceda la apelación y eleve el expediente al Superior Jerárquico, para que éste provea de acuerdo ley.

La Molina, 15 de octubre de 2016


Jesús Falla Cárdenas
DNI 08886775

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI (SEGUNDA RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
TEMAS PROCESALES
NULIDAD
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se revoca por mayoría, la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, se declara fundada la misma, toda vez que se acreditó que el denunciado brindó un servicio de reparación no idóneo el 19 de diciembre de 2014, al no haber realizado las acciones correctivas necesarias a fin de determinar el origen del desperfecto reportado y corregir las potenciales fallas generadas por la falta de aceite, lo que trajo como consecuencia la posterior avería del motor.*

SANCIÓN:

3 UIT.- Por la falta de idoneidad en el servicio de reparación.

Lima, 20 de abril de 2017

ANTECEDENTES

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas (en adelante, el señor Falla) denunció a Divecenter S.A.C.¹ (en adelante, Divecenter), ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 30 de septiembre de 2014, internó su vehículo marca Jeep, modelo Grand Cherokee Laredo, en el taller del denunciado, a fin de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo de 90 000 km;
 - (ii) el 2 de octubre de 2014, el personal de Divecenter le informó que debían realizarse trabajos adicionales en su unidad respecto de los amortiguadores, discos de freno y el indicador de presión de neumáticos. Así, mediante correo electrónico de esa misma fecha, el señor Falla aprobó la ejecución de dichos trabajos; y en virtud de ello, el denunciado

¹ Identificado con RUC 20520588486 y con domicilio fiscal en Av. Canadá 1160, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>



- le entregó las Órdenes de Trabajo 201078053 y 201080644, así como las Boletas de Venta 9448 y 9449;
- (iii) el 19 de diciembre de 2014, el indicador de nivel de aceite de su vehículo empezó a encenderse en forma intermitente, por lo que optó por conducir su unidad a la estación de servicio más cercana, en donde le informaron que el aceite del motor se había agotado;
- (iv) ese mismo día, llevó su vehículo al taller de Divecenter, lugar en donde se corroboró que el motor no contaba con aceite; por lo que el personal del denunciado abasteció de aceite su unidad y le indicó que la mantuviera en observación, ante lo cual el señor Falla les manifestó que probablemente durante el último servicio de mantenimiento preventivo (de fecha 30 de septiembre de 2014), el motor de su vehículo no fue proveído de aceite;
- (v) el 28 de diciembre de 2014, mientras conducía su vehículo, escuchó un fuerte ruido en el motor, por lo que procedió a apagar la unidad, y solicitar el apoyo de una grúa para ingresarla al taller de Divecenter; y,
- (vi) el 21 de enero de 2015, envió una carta notarial a Divecenter, a través de la cual manifestó que el daño que había sufrido el motor de su unidad obedecía a un mal servicio brindado el 19 de diciembre de 2014. Ello, en tanto ese día el denunciado no solo debió abastecer de aceite el motor de su vehículo, sino que debió internarlo a efectos de poder efectuar una adecuada evaluación y diagnóstico de la falla que presentaba su unidad;
- (vii) en respuesta a su reclamo, mediante carta del 30 de enero de 2015, Divecenter manifestó que los ruidos en el motor eran ocasionados por un desgaste de sus piezas, el cual se habría producido por desgaste del pistón, afectando otros componentes del motor al quedarse sin aceite; y, así, el denunciado manifestaba que la unidad se quedó sin aceite y que ello había comprometido al motor, lo que confirmaba la negligencia de Divecenter.

2. Mediante Resolución 1, del 13 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Falla, imputándole a Divecenter los siguientes cargos:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto en el servicio de mantenimiento de los 90 000 km no habría realizado el cambio de aceite en el motor de la unidad; y,
- (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado un servicio de reparación adecuado toda vez que, pese a que durante el servicio prestado el 19 de diciembre de 2014 advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante.



3. En sus descargos, Divecenter manifestó lo siguiente:

- (i) El 30 de septiembre de 2014, el denunciante ingresó su vehículo al taller de Divecenter a efectos de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo correspondiente, el cual fue prestado de manera diligente, realizándose el cambio de aceite respectivo de la unidad. En aquella oportunidad se le comunicó al consumidor que la empresa no se hacía responsable por las fallas e inconvenientes técnicos que se pudieran registrar con posterioridad. El 3 de octubre de 2014, entregaron la unidad al señor Falla, luego de los trabajos realizados;
- (ii) la unidad del señor Falla no presentaba un historial regular de ingresos al taller de Divecenter, toda vez que el último mantenimiento preventivo se llevó a cabo el 3 de noviembre de 2010;
- (iii) el 19 de diciembre de 2014, no se produjo -propriadamente- el ingreso del vehículo del señor Falla al taller de Divecenter. Por el contrario, ese día solo se llevó a cabo una asistencia -gratuita- a solicitud del denunciante, verificándose luego de revisar su unidad, que la misma sí contaba con aceite pero que este se hallaba por debajo del nivel requerido. En atención a ello, y en tanto no existía fuga alguna, se procedió a abastecer el vehículo con dicho lubricante y a indicarle al señor Falla que mantuviera en observación su unidad a efectos de corroborar si el aceite era indebidamente consumido por el motor; y,
- (iv) el 29 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo al taller de Divecenter, advirtiéndose, luego de realizarse el desmontaje del motor, que la falla del mismo se generó por el desgaste de algunas piezas, y que no existía fuga de aceite alguna, tal y como se le informó mediante carta del 30 de enero de 2015.

4. Mediante Resolución 1503-2015/CC2, del 3 de septiembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de mantenimiento brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014, fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al servicio de reparación brindado, al haberse acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 19 de diciembre de 2014 fue adecuado, en tanto el desperfecto de su motor recién se hizo evidente el 29 de diciembre de 2014, por lo que el denunciado no tenía por qué internar el vehículo del denunciante en su taller el 19 de septiembre de 2014; y,



- (iii) denegó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos del procedimiento presentadas por el señor Falla.
5. En atención al recurso de apelación del señor Falla contra la referida Resolución 1503-2015/CC2; la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución 1263-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, resolvió lo siguiente:
- (i) Confirmó la Resolución 1503-2015/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el servicio prestado al señor Falla el 30 de septiembre de 2014, fue adecuado, en tanto el denunciado realizó, en aquella oportunidad, el cambio de aceite en el vehículo del denunciante; y,
- (ii) declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1503-2015/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Divecenter no brindó al señor Falla, con fecha 19 de diciembre de 2014, un servicio de reparación adecuado ya que, pese a que durante dicho servicio advirtió la ausencia de aceite en el motor del vehículo del denunciante, solo optó por abastecer de aceite la unidad en lugar de internarla a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante. Ello, en la medida en que el hecho denunciado estaba referido a que la falta de idoneidad en el servicio de reparación brindado el 19 de diciembre de 2014, había ocasionado la falla posterior del motor de vehículo del denunciante. En consecuencia, ordenó a la Comisión que impute el hecho denunciado y emita un pronunciamiento al respecto, teniendo en consideración lo expuesto en la presente resolución.
6. Mediante Resolución 7 de fecha 11 de julio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió imputar a Divecenter, a título de cargo, lo siguiente:
- (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el 19 de diciembre de 2014, no habría brindado al denunciante un servicio de reparación adecuado, el mismo que ocasionó la posterior avería de su motor.
7. En sus descargos, Divecenter alegó lo siguiente:
- (i) Conforme a lo señalado por el denunciante y las comunicaciones enviadas a este, no era objeto de controversia que la única condición de su vehículo que reportó y se verificó durante la asistencia brindada el 19 de diciembre de 2014, fue que el nivel de aceite de la unidad se encontraba bajo;

M-SPC-13/18

4/24



- (ii) ante ello, brindaron una atención inicial que consistía en completar el nivel de aceite lo que permitió descartar alguna fuga del lubricante. Adicionalmente, efectuaron revisiones y pruebas al vehículo en presencia del señor Falla, corroborando que no existían anomalías en el funcionamiento del motor u otro componente de la unidad, por lo que sugirieron al consumidor mantenerlo bajo observación (tal como lo señaló en su denuncia);
 - (iii) el 28 de diciembre de 2014 (10 días después de la anterior asistencia) se registró el ingreso del referido vehículo a su taller reportando un ruido en el motor, el cual tenía su origen en el desgaste excesivo de sus componentes;
 - (iv) atendiendo a las circunstancias en las que el señor Falla solicitó la atención del 19 de diciembre de 2014, donde únicamente se reportó el nivel bajo de aceite, e incluso previamente la unidad había sido manipulada por terceros, consideraban que la medida para descartar fugas fue completar el nivel de aceite, efectuando pruebas de ruta que permitieron verificar que no existían condiciones atípicas y advirtieron al denunciante efectuar el seguimiento correspondiente, las cuales eran acciones adecuadas y proporcionales a las circunstancias del caso, siendo que, además, en sus registros no existían antecedentes de problemas de funcionamiento del motor;
 - (v) debía considerarse que luego de la atención del 19 de diciembre de 2014, el denunciante no reportó ningún hecho que pudiera revelar la existencia de algún desperfecto o condición que ameritara mayor atención;
 - (vi) por tanto, concluía que el desperfecto advertido el 28 de diciembre de 2014, obedeció a una condición sobreviniente;
 - (vii) otro elemento a tomar en cuenta era el recorrido de la unidad, siendo que, desde el último servicio de la unidad que tenían registrado anterior a la atención del 19 de diciembre de 2014, hasta el reporte de la falla del motor el 28 de diciembre de 2014, existía una diferencia de aproximadamente 3 500 km de recorrido; y,
 - (viii) correspondía al consumidor acreditar que la condición advertida el 28 de diciembre de 2014, tenía su origen en la atención brindada el 19 de diciembre de 2014, nexos causales que no se había establecido en el presente caso.
8. Mediante escrito del 10 de agosto de 2016, el señor Falla solicitó variar la medida correctiva solicitada, en tanto había transferido la propiedad de su vehículo a otra persona, por lo que solicitaba la devolución del importe que pagó por la reparación del motor del vehículo (US\$ 11 860,05) y del cobro por diagnóstico de la unidad (US\$ 708,00).
9. Por Resolución 1555-2016/CC2, del 29 de septiembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

M-SPC-13/18

5/24



- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que no habría brindado un servicio de reparación adecuado, ocasionando la posterior avería del motor del vehículo del denunciante; ello al considerar que no se acreditó dicha conducta; y,
- (ii) denegó las medias correctivas solicitadas por el denunciante;
10. El 18 de octubre de 2016, el señor Falla presentó su recurso de apelación contra la Resolución 1555-2016/CC2, manifestado los siguientes alegatos:
- (i) La Comisión reconoció expresamente que el vehículo nunca había presentado fallas en el motor; no obstante, erradamente, llegó a la conclusión de que tal circunstancia hacía imprevisible para Divecenter suponer que en ese momento existían fallas en el motor;
- (ii) sin embargo, la Comisión no tomó en cuenta que en ese momento el consumidor reportó la falta de aceite en el vehículo, lo que hacía previsible que, si no se tomaban las correspondientes medidas, traería consecuencias inmediatas en el funcionamiento de la unidad, por tanto, ante dicha circunstancia y en su calidad de experto, Divecenter podía prever los daños irreversibles que podían ocasionarse en el motor, como efectivamente ocurrió así, por lo que quedaba acreditada la relación de causalidad entre el servicio técnico brindado y las fallas en el motor;
- (iii) si el 19 de diciembre de 2014, la unidad hubiera sido revisada diligentemente, procediendo a su internamiento ante la gravedad de la falla por la falta de aceite, no se habría materializado el daño en el motor pocos días después;
- (iv) a pesar que en ningún momento Divecenter afirmó que la varilla que medía el nivel de aceite no se encontraba funcionando, ni mucho menos que lo haya reparado; de forma errada la Comisión se pronunció sobre un hecho que no fue planteado ni discutido por las partes al señalar que se había determinado que la referida varilla no estaba funcionando;
- (v) por otra parte, la Comisión llegó a una conclusión sesgada al afirmar que ambas partes habían reconocido que la unidad fue retirada del taller porque no existía certeza sobre alguna falla, siendo que tal circunstancia no implicaba que el denunciante sí tenía certeza que la unidad presentaba desperfectos;
- (vi) quien podía recomendar o no el internamiento del vehículo era Divecenter, por ello, ante el reporte de que el motor del vehículo se encontraba con bajo nivel de aceite, se hacía evidente que alguna falla se encontraba en curso, siendo que el denunciado no actuó diligentemente al recomendar que podía retirarse el vehículo, limitándose a indicar que lo mantuviera bajo observación;
- (vii) contrariamente a lo señalado por la Comisión, durante la atención del 19 de diciembre de 2014, Divecenter no efectuó la reparación de ningún

M-SPC-13/1B

8/24



componente del vehículo, limitándose a rellenar con aceite la unidad lo que evidenciaba la falta de idoneidad en el servicio que se le brindó ese día;

- (viii) en la carta notarial 25144 del denunciado, en ninguna parte este señaló que efectuó pruebas de ruta, toda vez que, en los hechos, ello no sucedió tal como lo afirmaba en sus descargos, por lo que la Comisión se basó en una afirmación de parte que no había sido probada;
- (ix) por otra parte, la Comisión señaló que no podía concluirse que la falla en el motor fue producto de una mala reparación; sin embargo, tal hecho no era objeto de controversia, porque, en primer lugar, no se había acreditado que el 19 de diciembre de 2014, Divecenter efectuó alguna reparación y, en segundo lugar, en ningún momento reclamó una reparación defectuosa;
- (x) contrariamente a lo señalado por la Comisión, no era cierto que en diez (10) días (entre la fecha del servicio del 19 de diciembre de 2014, y la fecha de las fallas en el motor del 19 de diciembre de 2014) el vehículo hubiera recorrido 3 500 km, pues ello correspondía a otro tramo de recorrido más amplio, esto es, entre el 1 de octubre de 2014 y el 19 de diciembre de 2014;
- (xi) respecto a que el vehículo se encontró fuera del ámbito de control del denunciado luego del servicio del 19 de diciembre de 2014, ello obedeció a la propia indicación de Divecenter; y,
- (xii) resultaba cuestionable que, en menos de 80 días (entre el mantenimiento preventivo del 1 de octubre de 2014 y el servicio requerido el 19 de diciembre de 2014), con apenas 3 500 km de recorrido, la unidad se quedó sin aceite, siendo que con esa información, resultaba una acción negligente del proveedor que la unidad no se haya internado para un correcto y completo diagnóstico.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

M-SPC-13/1B

7/24



00324

e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

12. En aplicación de lo antes expuesto, 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.
13. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
14. En su denuncia, el señor Falla señaló que Divecenter no brindó un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, toda vez que ello ocasionó que el 28 de diciembre de 2014, se averió el motor de la unidad.
15. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que no habría brindado un servicio de reparación adecuado, ocasionando la posterior avería del motor del vehículo del denunciante; ello al considerar que no se acreditó dicha conducta.
16. En su fundamentación, la Comisión consideró que no se acreditó que la avería del motor del vehículo del denunciante haya sido causada por el servicio de reparación del 19 de diciembre de 2014, siendo que se habla evidenciado que el referido servicio fue adecuado en consideración al comportamiento que había tenido la unidad en ese momento.
17. En su apelación, el denunciante alegó que, si el 19 de diciembre de 2014, la unidad hubiera sido revisada diligentemente por Divecenter, procediendo a su internamiento en el taller ante la gravedad del bajo nivel de aceite, pocos días

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores.
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

M-SPC-13/18

8/24



después no se habría materializado el daño en el motor de su vehículo.

18. A modo de cuestión previa, cabe tener presente que, en un anterior pronunciamiento⁴, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), tuvo presente que, en la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo vehicular, corresponde al proveedor inspeccionar, ajustar, conservar, cambiar y lubricar componentes para prevenir fallas futuras en la unidad automotriz, debiendo utilizar para ello el manual del fabricante; en cambio, en un mantenimiento correctivo, se tiene por objeto reparar o corregir algún desperfecto de la unidad.
19. En tal contexto, si el vehículo ingresa al taller del proveedor para ser reparado -en tanto presentaba desperfectos- lo que esta Sala analizará es si Divecenter cumplió con brindar el referido servicio de forma adecuada.
20. Ahora bien, obran en el expediente los siguientes medios de prueba presentados por las partes al procedimiento, en los cuales se aprecian lo siguiente:
- (i) Copia simple de la Boleta de Venta 040-N° 0009448 y del documento denominado Detalle Adjunto de Factura⁵, emitido por Divecenter el 3 de octubre de 2014, relacionado a la Orden de Trabajo 201078053, respecto al servicio de mantenimiento brindado al vehículo del denunciante, en donde se aprecia lo siguiente:
- "(...)
MANO DE OBRA MECÁNICA:
- Servicio mecánico
- Test de entrada y salida
REPUESTOS:
- Filtro aire
- Filtro aceite motor
- Aceite motor
(...)"
- (ii) copia simple de la Orden de Trabajo 201145476, emitido por Divecenter⁶, en el cual se aprecia que el 29 de diciembre de 2014, el vehículo del denunciante ingresó al taller del denunciado, observándose lo siguiente:

"(...)
Texto Trabajo

⁴ Ver la Resolución 498-2016/SPC-INDECOPI, de fecha 10 de febrero de 2016.
⁵ En la foja 24 a 26 del expediente.
⁶ En la foja 110 del expediente.



- Ruido en compartimiento motor
 - Vehículo ingresó en grúa al taller
 - Cliente solicita revisar ruido dentro del Compartimiento del motor, estando en marcha y Estacionado (golpe metálico)
- (...)"

(iii) copia simple de la Cotización 0100415729 de Divecenter, correspondiente al internamiento del vehículo del señor Falla en el servicio técnico el 29 de diciembre de 2014, en donde se observa que el denunciado cotizó los siguientes repuestos:

- "(...)
- Empaquetadura mot Sup. Lg. [sic]
 - Empaque motor Inf. Lg kf [sic]
 - Anillos de motor std
 - Cigüeñal
 - Metal de biela serie
- (...)
- Conjunto de cojinete
 - Separador axial
 - Cadena de distribución
 - Pistón, anillo, biela
- (...)"

(iv) copia simple de una carta de Divecenter dirigida al señor Falla, emitida el 30 de enero de 2015 (aportado al expediente por este último), a través del cual se comunicó al consumidor lo siguiente:

- "(...)
- 2.- Cabe precisar que, cuando ejecutamos los mantenimientos preventivos, no se revisa internamente los motores, únicamente se procede con el cambio de aceite, cambios de los filtros que correspondan (...)
 - 3.- Cuando nos trajo su unidad el 19/12/14, ésta [sic] contaba con aceite, pero no marcaba el nivel en la varilla que marca el nivel de aceite, por lo que realizamos en rellenar con aceite y prenderlo, como usted sabe no había ningún ruido en el motor y se le recomendó tenerlo en observación. Al no presentarse el ruido que reportaba usted, se le entregó la unidad, lamentablemente no podemos determinar si tenía alguna falla o ruido, que haya ocasionado el prematuro desgaste de las piezas internas del motor.
 - 4.- Luego de 10 días de uso, usted nos reporta la presencia del ruido.

En la foja 29 del expediente.

• Cabe precisar que la cotización de Divecenter, analizada en el presente numeral, ascendía al importe total de US\$ 6 389,51, el cual incluía mano de obra y repuestos relacionados al motor del vehículo y, por otra parte, trabajos adicionales que no estaban relacionado al motor.

• En la foja 36 del expediente.

M-SPC-13/1B

10/24



ingresando la unidad a nuestro taller el 19/12/2014 para su revisión y diagnóstico.

- 5.- Cabe indicar que, en la reunión que sostuvimos el 05/01/2014, el señor Juan Medina le explicó los posibles motivos del desgaste de las piezas, que podrían ser por varios factores, como por los anillos del motor, retenes de válvulas, guías de válvulas, etc, [sic] y esta fuga se va por el tubo de escape. La unidad no presentaba fugas por las partes externas del motor.
- 6.- Finalmente, el día 12/01/2015 el asesor Eugenio Huapaya le informo [sic] referente a la reparación de su motor, informándosele nuevamente que la falla es por los desgaste [sic] de los anillos del pistón y estos afecto [sic] otro [sic] componentes al quedarse sin aceite.

(...)"

(el subrayado es nuestro)

- (v) copia simple de una carta de Divecenter^{ra} dirigida al señor Falla, emitida el 22 de abril de 2015 (aportado al expediente por el denunciado), a través del cual se comunicó al consumidor lo siguiente:

"(...)

La unidad vehicular de su propiedad registra ingreso a nuestro taller sito en Av. Nicolás Arriola 550, La Victoria por dos motivos, diagnóstico del ruido del motor y un trabajo de desabollado y pintura, los cuales no se pueden realizar sin simultáneo (...)

Con fecha 12.01.15, el asesor de Servicio Sr. Eugenio Huapaya, le informó respecto de la reparación del motor de la unidad en mención, ratificándole que la falla era ocasionada por el desgaste de los anillos del pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite, por lo cual procedimos a enviar una proforma, la cual no fue aceptada por usted, no permitiéndonos culminar con los trabajos en el motor.

(...)"

- (vi) a fin de acreditar que Divecenter era concesionario de la marca de vehículos Jeep; el señor Falla presentó la impresión de la página web del sitio oficial de Jeep Perú, observándose una lista de establecimientos a nivel nacional, siendo que uno de sus concesionarios se encontraba ubicado en Av. Nicolás Arriola 550, La Victoria; esto es, en la misma dirección del taller de Divecenter (ver numeral anterior).

21. De los medios de prueba analizados en el párrafo previo y, en atención a los alegatos que ambas partes han vertido en el trámite del presente procedimiento, se encuentran acreditados los siguientes hechos:

- (I) El 30 de setiembre de 2014, el vehículo del denunciante ingresó al taller

¹⁹ En la foja 114 del expediente.



- de Divecenter por el mantenimiento correspondiente a los 90 000 km de recorrido, efectuándose, entre otros trabajos, el cambio de aceite del motor y el cambio de filtro de aceite. El 3 de octubre de 2014, la unidad fue devuelta al señor Falla;
- (ii) 77 días después de entregado el vehículo al denunciante por el anterior servicio mencionado; el 19 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo al taller de Divecenter reportando como síntoma de falla que el nivel de aceite se encontraba en un nivel bajo, ante lo cual el personal del taller procedió a llenar dicho lubricante; y,
- (iii) diez (10) días después del anterior servicio, el 29 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su unidad al taller del denunciado reportando que el vehículo presentaba fallas en el motor.
22. De lo expuesto, llama la atención que luego de 77 días¹¹ del último servicio de mantenimiento efectuado al vehículo objeto de denuncia, donde se había realizado el cambio de aceite y el filtro del mismo; dicha unidad presentó un desperfecto consistente en el nivel bajo de aceite del motor.
23. En tal contexto, se verifica que el 19 de diciembre de 2014, el señor Falla internó su unidad en el servicio técnico de Divecenter (mantenimiento correctivo) bajo la expectativa de que este le brinde un servicio de reparación adecuado; en tanto, Divecenter era el concesionario autorizado de la marca del vehículo objeto de denuncia (Jeep)¹² y el 30 de setiembre de 2014, esto es, en no más de tres meses, el denunciado había efectuado el último servicio de mantenimiento a su camioneta, cambiando el aceite del motor y los filtros.
24. Ahora bien, en la reseñada carta del 30 de enero de 2015, Divecenter informó al señor Falla, que *"cuando ejecutamos los mantenimientos preventivos, no se revisa internamente los motores"*; así, contrariamente a lo señalado en esta misiva; el 19 de diciembre de 2014, el denunciante internó su vehículo en el taller del proveedor a fin de recibir un "servicio correctivo" por la falla reportada (bajo nivel de aceite), por lo que, ante dicho servicio requerido, resultaba razonable esperar que el personal del taller despliegue sus acciones correctivas a fin de superar o descartar el síntoma reportado; efectuando una revisión exhaustiva de la unidad, mediante exámenes y pruebas, realizar un diagnóstico del origen y solución del desperfecto, y ejecutar la reparación del mismo, de ser el caso.
25. En tal sentido, corresponde verificar qué acciones realizó Divecenter ante el requerimiento del denunciante para que se efectúe un mantenimiento

¹¹ Días transcurridos entre la fecha de entrega del vehículo al denunciante por el servicio de mantenimiento de los 90 000 km -3 de octubre de 2014- y el internamiento de la unidad del 19 de diciembre de 2014.

¹² Ver numeral 20.(vi) de la presente resolución.
M-SPC-13/18



correctivo a su vehículo, cuando la unidad ingresó al taller el 19 de diciembre de 2014.

26. Al respecto, en sus descargos, el denunciado alegó que, en la medida que el 19 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo al taller reportando únicamente el bajo nivel de aceite, lo más idóneo era volver a llenar el lubricante a fin de verificar si existía alguna fuga del mismo, siendo que, luego de las pruebas de ruta y al no encontrar ninguna anomalía en su funcionamiento, procedieron a devolver la unidad al consumidor, recomendándole que lo tenga en observación.
27. Sobre el particular, cabe tener en cuenta que el artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹³, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión¹⁴.
28. De la revisión del expediente, salvo la recarga de aceite, no se aprecia ningún medio de prueba que acredite que Divecenter haya realizado algún tipo de prueba o examen al vehículo del denunciante a fin de determinar qué había originado que la camioneta presente un bajo nivel de aceite en el motor; máxime si el denunciado reconoció que no generó ninguna Orden de Trabajo y la unidad solo estuvo un (1) día en el taller.
29. Si bien en su defensa, el denunciado alegó que, luego de la recarga de aceite, realizó una prueba de ruta al vehículo objeto de denuncia; argumento a partir del cual la Comisión tomó como cierto al considerar que el señor Falla no se había pronunciado sobre tal alegato; en su apelación, el denunciante cuestionó que la Comisión haya valorado como cierto dicho argumento de defensa y negó que se haya realizado la mencionada prueba de ruta.
30. Por tanto, esta Sala en mayoría, considera que, ante el reporte de que el vehículo presentaba un bajo nivel de aceite el 19 de diciembre de 2014 (ello a pesar de que 77 días antes, Divecenter había realizado el cambio de aceite y los filtros de la unidad en el marco del servicio de mantenimiento de los 90 000 km); si bien correspondía al denunciado recargar el aceite faltante a fin de descartar si había fugas; esta acción del proveedor no resultaba suficiente ante

¹³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁴ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



las circunstancias descritas sino, realizar las inspecciones, pruebas y exámenes necesarios a fin de determinar el origen que había causado este desperfecto reportado y así descartar algún riesgo o potencial falla en la camioneta porque las piezas internas del motor habían estado funcionando sin la cantidad necesaria de lubricante.

31. Sobre este último punto del párrafo anterior, resalta la magnitud de una posible falla de este tipo pues, si por algún desperfecto el lubricante (aceite) no se encuentra en el nivel adecuado, el vehículo puede sufrir graves daños¹⁵.
32. Por otro lado, sobre las fallas del motor, de la revisión de las cartas de Divecenter del 30 de enero y 22 de abril de 2015, se verifica que el denunciado informó al consumidor que las piezas internas del motor habían presentado un desgaste prematuro; siendo que se verificó un desgaste de los anillos del pistón y estos afectaron otros componentes al quedarse sin aceite.
33. De las reseñadas misivas del denunciado, se colige que Divecenter no señaló que las piezas internas del motor se hayan desgastado por el kilometraje de recorrido de la unidad (relacionado a la vida útil de tales componentes), sino a que estas presentaron un desgaste "prematuro" lo que evidencia una circunstancia extraordinaria que, a criterio de esta Sala en mayoría, se encuentra relacionada al bajo nivel del lubricante del motor, lo cual ocasionó una fricción de sus piezas.
34. A mayor abundamiento, en la reseñada carta de Divecenter, de fecha 30 de enero de 2015, se advierte que el denunciado reconoció que el 19 de diciembre de 2014, el señor Falla no solo reportó el bajo nivel de aceite en el motor de su camioneta, sino que, además, la unidad presentaba ruidos¹⁶; sin embargo, conforme a lo señalado en el numeral 28 de la presente resolución, el denunciado no presentó ningún medio de prueba que acredite qué pruebas y exámenes practicaron sobre el vehículo objeto de denuncia a fin de verificar qué había causado el bajo nivel de aceite en el motor en tan poco tiempo luego del último servicio de mantenimiento; o descartar las potenciales fallas que podrían haberse ocasionado porque la unidad había estado funcionando con un bajo nivel de lubricante.

¹⁵ Tomado del portal de internet de la revista especializada de vehículos denominada "Motor". Ver en el siguiente enlace: <http://www.motor.com.co/actualidad/industria/respuestas-10-preguntas-comunes-lubricantes-motor/24222>.

¹⁶ Así, en su carta del 30 de enero de 2015, Divecenter manifestó lo siguiente:

(...)

3.- Cuando nos trajo su unidad el 19/12/14, ésta [sic] contaba con aceite, pero no marcaba el nivel en la varilla que marca el nivel de aceite, por lo que realizamos en relleno con aceite y prenderlo, como usted sabe no había ningún ruido en el motor y se le recomendó tenerlo en observación. Al no presentarse el ruido que reportaba usted, se le entregó la unidad (...)

(el resaltado es nuestro)

M-SPC-13/18

14/24



35. Así, en la medida que se acreditó que, el 29 de diciembre de 2014, las piezas internas del motor del vehículo objeto de denuncia presentaban un desgaste prematuro; esto es, a los diez (10) días de que el señor Falla solicitó un servicio técnico de reparación porque su unidad presentaba un nivel bajo de aceite (ello a pesar que el último cambio de lubricante se había efectuado hacía 77 días); en consecuencia, este Colegiado en mayoría considera que el servicio de mantenimiento correctivo del 19 de diciembre de 2014, brindado por Divecenter no fue óptimo; toda vez que, debió adoptar mayores acciones, a fin de descartar posibles fugas, determinar el origen que había ocasionado el nivel bajo de aceite de la unidad y corregir las potenciales fallas que acarrearía el uso de la camioneta con un bajo nivel de lubricante.
36. La Comisión señaló que, de la revisión de las siete (7) Órdenes de Trabajo que obran en el expediente, emitidas por Divecenter concerniente a los mantenimientos brindados al vehículo objeto de denuncia, consideró que ello evidenciaba que, desde el 2 de julio de 2009 hasta el 29 de diciembre de 2014, el señor Falla solo había reportado en esta última oportunidad que la unidad presentaba fallas en el motor; mas no, en los anteriores ingresos; por lo que resultaba válido considerar que, ante el reporte del nivel bajo de aceite el 19 de diciembre de 2014, no era previsible para Divecenter considerar que existía alguna falla en el motor a fin de realizar una revisión exhaustiva en el vehículo.
37. Al respecto, conforme a lo señalado en los anteriores fundamentos, si bien el denunciante no había reportado anteriormente fallas en el motor, lo cierto es que ello no exime de responsabilidad a Divecenter por el servicio brindado el 19 de diciembre de 2014, en tanto, el servicio de mantenimiento no fue óptimo al no haber efectuado mayores revisiones a la camioneta a fin de verificar la falla que había originado que el nivel de aceite haya descendido considerablemente en menos de tres meses; máxime si este mismo proveedor había sido quien procedió a cambiar el lubricante en el último servicio de mantenimiento (del 30 de setiembre al 3 de octubre de 2014).
38. Asimismo, en atención al conocimiento técnico de Divecenter, en su calidad de proveedor especializado en vehículos, sí era previsible para el denunciado, que ante el reporte de que la unidad había estado funcionando con un bajo nivel de lubricante (tanto así que la varilla que medía el mismo no lo marcaba), las piezas del motor no estaban protegidos contra la fricción de sus piezas, generando un desgaste de las mismas.
39. Así, de la Cotización 0100415729 de Divecenter, se verificó que el denunciado procedió a reemplazar la empaquetadura, empaque, anillos, cigüeñal, metal de biela, separador axial, cadena de distribución, pistón; esto es, parte internas del vehículo del denunciante.

00332



- 40. Por otro lado, Divecenter alegó que, un elemento a tomar en cuenta era que desde el último servicio de mantenimiento al vehículo objeto de denuncia que tenía registrado (30 de setiembre de 2014), hasta el reporte de falla del motor el 29 de diciembre de 2014, la unidad presentaba un recorrido de 3 5000 km.
- 41. Sobre el particular, si bien el vehículo del señor Falla presentaba un recorrido de 3 500 km entre el mantenimiento del 30 de setiembre de 2014 (entregado al consumidor el 3 de octubre de 2014) y el reporte de fallas del motor el 29 de diciembre de 2014; lo cierto es que, en primer lugar, Divecenter no ha acreditado que el desgaste prematuro de las piezas internas del motor era atribuible al uso de la unidad (vida útil de los componentes) y, en segundo lugar, se verificó que este desgaste de piezas está relacionado a una deficiente lubricación.
- 42. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, y reformándola, se declara fundada la misma, toda vez que se acreditó que el denunciado brindó un servicio de reparación negligente el 19 de diciembre de 2014, al no haber realizado las acciones correctivas necesarias a fin de determinar el origen del desperfecto reportado y corregir las potenciales fallas generadas por la falta de aceite, lo que trajo como consecuencia la posterior avería del motor.

De las medidas correctivas

- 43. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias".
- 44. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente".

17 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

18 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

M-SPC-13/18

18/24



45. En su denuncia, el señor Falla solicitó en calidad de medida correctiva, que el denunciado repare su camioneta a costo del proveedor y que le garantice que el servicio se lleve a cabo con repuestos originales y nuevos. Posteriormente, mediante escrito del 10 de agosto de 2016, el denunciante solicitó variar la medida correctiva solicitada, porque había transferido la propiedad de su vehículo a otra persona, por lo cual solicitaba la devolución del importe que pagó por la reparación del motor de la unidad (US\$ 11 860,05) y por el diagnóstico del mismo (US\$ 708,00).
46. En su pronunciamiento, la Comisión no ordenó ninguna medida correctiva al declarar infundada la denuncia.
47. Ahora bien, teniendo en cuenta que la Sala ha revocado la resolución venida en grado, determinando responsabilidad de Divecenter por haber brindado un negligente servicio de reparación al vehículo del denunciante el 19 de diciembre de 2014, al no haber tomado mayores acciones a fin de verificar (o descartar) el origen de la fuga de aceite o el nivel bajo del mismo, y prever que la falta de lubricante generaba un riesgo en la fricción de las piezas del motor; corresponderá analizar la procedencia de la medida correctiva solicitada por el denunciante.
48. Sobre la solicitud de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 115.3 del Código, el consumidor puede variar dicha solicitud hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule descargos.
49. En tal contexto, de la revisión del expediente, no se aprecia que la Comisión haya trasladado el escrito que contenía la solicitud de variación de medida correctiva al proveedor; por lo que, no resulta posible que este Colegiado pueda atender este pedido.
50. Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 114° del Código, las medidas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte. Así, el artículo 116°, literal f) del Código establece que la autoridad de consumo está facultado a dictar cualquier otra medida correctiva complementaria¹⁹.

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
(...)
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
(...)



51. Bajo tal premisa, este Colegiado en mayoría dispone ordenar a Divecenter, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente en que el denunciante acredite ante el proveedor los gastos estrictamente relacionados al diagnóstico y reparación de las fallas del motor del vehículo objeto de análisis en el presente procedimiento, cumpla con devolver al señor Falla el importe de dichos gastos.

Graduación de la sanción

52. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
53. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los principios de razonabilidad* y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
54. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
55. En el presente caso, habiéndose determinado que Divecenter incurrió en infracción al Código en tanto se acreditó que brindó un deficiente servicio de reparación el 19 de diciembre de 2014, lo cual trajo como consecuencia la posterior avería del motor del vehículo del denunciante; por tanto, corresponde imponer una sanción a la denunciada por este hecho infractor, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- (i) Beneficio ilícito obtenido: El cual está constituido por la utilidad obtenida por Divecenter en desmedro de un servicio defectuoso.



- (ii) **Probabilidad:** En atención a que un consumidor que se encuentre en la situación de que su vehículo presente fallas a pesar del servicio de reparación, tendrá los incentivos para poner en conocimiento de ello a la autoridad, por lo cual, la probabilidad de detección en el presente caso es alta.
- (iii) **Daño resultante:** La conducta infractora ocasionó un daño al consumidor, en tanto se encontró en la situación de no poder utilizar su vehículo por la reparación defectuosa u obtener un diagnóstico sobre el desperfecto a fin de adoptar las medidas que salvaguarden sus intereses.
56. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, corresponde sancionar a Divecenter con una multa ascendente a tres (3) UIT por la falta de idoneidad en el servicio de reparación.

De las costas y costos del procedimiento

57. Teniendo en cuenta que se ha determinado que Divecenter incurrió en infracción contra lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, corresponde condenar a dicho proveedor al pago de las costas y costos incurridos por el denunciante en el trámite del presente procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1555-2016/CC2, del 29 de septiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, se declara fundada la misma, toda vez que se acreditó que el denunciado brindó un servicio de reparación falto de idoneidad el 19 de diciembre de 2014, al no haber realizado las acciones correctivas necesarias a fin de determinar el origen del desperfecto reportado y corregir las potenciales fallas generadas por la falta de aceite, lo que trajo como consecuencia la posterior avería del motor.

SEGUNDO: Ordenar a Divecenter S.A.C., en calidad medida correctiva complementaria de oficio, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente en que el denunciante acredite ante el proveedor los gastos estrictamente relacionados al diagnóstico y reparación de las fallas del motor del vehículo objeto de análisis en el presente procedimiento, cumpla con devolver al señor Jesús Antonio Falla Cárdenas el importe de dichos gastos.

TERCERO: Sancionar a Divecenter S.A.C. con una multa ascendente a tres (3) UIT por la falta de idoneidad en el servicio de reparación.

M-SPC-13/18

19/24



CUARTO: Condenar a Divecenter S.A.C. al pago de las costas y costos incurridos por el denunciante en el trámite del presente procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, es el siguiente:

La vocal que suscribe el presente voto difiere del sentido de la decisión adoptada por la mayoría respecto que resolvió revocar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra Divecenter, y reformándola, declaró fundada la misma.

Ella, en tanto considera que la resolución recurrida debió ser declarada nula, en atención a que la Comisión debió efectuar mayores acciones probatorias a fin de determinar el origen de las fallas del motor del vehículo objeto de denuncia.

En tal sentido, sustento mi posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 10º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General), establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
2. El artículo 3º de la citada norma²⁹ establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del

²⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

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

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



desarrollo de un procedimiento regular. En atención a dicho requisito, el artículo 3.5° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación, para lo cual el artículo IV del Título Preliminar de dicha norma ha establecido como dos de los principios del procedimiento administrativo, los principios de impulso de oficio y verdad material²¹.

3. Para la ejecución de los referidos principios, el artículo 159° de la Ley del Procedimiento Administrativo General faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución.
4. El principio de impulso de oficio implica que las autoridades administrativas dirijan por sí mismas el procedimiento y ordenen la realización de los actos de instrucción que resulten necesarios para el esclarecimiento y resolución de los hechos relevantes, sin que para ello deba efectuarse una solicitud de las partes o parte interesada. Así también, el principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. Para ello, deberá realizar una investigación de los hechos que dieron lugar a la reclamación, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material.
5. Para la ejecución de los referidos principios, el artículo 159° de la Ley del Procedimiento Administrativo General faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución²².

²¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.
(...)
1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(...)
1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

²² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 169°.- Actos de Instrucción.
159.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1483-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 271-2016/MCC2

6. Así, el artículo 235.4° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²³ señala que la autoridad que instruye el procedimiento debe realizar de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción. Asimismo, en materia probatoria, los artículos 163° y 166° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establecen que, cuando la naturaleza del procedimiento lo exija, la autoridad debe disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes para su pronunciamiento, pudiendo solicitar para ello, entre otros medios, informes y dictámenes de cualquier tipo²⁴.
7. En el presente caso, el señor Falla denunció que Divecenter no brindó un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, toda vez que ello ocasionó que el 28 de diciembre de 2014, se averió el motor de la unidad.
8. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que no habría brindado un servicio de reparación adecuado, ocasionando la posterior avería del motor del vehículo del denunciante; ello al considerar que no se acreditó dicha conducta.
9. En su fundamentación, la Comisión consideró que no se acreditó que la avería del motor del vehículo del denunciante haya sido causada por el servicio de reparación del 19 de diciembre de 2014, siendo que se había evidenciado que

(...)

²³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (Modificado por Decreto Legislativo 1272). Artículo 235°.- Procedimiento Sancionador. Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:

(...)

4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.

²⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 163°.- Actuación probatoria. 163.1 Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de prueba, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planteamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 166°.- Medios de prueba. Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

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

M-SPC-13/1B

22/24

el referido servicio fue adecuado en consideración al comportamiento que había tenido la unidad en ese momento.

10. En su apelación, el denunciante alegó que, si el 19 de diciembre de 2014, la unidad hubiera sido revisada diligentemente por Divecenter, procediendo a su internamiento en el taller ante la gravedad del bajo nivel de aceite, pocos días después no se habría materializado el daño en el motor de su vehículo.
11. De los medios de prueba analizados en los numerales 20 y 21 de la presente resolución, en el trámite del procedimiento se acreditaron los siguientes hechos:
 - (i) El 30 de setiembre de 2014, el vehículo del denunciante ingresó al taller de Divecenter por el mantenimiento correspondiente a los 90 000 km de recorrido, efectuándose, entre otros trabajos, el cambio de aceite del motor y el cambio de filtro de aceite. El 3 de octubre de 2014, la unidad fue devuelta al señor Falla;
 - (ii) 77 días después de entregado el vehículo al denunciante por el anterior servicio mencionado; el 19 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su vehículo al taller de Divecenter reportando como síntoma de falla que el nivel de aceite se encontraba en un nivel bajo, ante lo cual el personal del taller procedió a llenar dicho lubricante; y,
 - (iii) diez (10) días del anterior servicio, el 29 de diciembre de 2014, el señor Falla ingresó su unidad al taller del denunciado reportando que el vehículo presentaba fallas en el motor.
12. De lo expuesto, si bien existen indicios sobre la responsabilidad de Divecenter respecto a la denuncia por la presunta falta de idoneidad en el servicio de reparación; ello, en tanto, entre el 3 de octubre de 2014, y el 19 de diciembre de 2014, esto es, entre el servicio de mantenimiento donde se efectuó el cambio de aceite y el ingreso de la unidad al taller por el bajo nivel de aceite; habían transcurrido 77 días; y entre este último servicio y el reporte de fallas en el motor, pasaron tan solo diez (10) días; lo cierto es que, de la revisión del expediente, no se aprecia medio de prueba alguno que permita concluir que, (en atención al hecho denunciado) la falta de una revisión exhaustiva del vehículo el 19 de diciembre de 2014 (por parte del denunciado) a fin de determinar el origen que había ocasionado el nivel bajo de aceite de la unidad; fue lo que ocasionó la posterior avería del motor.
13. Esto es, no se evidencia ningún elemento que permita relacionar las fallas del motor (desgaste prematuro de piezas Internas) al desperfecto que había ocasionado el nivel bajo de aceite el 19 de diciembre de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00340
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1483-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 271-2015/CC2

14. Bajo estos considerandos, en el presente voto en discordia, se considera que resultaba necesario, que el órgano resolutorio de primera instancia actúe mayores medios probatorios a efectos de determinar de manera clara y precisa si las fallas que aparecieron en el motor (reportadas el 29 de diciembre de 2014) era una consecuencia de la posible negligencia del denunciado por no haber brindado un servicio de reparación adecuado el 19 de diciembre de 2014, cuando el señor Falla internó su camioneta reportando el nivel bajo de aceite, a pesar que 77 días antes, dicho proveedor había efectuado el cambio de aceite; esto a efectos de determinar si el proveedor era responsable o no, respecto a un servicio de reparación presuntamente defectuoso, máxime si existían medios probatorios que acreditaban las posiciones de ambos administrados.
15. Sobre el particular, la Comisión debió solicitar un informe técnico al denunciado o a un tercero independiente e imparcial (por ejemplo, SENATI, UNI u otras entidades relacionadas al rubro mecánico o automotriz), a fin de que analice y emita un diagnóstico sobre el origen de las fallas del motor del vehículo objeto de controversia (desgaste prematuro de piezas internas), lo que permitiría conocer si este evento fue una consecuencia por no haber efectuado un servicio de reparación adecuado ante el reporte del bajo nivel de aceite en el motor, y si el examen idóneo solo se limitaba en volver a llenar el aceite faltante.
16. Al no efectuar la actuación probatoria indicada y no motivar adecuadamente la resolución venida en grado, el presente pronunciamiento fue expedido sin observar el procedimiento establecido por ley para su generación, contraviniendo una norma expresa que señala los términos en que debe instruirse un procedimiento administrativo, y vulnerando el derecho de las partes a un procedimiento regular.
17. En tal sentido, mi voto es que se declare la nulidad de la Resolución 1555-2016/CC2 del 29 de setiembre de 2016, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas contra Divecenter S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en consecuencia, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 actúe mayores medios probatorios a fin de determinar la responsabilidad del denunciado por la falta de idoneidad en el servicio de reparación materia de denuncia; así como proceda a emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado.


ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA

M-SPC-13/18

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

- COPIA DEL DOCUMENTO DE FECHA 22 DE JUNIO DE 2017, EN EL QUE SE SOLICITA LA NULIDAD DE OFICIO DE LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI.

03471
TRIBUNAL
086408
L. ALVÁN

Folio: 1
Copias:

Expediente Comisión N°	271-2015/CC2
Expediente Sala N°	4129-2016/SPC
Sumilla	Comunicamos infracción del artículo 5 del Decreto Legislativo 807 y solicitamos declarar nulidad de oficio.

2017 JUN 22 PM 4:46

RECIBIDO
A LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TRIBUNAL DEL INDECOPI:

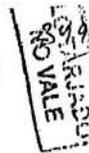
DIVECENTER S.A.C. (en adelante, "DIVECENTER"), debidamente representada por el señor Daniel Francisco León Alván, según poder que obra en autos; en los seguidos por el señor Jesús Falla Cárdenas (en adelante, el "señor Falla") sobre PRESUNTAS INFRACCIONES AL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (en adelante, el Código); a Usted atentamente decimos:

Que, al amparo de lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Legislativo N°807, y artículo 11° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, comunicamos que durante la tramitación del expediente 271-2015/CC2, el señor Jesús Falla Cárdenas ha proporcionado información inexacta, lo que indujo error a vuestro despacho respecto de los hechos que se consideraron para la determinación de la medida correctiva. En ese sentido, solicitamos declarar la nulidad de oficio de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, respecto de la medida correctiva:

ANTECEDENTES.

1. Mediante Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI de fecha 20 de abril de 2017, vuestro despacho resolvió en segunda instancia:
 - i. Revocar por mayoría, la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, la declaró fundada, al considerar que

Indecopi
7 JUN 2017
2017



se había acreditado que Divecenter S.A.C. brindó un servicio de reparación no idóneo el 19 de diciembre de 2014, al no haber realizado las acciones correctivas necesarias a fin de determinar el origen del desperfecto reportado y corregir las potenciales fallas generadas por falta de aceite, lo que trajo como consecuencia la posterior avería del motor.

- ii. Ordenar a Divecenter S.A.C., en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente en que el denunciante acredite ante el proveedor los gastos estrictamente relacionados al diagnóstico y reparación de las fallas del motor del vehículo objeto de análisis en el presente procedimiento, cumpla con devolver al señor Jesús Antonio Falla Cárdenas el importe de dichos gastos.
- iii. Sancionar a Divecenter S.A.C. con una multa ascendente a tres (3) UIT por la falta de idoneidad en el servicio de reparación.

- 2. Así, conforme se ha citado, vuestro despacho nos ordenó la devolución de los gastos estrictamente relacionados a los hechos discutidos en el procedimiento.
- 3. Como fundamento para el dictado de dicha medida correctiva, vuestro despacho consideró el escrito de fecha 10 de agosto de 2016, presentado por el denunciante.
- 4. De acuerdo a lo indicado en la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, en dicho escrito, el denunciante habría solicitado la variación de la medida correctiva solicitada, porque habría transferido la propiedad de su vehículo a otra persona, por lo cual solicitó la devolución del importe que pagó por la reparación del motor de la unidad (US\$ 11 860,05) y por el diagnóstico del mismo (US\$ 708,00).



5. No obstante, a la fecha mediante la documentación entregada por el propio señor Falla, verificamos que el pago de dicho servicio se habría hecho efectivo el día 19 de junio de 2017, esto es, posteriormente a la transferencia del vehículo y a la culminación del procedimiento ante vuestra entidad.
6. En la medida que lo indicado por el señor Falla no resulta exacto y que dichos fundamentos indujeron a error a vuestro Colegiado ocasionando que se determine una medida correctiva que no se adecuaba a las circunstancias reales, correspondería evaluar la conducta del denunciante a la luz de lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807¹.
7. Como consecuencia de ello correspondería declarar la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, y dejar sin efecto la medida correctiva ordenada.

POR TANTO:

A USTED SEÑOR PRESIDENTE DE LA SALA: Sírvase atender nuestro pedido y proceda a declarar la nulidad de oficio de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, considerando los hechos expuestos.

¹ Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 2525-2017/SPC-INDECOPI, RESPECTO A LA SOLICITUD DE NULIDAD DE OFICIO DE LA RESOLUCIÓN N° 1483-2017/SPC-INDECOPI.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JESÚS ANTONIO FALLA CÁRDENAS
DENUNCIADO : DIVECENTER S.A.C.
MATERIA : TEMAS PROCESALES
ACTIVIDAD : TEMAS PROCESALES

SUMILLA: *Se declara improcedente la solicitud presentada por Divecenter S.A.C. para que se declare de oficio la nulidad de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, en el extremo de la medida correctiva, pues dicha figura jurídica es una atribución propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, sin que proceda la solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos.*

Lima, 22 de agosto de 2017

ANTECEDENTES

1. El 10 de marzo de 2015, el señor Jesús Antonio Falla Cárdenas (en adelante, el señor Falla) denunció a Divecenter S.A.C. (en adelante, Divecenter), ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando que: (i) el denunciado no habría realizado el cambio de aceite del motor de su vehículo, en el servicio de mantenimiento de los 90 000 Km.; y, (ii) pese que durante el servicio de reparación del 19 de diciembre de 2014, advirtió al proveedor la ausencia de aceite en el motor de su unidad, aquel solo optó por abastecer de aceite el vehículo en lugar de internarlo a fin de que se determine la causa de la pérdida de lubricante.
2. Mediante Resolución 1555-2016/CC2 del 29 de setiembre de 2016, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Divecenter, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que dicho proveedor no habría brindado un servicio de reparación adecuado, ocasionando la posterior avería del motor del vehículo del denunciante, al considerar que no se acreditó dicha conducta.

3. En atención al recurso de apelación interpuesto por el señor Falla, mediante Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, del 20 de abril de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) revocó la resolución impugnada en todos sus extremos, y reformándola, declaró fundada la denuncia contra Divecenter, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, sancionándolo con una multa de tres (3) UIT; y, ordenó al denunciado



que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día en el que el denunciante acredite ante el proveedor los gastos estrictamente relacionados al diagnóstico y reparación de las fallas del motor del vehículo objeto de análisis en el presente procedimiento, cumpla con devolver al señor Falla el importe de dichos gastos.

4. El 22 de junio de 2017, Divecenter solicitó a la Sala que declare la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, en el extremo de la medida correctiva ordenada, alegando que dicho mandato se había originado por una información proporcionada por el consumidor que presuntamente no era cierta; en tanto, precisó, antes de la emisión del pronunciamiento final, el denunciante había indicado que incurrió en gastos en la reparación de su vehículo; sin embargo, la documentación que acreditaba ello era de fecha posterior al pronunciamiento de la Sala. Agregó que, por tal motivo, debía evaluarse el inicio de un procedimiento sancionador contra el señor Falla, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807°, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
5. Mediante escrito del 17 de julio de 2017, el señor Falla comunicó que, hasta la fecha, el denunciado no había cumplido con la medida correctiva ordenada por la Sala.

ANÁLISIS

Sobre la solicitud de nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI

6. La Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece dos vías mediante las cuales se puede declarar la nulidad de un acto administrativo: la nulidad a solicitud de parte y la nulidad de oficio.
7. La nulidad a instancia de parte se plantea mediante la interposición de los recursos administrativos de reconsideración, apelación y revisión contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General¹. Sin embargo, estos recursos deben ser interpuestos cuando sean procedentes de acuerdo con cada normatividad específica.
8. Así, conforme al Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, y el Decreto Supremo 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, las resoluciones que expiden las Salas del Tribunal del Indecopi agotan la vía administrativa y, por tanto, sólo pueden

¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 11°.- Instancia competente para declarar la nulidad.
11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernen por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley. (...).



0372

ser cuestionadas en la vía judicial, conforme a las normas que regulan el proceso contencioso administrativo³.

9. De otro lado, el artículo 202° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que la nulidad de oficio de los actos administrativos puede ser declarada sólo por el funcionario jerárquico superior al que expidió el referido acto, y si este fue emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad será declarada mediante un pronunciamiento del mismo funcionario³.
10. En el presente caso, Divecenter ha solicitado la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, en el extremo de la medida correctiva ordenada por la Sala; alegando que dicho mandato se originó sobre la base de una información proporcionada por el consumidor que no era cierta.
11. Sin embargo, la nulidad de oficio de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI solo procedería en virtud de los mecanismos descritos en los párrafos precedentes, no correspondiendo que un administrado que fue parte del procedimiento (en el presente caso, Divecenter) solicite a la autoridad de consumo la nulidad del referido acto. De lo contrario, una solicitud de nulidad de oficio se convertiría en la práctica en una vía adicional para discutir el acto emitido, el cual solo puede ser cuestionado ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo³. De ahí que la solicitud de nulidad formulada por el recurrente contra la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI no puede ser acogida.

³ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI. Artículo 18°.- Agotamiento de la Vía Administrativa e Impugnación Judicial de Pronunciamientos del Indecopi.
- 18.1 En los asuntos de competencia de cualquiera de los órganos resolutorios del INDECOPI, no podrá recurrirse al Poder Judicial en tanto no se haya agotado previamente la vía administrativa. Para lo dispuesto en la presente Ley, se entiende que queda agotada la vía administrativa solamente cuando se obtiene la resolución final de la respectiva Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

DECRETO SUPREMO 09-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 34°.- Agotamiento de la vía administrativa. Las resoluciones que expide el Tribunal agotan la vía administrativa y pueden ser impugnadas en la vía judicial, conforme a las normas que regulan el proceso contencioso administrativo. (...).

³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 202°.- Nulidad de oficio (...)
202.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario. (...)

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 218°.- Agotamiento de la vía administrativa.
218.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo a que se refiere el Artículo 148 de la Constitución Política del Estado.
218.2 Son actos que agotan la vía administrativa:
(...)
e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

- 12. En mérito de lo expuesto, corresponde declarar improcedente la solicitud de Divecenter para que se declare de oficio la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI, conforme a lo expuesto precedentemente.
- 13. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, la medida correctiva ordenada por la Sala fue emitida en consideración a la información alegada por el denunciante; por lo que se dispuso que el cumplimiento de dicho mandato sea previa presentación al proveedor de la documentación que acreditara ello; por tanto, será en la etapa de ejecución de medida correctiva donde el órgano resolutorio competente analice el cuestionamiento de Divecenter sobre la veracidad de la información proporcionada por el consumidor para el cumplimiento del mandato ordenado por la Sala.

RESUELVE:

Declarar improcedente la solicitud presentada por Divecenter S.A.C. para que se declare de oficio la nulidad parcial de la Resolución 1483-2017/SPC-INDECOPI del 29 de setiembre de 2016, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el extremo de la medida correctiva, pues dicha figura jurídica es una atribución propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, sin que proceda alguna solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente