



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO Nº 580-2016/CC2**



**PRESENTADO POR  
VIVIAN LISBETH TELLO ALARCÓN**

**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/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente Administrativo N°: 580-2016/CC2**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Denunciado** : Limautos Automotriz del Perú S.A.C

**Denunciante** : Cristian Vásquez Huamán

**Bachiller** : Vivian Lisbeth Tello Alarcón

**Código** : 2010505885

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central. La denuncia fue presentada por el señor Cristian Vásquez Huamán contra la Empresa Limautos Automotriz de Perú S.A.C, por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 24° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. El denunciante afirma que, tras el siniestro ocurrido con su automóvil con fecha 25 de abril de 2015, ingresó su vehículo al taller Limautos Automotriz del Perú para que pueda ser reparado, sin embargo, a la entrega del vehículo después de la reparación correspondiente, se percató que la capota se encontraba descuadrada, el papel tapiz que tapaba la llanta de repuesto habría sido cambiada y faltaba una herramienta de cuantía importante. Por todo ello, el denunciante regresó el auto al taller, donde le entregaron la herramienta y luego de la revisión correspondiente, el denunciante evidenció que del aire acondicionado del vehículo emanaba un líquido, la carrocería se encontraba dañada y, el aro de una de las llantas se encontraba sin el logo de Kia. El denunciante tras manifestar su molestia por correo electrónico, no recibió una respuesta por parte de Limautos en el tiempo legal establecido.

En el procedimiento se analizó si el proveedor habría incurrido en infracción a los artículos 18°, 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, entregando en mal estado el vehículo del denunciante e incluso con piezas faltantes. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central declaró Fundada en parte la denuncia, en el extremo que se acreditó que la denunciada entregó al denunciante un tapiz que no era de su propiedad y, al entregar por segunda vez el vehículo, este presentaba raspones en la carrocería, los aros estaban rayados, se habrían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas; finalmente, la denunciada no habría respondido a tiempo el reclamo presentado por el consumidor. Asimismo, se declaró Infundada la denuncia en los extremos referidos a que: i) el denunciante no habría entregado la unidad con una herramienta de cuantía importante; ii) el vehículo habría presentado en dos oportunidades una fuga de líquido en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado con aplicación de la garantía y iii) Al momento de entregar su vehículo al denunciante por segunda vez, a dicha unidad le faltaba la tapa del logo KIA.

La Sala Especializada de Protección al Consumidor revocó la Resolución de la Comisión y, reformándola, la declara Fundada, al haberse acreditado que se le entregó al denunciante su vehículo con: i) La capota descuadrada; y, ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta. Asimismo, se confirmó la resolución venida en grado en el extremo que declaró Infundada la denuncia interpuesta contra Limautos Automotriz del Perú SAC, por cuanto no se acreditó que el vehículo del denunciante haya presentado fuga de líquido en el aire acondicionado, el cual no fue reparado con aplicación de la garantía; imponiendo a la denunciada el pago de una multa.

## **INDICE:**

<b>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el proceso o procedimiento.....</b>	<b>2</b>
<b>Fundamentos de Hecho y de Derecho.....</b>	<b>2</b>
<b>Descargos.....</b>	<b>4</b>
<b>Fundamentos de Hecho y de Derecho.....</b>	<b>4</b>
<b>Resolución Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....</b>	<b>4</b>
<b>Recurso de apelación.....</b>	<b>5</b>
<b>Resolución N° 2143-2017/SPC-INDECOPI.....</b>	<b>6</b>
<b>Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.....</b>	<b>8</b>
<b>Infracción al deber de idoneidad.....</b>	<b>8</b>
<b>Sobre la atención al reclamo.....</b>	<b>12</b>
<b>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados.....</b>	<b>14</b>
<b>Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados..</b>	<b>14</b>
<b>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas.....</b>	<b>18</b>
<b>Resolución Final N° 2028 – 2016/CC2.....</b>	<b>18</b>
<b>Resolución Final n° 2143-2017/SPC-INDECOPI.....</b>	<b>24</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>27</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>29</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>30</b>

## **RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO**

Con fecha 13 de Mayo de 2016, el Sr. Cristian, Vásquez Huamán (en adelante el denunciante, Sr. Vásquez o el Consumidor), interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central del INDECOPI, contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C. (en adelante, la denunciada, Limautos o el proveedor) por haber incurrido en actos de error de información y faltar al deber de idoneidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 2, 3, 18, 19, 20, 22 y 23 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571 (en adelante el Código).

### **Fundamentos de Hecho y de Derecho**

El denunciante afirma que con fecha 25 de Abril de 2015, tuvo un accidente material, con el vehículo que adquirió por parte de Limautos; que, ocurrido dicho siniestro cumplió con comunicar dicho incidente a los seguros La Positiva para que estudiaran su caso.

Ante ello con fecha 27 de Abril de 2015, su vehículo fue internado gracias a La Positiva, en el taller de Limautos de la marca Kia, por un daño interno.

La Primera entrega se realizó con fecha 12 de Junio de 2015, sin embargo al realizar el estado de su vehículo se percató que la capota de adelante, donde va el motor estaba descuadrada y tenía un tapiz que tapaba la llanta de repuesto de la capota de atrás que no era de su propiedad y que además le faltaba una herramienta de cuantía importante.

Tras lo ocurrido el denunciante hizo el reclamo ante la empresa denunciada en la misma que un asesor le comunicó que respecto a la puerta se sirviera regresar al día siguiente y respecto al tapiz y la herramienta que éste iba a verificar.

Con fecha 18 de Junio de 2015, volvió a llevar el vehículo, al taller de Limautos para que le den solución del reclamo respecto a la puerta, tapiz y herramienta del auto, siendo el asesor le indicó que regresara al día siguiente, en donde se le hizo entrega de la herramienta pero aún quedaba pendiente el tapiz.

Posteriormente al desplazarse con su familia se dio cuenta que del vehículo salía agua de la caja de cambios, lo cual lo motivó a hacer llamadas y comunicarse a través de correo electrónico con varios encargados de la casa automotriz quienes finalmente le dijeron que llevase el vehículo al taller de Limautos para que pudiesen revisarlo y le devolvieran el tapiz.

Su vehículo se quedó internado una semana y le indicaron que el desperfecto del agua se debía a un problema con el aire acondicionado y le devolvieron el papel tapiz también.

Una semana después seguía saliendo liquito (aceite del auto) y consultando un especialista éste le confirmó que el líquido que salía era proveniente de la caja de cambios, al entregar el vehículo informo este diagnóstico al asesor de servicios quien le dijo que llamará a la aseguradora para una ampliación, dejando así su auto nuevamente en el taller.

Con fecha 15 de Setiembre de 2015, se realizó la hoja de inventario de cómo se entregaba el auto. Al transcurrir dos semanas le mencionaron que La Positiva había objetado dicha atención pues la gotera no había sido ocasionada como parte del siniestro, teniendo que pasar dicha atención como parte de la Garantía del producto, ya que se debía a una falla del producto.

Sin embargo Limautos (transcurrido un mes) alegó que la falla era parte del siniestro y lo exhortaron a llamar a La Positiva para que se revisara el auto junto con los técnicos de Kia.

Tras lo ocurrido el Denunciante trató de comunicarse con Limautos y con la Positiva pero no tuvo éxito.

Con fecha 25 de Enero de 2016 Limautos envió un correo al denunciante para comunicarle que se le entregaría el auto y que tenía que pagar un deducible de S/ 1085.00 Soles; pero, al revisar el auto notó que éste tenía raspones y que los aros de las llantas de atrás estaban rayados y les faltaba la tapa que lleva el logo de Kia.

Además de lo ya mencionado notó que la llanta de repuesto se la cambiaron y en su lugar le pusieron una llanta gastada y que además le cambiaron las dos llantas de atrás; por lo que hizo de manera inmediata su reclamo.

Luego de varios meses el asesor de Limautos se comunicó con el denunciante diciendo que aún no tenía respuesta del área de reclamos de Limautos.

Posteriormente el Denunciante decide reclamar ante Indecopi, llevándose a cabo una conciliación donde obtuvo un ofrecimiento que no le favoreció.

#### **Medios Probatorios:**

- Impresión de la Página Web de la Sunat donde figura la Limautos Automotriz del Perú SAC como contribuyente.
- Impresión de la Página Web de la Sunat donde figura La Positiva Seguros y Reaseguro SA como contribuyente.
- Copia del Inventario con que ingresa el vehículo del denunciante al local de la denunciada, con fecha 14 de Setiembre de 2015.

- Copia del Presupuesto realizado por Limaautos, emitida con fecha 05 de Mayo de 2015.
- Copia de cotización del Seguro Vehicular de La Positiva Seguros, finalizada con fecha 19 de Junio de 2015, y copia del voucher de pago que depositó con fecha 06 de Julio de 2015.
- Copia de los correos electrónicos de reclamos hechos a Limaautos, que no fueron contestados o que se demoraron en contestar los denunciados.
- Copia del Acta de Audiencia de Conciliación, de no acuerdo, de fecha 08 de Abril de 2016 en la que solo asistió Limaautos mas no La Positiva.
- Copia del Contrato de comodato realizada a Limaautos de fecha 05 de Enero de 2016.
- Copia del reclamo realizado a la Positiva Seguros y Reaseguros S.A. de fecha 11 de Mayo de 2016.

### **DESCARGOS:**

Con fecha 05 de Agosto de 2016 Limaautos Automotriz del Perú S.A.C (en adelante la denunciada), representada por su Gerente General, Jesús Adolfo, Revilla de Taboada, se apersonó al procedimiento administrativo, y formuló sus descargos, dando a conocer que el denunciante y el denunciado ya habían llegado a un acuerdo con fecha 16 de Julio de 2016.

### **Fundamentos de Hecho y de Derecho**

El denunciado señala que con fecha 16 de Julio de 2016, llegó a un acuerdo con el denunciante, realizándose la entrega del vehículo, previa reparación orecida, la misma que consistió en el pintado del parachoques delantero y posterior, reparación del aro de la llanta de repuesto, reemplazo de 4 aros, reemplazo de 2 llantas modelo 215/45R17 y 02 copas.

### **Medios Probatorios:**

- Recibo de Conformidad de fecha 16 de Julio de 2016
- Liquidación de la Orden de Trabajo N° 898 con el detalle de los trabajos realizados.

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

Con fecha 19 de Diciembre de 2016 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central, emitió su Resolución Final N° 2018-2016/CC2, la misma que declaró lo siguiente:

Fundada la denuncia por la infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado i) luego de reparar

el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad, y, ii) al entregar por segunda vez el vehículo materia de denuncia, éste presentó raperos en la carrocería y los aros estaban rallados; y, habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas.

Declarar Infundada la denuncia por presunta infracción a los Arts. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos que el proveedor denunciado

- i) Luego de reparar la referida unidad del denunciante en atención al siniestro que sufrió:
  - No habría entregado la unidad con una herramienta de cuantía importante.
  - Este habría presentado en dos oportunidades una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado en aplicación a la garantía.
- ii) Al momento de entregar su vehículo al denunciante por segunda vez, a dicha unidad le habría faltado la tapa del logo KIA.

Declarar fundada la denuncia interpuesta por el denunciante por infracción al art. 24 de Código de Protección y defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no cumplió con resolver el reclamo impuesto por el denunciante.

Denegar las medidas correctivas e imponer una Multa Limaautos ascendiente a 2UIT.

Respecto a la posibilidad de impugnar la resolución de la comisión, el art. 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 se puede interponer contra lo dispuesto en la ya citada resolución es el de Apelación y las partes contaban con un plazo máximo de 5 días.

### **RECURSO DE APELACIÓN:**

Con fecha 03 de Enero de 2017, el Sr. Cristian Vásquez Huamán, al no encontrarse conforme, presenta recurso de apelación, en contra de la Resolución Final N° 2028 – 2016 /CC2, de fecha 19 de Diciembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, con la finalidad que el superior jerárquico la revoque.

### **Fundamentos de Hecho y de Derecho:**

En el escrito de apelación del Sr. Vásquez, este señala que, la Comisión resuelve declarar infundada en un extremo la denuncia, por no haber incurrido en infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571; ello en la medida que no cumplieron con acreditar los hechos alegados, respecto a el daño a la capota del auto; la falta de la tapa con el logo de Kia y, el goteo de agua producto al mal estado del aire acondicionado; no apelando lo referente a herramienta que le fue sustraída fue devuelta al momento.

Que, se demuestra mediante el correo de fecha 17 de Junio de 2016, el reconocimiento de la denunciada de haber perdido la tapa de la llanta del auto del denunciante.

Se debe tener en cuenta que la denunciada establecía plazos para hacer los arreglos del vehículo, sin embargo se demoró más de un año en darle solución al problema del denunciante.

#### **Medios Probatorios:**

- Copia de los correos electrónicos de reclamos hechos a Limautos, que demuestran que se dañó el capot, de fecha 19 de Junio de 2015.
- Copia de diversos correos de reclamos hechos a Limautos de fecha 09 de Julio de 2015.

Dicho recurso fue concedido, mediante resolución N° 580 – 2016/CC2 de fecha 13 de Enero de 2017, por la Comisión de Protección al Consumidor N°2.

#### **Resolución N° 2143-2017/SPC-INDECOPI**

Finalmente con fecha 04 de Julio de 2017 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 2143-2017/SPCC- Indecopi, en la misma que se Revoca la Resolución Final N° 2028-2016/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C, por infracción a los Art. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara fundada, al haber acreditado que le entregó su vehículo al denunciante con: 1) La capota descuadrada; y, ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta.

Asimismo confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limautos Automotriz del Perú SAC, en el extremo que no se ha acreditado que el vehículo del denunciante haya presentado una fuga en el aire acondicionado, el cual un fue reparado en la aplicación de la garantía.

Sancionar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C con una multa total de 2 UIT, por infracción de los Arts. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Ordenar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C, como medida correctiva, que si a la fecha, los defectos verificados en el presente procedimiento (capota descuadrara y falta de la tapa del logo de Kia en una llanta) no han sido reparados, en el plazo de 5 días hábiles de notificada la resolución, cumpla con reparar los mismos.

La Resolución de la Sala constituye un acto administrativo que causa estado, es decir, se agota la vía administrativa por lo que solamente puede ser cuestionada a través de una demanda contenciosa administrativa.

## **IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.**

### **1.- Infracción al deber de idoneidad:**

Respecto a la vulneración al deber de idoneidad, dentro del presente proceso se tienen que mencionar y analizar tres consideraciones; las mismas que detallo a continuación:

#### **Identificación N° 1: Sobre la capota, herramienta, logo de kia, y fuga de aire acondicionado**

El denunciante señaló que Limaautos luego de reparar su unidad en atención al siniestro que sufrió, le entregó el vehículo materia de denuncia i) con la capota descuadrada, ii) sin una herramienta de cuantía importante, iii) sin la tapa del logo de Kia; y, iv) en dos oportunidades sufrió una fuga de agua, por el aire acondicionado.

Sin embargo en primera instancia no cumplió con presentar documentos o pruebas sustentadoras de lo alegado por lo que tuvo que ser desestimado por la Comisión.

Aun así Limaautos en su contestación no se pronunció sobre lo alegado por el denunciante, limitándose solo a señalar que ambas partes ya habían llegado a un acuerdo (el mismo que no llegó a probar en el proceso.)

Es ya, en su recurso de apelación, donde el denunciado adjunta nuevos medios probatorios que corroboran las afirmaciones respecto a tres puntos de los 4 antes mencionado, los cuales son: i) con la capota descuadrada, ii) sin la tapa del logo de Kia; y, iii) en dos oportunidades sufrió una fuga por el aire acondicionado; y, sobre la herramienta señala que, la misma fue devuelta de manera inmediata por la denunciada.

El denunciante adjunta a su apelación dos correos electrónicos uno de fecha 18 de Junio y el otro de fecha 09 de Julio; en los cuales se conversa a cerca de los inconvenientes señalados líneas arriba.

Respecto al aire acondicionado, de los correos presentados como medio probatorio por el denunciante, se desprende que existió una comunicación acerca de una fuga de aceite mas no de agua, debido al aire acondicionado; es por ello que declaran infundado este extremo de la denuncia.

#### **Análisis:**

De los hechos expuestos, se advierte, tal como lo señala y lo demuestra el denunciante, que luego de haber sido devuelto su vehículo, el representante de Limaautos, le informó que el capot de su auto ya estaba quedando listo y que

además estaban tratando de conseguir la tapa de la llanta de su auto con la marca Kia.

En ese sentido se evidencia que el denunciado reconoce a través de su representante que, el vehículo del denunciante se encontraba en reparación debido a que su capota estaba descuadrada y a que estaban consiguiendo la tapa de su llanta. Pruebas y afirmaciones que Limautos nunca contradijo ni emitió pronunciamiento alguno al respecto.

A raíz de lo mencionado entonces, es pertinente recordar lo dispuesto en el Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que literalmente dice:

***“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”.*

En el presente caso, se evidencia que existió una vulneración al consumidor, pues, el auto ya había sido llevado con antelación al taller y había sido devuelto, lo cual lleva a cualquier consumidor a creer que en efecto al ingresar al taller, estos van a cumplir con efectuar la reparación integrada del daño, por el cual se llevó el vehículo en su momento, y no que se efectúe una reparación a medias; y peor aún, que se malogre aún más, la unidad que se lleva a reparación.

**Identificación N°2: Sobre el Tapiz**

El denunciante manifestó que, luego de reparación su vehículo tras el siniestro sufrido, Limautos le entregó su unidad vehicular con un Tapiz que no era el suyo, sustentando tales hechos con correos electrónicos cursados y recibidos por las partes.

Es de saber que, el denunciado no se pronuncia sobre tales alegaciones, ni presenta medio probatorio alguno desestimando lo esbozado por el denunciante.

**Análisis:**

Se evidencia que en dichos correos por un lado el denunciante pone en conocimiento que el tapiz que el entregaron no era el suyo, y que Limautos en el correo de respuesta no cuestiona tales hechos; además del hecho que el denunciado no presenta medios probatorios dentro del proceso, que puedan refutar lo mencionado por el denunciante.

La Comisión en este respecto, cita lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en un proceso llevado a cabo en el 2014; donde señalan el valor de las pruebas indiciarias y circunstanciales. Bajo ésta misma línea podemos decir que, “el consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio” (Tito y Puell, 2009, pág. 38).

Bajo éste respecto y tras la valoración en conjunto de los medios probatorios presentados por el denunciante, los mismo que no fueron contradichos en su momento por la denunciada; es entonces donde la Comisión estima que existen indicios suficientes para acreditar que Limautos luego de reparar el vehículo del denunciante, le hizo entrega del mismo, con un tapiz que no le correspondía.

En este punto también es importante referirnos a lo concerniente sobre el deber de idoneidad, ya que teniendo en cuenta que éste, “consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (Carbonell, 2015, Pág. 142)

### **Identificación N° 3: Sobre la carrocería los aros y llantas:**

El denunciante señaló que su vehículo al ser entregado por Limautos, por segunda vez, presentó raspones sobre la carrocería; los aros estaban rayados, y tanto la llanta de repuesto, así como las dos llantas posteriores, fueron cambiadas por llantas gastadas.

El denunciante sustentó sus alegaciones presentando, como medio probatorio, el correo electrónico de fecha 08 de Febrero de 2016 cursado a Limautos.

El denunciado por su parte, indicó que las observaciones referidas al pintado de los parachoques delantero y posterior; reparación de aro de llanta de repuesto; reemplazo de 4 aros; y, reemplazo de dos llantas modelo 215/445R17 y dos capas; fueron atendidas en aplicación de la garantía otorgada.

La denunciada, a efectos de sustentar sus manifestaciones, presentó como medio probatorio el documento denominado “Recibo de Conformidad” del 16 de Julio de 2016, el cual se encuentra suscrito por el denunciante, y se desprende

qué este último, recibió su vehículo satisfactoriamente, en relación a los trabajos efectuados por Limaautos.

### **Análisis:**

De lo señalado anteriormente se desprende que, en efecto, a la recepción del vehículo por segunda vez, el denunciante se percató que éste había sufrido daños en la carrocería aros y llantas, los mismo que no solo fueron reconocidos por Limaautos, sino que además la propia denunciada se encargó de efectuar las reparaciones correspondientes; prueba de ello es Recibo de Conformidad, presentado por la propia denunciada dentro del proceso materia de análisis.

Si bien es cierto que la denunciada cumplió con levantar las observaciones señaladas por el denunciante y por ende con la completa reparación de los puntos mencionados, no se puede negar que, la denunciada fue quien ocasionó los daños en la unidad del Sr. Vasquez, lo cual evidencia de manera clara y tajante una vulneración irrefutable contra el Art. 18 del Código de Protección y defensa del consumidor el mismo que literalmente nos dice lo siguiente:

#### ***“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”.*

¿Porque entonces, si Limaautos cumplió con las reparaciones a los daños mencionados en su momento, infringió el artículo en mención?

Bueno, este artículo es claro en tanto y en cuanto señala que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siendo así, al ser el Sr. Vásquez consumidor, y el éste haber llevado su unidad vehicular al taller de Limaautos para su reparación, lo que éste esperaba es que dicho vehículo sea reparado y no por el contrario resulte dañado en el propio taller donde se supone que lo van a reparar.

Es pues, a manera de comparación, similar al caso de quien se acerca a una lavandería para dejar un saco que tiene una mancha en la espalda y que al momento de recogerlo en efecto dicha mancha no existe pero resulta que ahora hay manchas en el brazo y que además los botones se encuentran descocidos.

Tenemos entonces que la Idoneidad es, “Es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que consumidor recibe efectivamente. Pero a su vez lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información

que ha recibido. De manera que existirán problemas de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y por lo cual ha pagado un determinado precio y aquello que efectivamente recibe y no se satisface sus expectativas.”(Baltazar, 2007, Pag. 232).

Son las razones señaladas, las que llevan a la Comisión a determinar que en el caso materia de análisis, sí existió vulneración al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **2.- Sobre la atención al reclamo:**

### **Identificación:**

El denunciante señaló que la denunciada, no cumplió con atender del reclamo que interpuso, vía correo electrónico, en el que cuestionó los desperfectos evidenciados en su vehículo, en la segunda entrega.

Sustentando sus manifestaciones en el correo electrónico de fecha 8 de Febrero de 2016, en donde se aprecia que el Sr. Vásquez, reclama a Limaautos acerca de la demora en la entrega del vehículo y además por los desperfectos que se habían presentado en este.

Además que reiteró estos reclamos en los correos electrónicos de fechas 15 y 22 de Febrero y 1 de Marzo de 2016.

La denunciada no se pronunció sobre este respecto en sus descargos ni presentó medio probatorio que pueda contradecir lo esbozado por el denunciante; sin embargo de los propios medios probatorios se verifica que Limaautos, cumplió con responder el reclamo efectuado vía correo electrónico por el denunciante con fecha 15 de Marzo de 2016.

### **Análisis:**

En efecto, tras la identificación de los hechos, se verifica que la denunciada cumple con responder el reclamo recibido el 08 de Febrero, el 15 de marzo; habiendo tenido como fecha límite para responder hasta el día 09 de Marzo de 2016.

En este caso se observa una respuesta tardía e incompleta, ya que ésta no se pronuncia sobre motivo de reclamo del denunciante, por lo que claramente se configura una infracción a lo estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Art. 24; el mismo que literalmente nos dice:

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

*24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no*

*mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.*

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

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

En efecto, para considerarse contestado un reclamo no solo es necesario entablar una comunicación con el consumidor, sino que se entiende por responder que el proveedor del servicio tiene el deber de pronunciarse sobre los puntos señalados como reclamos por el cliente; y tiene que hacerlo dentro del plazo legal señalado (30 días calendarios); para ahondar un poco más en el tema es necesario recordar lo siguiente, “que ni el código ni el reglamento, determinan la forma en que el proveedor debe comunicar su decisión a los consumidores o sobre la utilización de la prórroga del plazo de atención, pero debe entenderse que el medio de comunicación empleado debe ser uno que permita obtener una constancia de recepción de la respuesta y debe ser dirigido al domicilio o medios de contacto señalados por el consumidor en la hoja de reclamación. La atención de los reclamos de los consumidores no implica la obligación de los proveedores de darle una respuesta favorable al consumidor, sino que su reclamo deba ser atendido, ya sea mediante una aceptación de lo reclamado o de su negación. De la misma manera, la atención de los reclamos no puede estar condicionada al pago del producto o servicio reclamado ni de otros conceptos” (Northcote, (2011) Pag. X-3)

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS:**

#### **A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS:**

##### **1.- Infracción al Deber de Idoneidad**

##### **Identificación N° 1: Sobre la capota, herramienta y logo de Kia, y fuga de agua en el aire acondicionado:**

El denunciante señaló en su momento que, al recoger por primera vez su auto del taller de la denunciada, evidenció que la capota estaba descuadrada, le faltaba una herramienta de una cuantía importante, le faltaba una tapa con el logo de Kia y existía una fuga de agua en el aire acondicionado. Situación que se configuro a medias, pues de la revisión del expediente se verifica que, en primera instancia el denunciante no cumplió con presentar medio probatorio alguno que sustente sus alegaciones respecto a esta punto; sin embargo, ya en segunda instancia, en su escrito de apelación presenta dos correos electrónicos, en los mismo que, Limautos, admite: i) que ya se encuentran reparando el daño efectuado en la capota, ii) así como que estaban consiguiendo ya la tapa de su llanta, con el logo de Kia.

Pero, sobre los otros dos puntos, i) la perdida de la herramienta de cuantía importante, el denunciante afirmó que Limautos cumplió con devolvérsela inmediatamente; y ii) la fuga de agua del aire acondicionado, lo que se evidenció fue que el Sr. Vasquez reclamaba en los correos acerca de una fuga de aceite y no de agua, por lo que esos dos puntos fueron desestimados en el proceso materia de análisis.

En cuanto a los dos puntos que si configuraron una vulneración al Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, queda claro que el cliente lo que esperaba era que en efecto, al ingresar su vehículo al taller, éste cumpliera, en primer instancia, con efectuar una reparación completa del mismo tras el siniestro sufrido, y, en segunda instancia esperaba que la unidad sea entregada de manera íntegra, y esto incluye, la entrega también de la tapa de la llanta con el logo de Kía. Hechos que no se presentaron como el consumidor esperaba.

Es por ello que coincido con el análisis que se efectuó en el desarrollo del caso materia del presente informe, en tanto y en cuanto a todas luces se evidencia una vulneración al art. 18 del Código de Protección y defensa del consumidor.

## **Identificación N°2: Sobre el Tapiz**

Respecto a este punto, el denunciante afirmó que luego de retirar su unidad vehicular del taller de Limaautos donde había sido internado para su reparación tras haber sufrido un siniestro, éste le fue entregado con un papel tapiz que no era de su propiedad.

Para sustentar las afirmaciones señaladas el denunciante adjuntó a su escrito, un correo electrónico de fecha 10 de Julio de 2015, donde expresaba claramente su incomodidad por que el tapiz con el que había sido devuelto su vehículo era otro y no es de su propiedad.

A fin de dar respuesta al correo antes citado, Limaautos remitió correo electrónico de fecha 13 de Julio de 2015 en el cual coordinaba con el denunciante la entrega de su vehículo, sin cuestionar, contradecir o mencionar siquiera algo referente a dicho tapiz.

Cabe señalar también que dentro del proceso la denunciada en ningún momento presentó medio probatorio alguno que contradijera lo alegado por el denunciante, o hiciera constar de algún modo, que Limaautos no entregó el automóvil con un tapiz que no era de propiedad del consumidor.

La comisión, cita la Resolución N° 442-2014/SPC-INDECOPI, en la misma que se desarrolla la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales; y, es valiéndose de dicho fundamento, que declara fundado el extremo denunciado.

Claramente, tras los hechos señalados por el denunciante, la presentación de los medios probatorios, donde hacía notar que el tapiz con el que le entregaron su auto era otro y no el de su propiedad, el correo electrónico de respuesta donde no se menciona nada concerniente al tapiz sino solo a la entrega de la unidad, y, la falta de pronunciamiento sobre este respecto a cargo de la denunciada, lleva a concluir que en efecto, se configuró una vulneración al Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto y en cuanto, el consumidor esperaba recibir su auto reparado con todas las piezas y accesorios completos y sobre todo, que estos sean los mismos que éste dejó dentro de su unidad al momento de internar su unidad en el taller para su reparación, sin embargo en este caso en particular, el cliente, no recibió lo que cualquier consumidor esperaría recibir, puesto que fuera de las demoras, y las fallas que aun mantendría la unidad, recibió su automóvil con el tapiz cambiado por otro que no era de su propiedad.

### **Identificación N° 3: Sobre la carrocería los aros y las llantas:**

El señor Vásquez, señaló en su denuncia que, al momento de recoger su vehículo de Limaautos, ya por segunda vez (tras las reparaciones), este se percató que el mismo tenía raspones en la carrocería, los aros estaban rayados también y, que además, la llanta de repuesto, como las otras dos llantas traseras habían sido cambiadas por llantas gastadas; a efectos de sustentar sus alegaciones, el Sr. Vásquez, anexó a su denuncia como medio probatorio, el correo electrónico de fecha 08 de Febrero de 2016, que envió a Limaautos, señalando su incomodidad, pues el afirmaba haber entregado su auto sin ningún tipo de raspones, ni en la carrocería, ni en los aros, y que además había entregado el vehículo con llantas que tendrían poco uso.

Sobre éste respecto la denunciada presenta, dentro del proceso, como medio probatorio el Recibo de Conformidad, por parte del Cliente, en donde claramente se especifica que, se había realizado el pintado de los parachoques, tanto delantero como posterior, se había efectuado la reparación del aro de la llanta de repuesto; se había reemplazado los aros de las demás llantas y dos copas; y que dichas atenciones además estaban a completa satisfacción y conformidad del cliente.

En éste caso, pese a la reparación que efectuó Limaautos a la unidad vehicular del cliente, y que éste haya finalmente dado su conformidad ante tales reparaciones efectuadas y recibidas en su vehículo, no exime de responsabilidad al proveedor, y tampoco se puede considerar que en realidad no existió vulneración al Deber de Idoneidad, reglado en el Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ya que como lo he venido mencionando a lo largo de todo mi informe, la idoneidad se configura entre las expectativas del consumidor, es decir lo que este espera recibir al comprar o adquirir un servicio y lo que realmente recibe; y, en este caso, ningún consumidor esperaría o tendría las expectativas que al llevar su auto para la reparación tras un siniestro, éste no solo salga con otros daños además de los ya ocasionados y mucho menos con las llantas cambiadas por otras desgastadas y usadas.

Respecto a éste punto existió vulneración a los derechos del consumidor, pese a que, finalmente la denunciada cumple con reparar el auto; que cabe decir, no tendría por qué haber necesitado de esas nuevas reparaciones ni nuevos cambios de aros si es que en un primer momento el proveedor hubiera actuado con la diligencia necesaria en este tipo de actividades; hecho que, pese a haberlo remediado como ya mencioné, ocasionó malestar, incertidumbre, y pérdida de tiempo al

consumidor; sentimientos que ningún cliente espera sentir, al llevar su automóvil o contratar los servicios de profesionales.

## **2.- Sobre la Atención al Reclamo:**

El denunciante señaló en su momento, que, Limautos, no cumplió con atender su reclamo presentado vía correo electrónico, en el mismo que consignaba los desperfectos encontrados en su vehículo, y la demora en la entrega del mismo.

Asimismo con fecha 15, 22 de Febrero y 3 de Marzo de 2016 reiteró el reclamo realizado con antelación.

Ante tales hechos, antes de poder mostrar una posición a favor o en contra de tales conductas, es importante recordar lo que nos dice el Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que citamos:

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

*24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.*

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

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

Es claro en este punto del análisis que, guiándonos por lo normado en el inciso 1 del artículo precitado, todo proveedor tiene el deber de responder los reclamos presentados por los consumidores; y, como plazo máximo el de 30 días calendarios; pudiendo ser este plazo prorrogado por otro igual cuando las condiciones lo ameriten.

Es el caso que, Limautos da respuesta al reclamo interpuesto por el Sr. Vásquez, mediante correo electrónico de fecha 15 de Marzo de 2016, cuando en realidad el plazo máximo que tenía para responder dichos reclamos vencía el día 09 de Marzo de 2016.

Siguiendo ese orden de ideas, el denunciado no solo, no cumplió con responder el reclamo dentro del plazo concedido normativamente para ello; sino que además, en su respuesta no cumplió con pronunciarse acerca de los puntos de reclamo que el denunciante consigno; es así que se configura una vulneración al Código de Protección al consumidor, en cuanto al deber de todo proveedor de responder los reclamos efectuados por el cliente.

## **B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS:**

### **B.1.- Resolución Final N° 2028 – 2016/CC2**

Resolución Final, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, con fecha 19 de Diciembre de 2016; en la misma que se resuelve, declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por el Sr. Cristian Vásquez Huamán en contra de Limauto, por infracciones cometidas en contra el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual resolvió de la siguiente manera:

1. Fundada la denuncia por la infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado i) luego de reparar el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad, y, ii) al entregar por segunda vez el vehículo materia de denuncia, éste presentó raponés en la correcería y los aros estaban rayados; y, habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas.

**Posición:** Respecto a la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor, en el punto señalado, estoy de acuerdo por los siguientes motivos:

- a) **Sobre el Tapiz:** A lo largo del proceso seguido bajo el expediente materia de este informe; y, tras los análisis realizados en el mismo, se evidencia que si bien en los correos electrónicos presentados como medios probatorios por el denunciante, no existe aceptación alguna por parte del proveedor del servicios (en este caso Limautos) sobre haber entregado al Sr. Vásquez un tapiz que no le correspondía, tampoco es que el proveedor lo haya negado, ni en los correos electrónicos y mucho menos dentro del proceso administrativo llevado a cabo; es por ello que la Comisión decide valorar en conjunto los medios probatorios

presentados y determinar que en efecto hubo vulneración al derecho del consumidor.

Por todo lo mencionado líneas arriba, y tras mi análisis personal, considero que la sanción impuesta por la comisión es la correcta, ya que en efecto tal hecho constituye a todas luces una vulneración al deber de idoneidad enmarcado en el Art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que las expectativas de cualquier consumidor hubiesen diferido con lo realmente recibido por el proveedor de servicios, Limautos.

**b) Sobre la carrocería, los aros y las llantas:**

Respecto a este punto, se evidenció durante el proceso administrativo seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor, que, en efecto existió una vulneración al deber de idoneidad normado en el art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el Denunciante demostró que tras recibir su automóvil (después de las reparaciones efectuadas por Limautos), este se encontraba con la carrocería rayada, los aros rayados y las llantas habían sido cambiadas por otras desgastadas, ya que las llantas con las que había ingresado su vehículo no tenían tal desgaste.

En cuanto a Limautos, éste corroboró lo alegado por el denunciante al presentar como medio probatorio el recibo de conformidad, donde el denunciante aceptaba las reparaciones hechas y, no tenía más observaciones tras la reparación de los daños mencionados, es decir que le entregaron un vehículo pintado, con los aros reparados y las llantas cambiadas.

Entonces, si bien es cierto que Limautos reparó los daños ocasionados dentro de su taller al automóvil del denunciante, es no menos cierto, que cualquier consumidor, que ingrese su vehículo para su reparación al taller de su casa matriz, nunca imaginará que saldrá con problemas adicionales al que tenía inicialmente.

Por los motivos señalados, es que estoy de acuerdo con la decisión de la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Limautos no solo, no cumplió con las expectativas que cualquier consumidor podría tener acerca del servicio, sino que encima de ello, resultó dañando aún más el vehículo de su

cliente; ésta, por más que la denunciada haya reparado el daño causado, representa una vulneración al deber de Idoneidad.

2. Declarar Infundada la denuncia por presunta infracción a los Arts. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos que el proveedor denunciado:
  - i) Luego de reparar la referida unidad del denunciante en atención al siniestro que sufrió:
    - No habría entregado la unidad con una herramienta de cuantía importante.
    - Este habría presentado en dos oportunidades una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado en aplicación a la garantía.
  - ii) Al momento de entregar su vehículo al denunciante por segunda vez, a dicha unidad le habría faltado la tapa del logo KIA.

**Posición:** Respecto a esta decisión de la Comisión de Protección al Consumidor, me encuentro de acuerdo, por los siguientes fundamentos:

**c) Sobre la capota, herramienta, logo de Kia y fuga de agua en el aire acondicionado.**

La comisión de Protección y Defensa del Consumidor declara infundado este extremo de la denuncia puesto que el denunciado no presentó los medios probatorios que acreditaran que en efecto la denunciada hubiese entregado su vehículo con la Capota descuadrada, sin la herramienta de importante valor, el faltante de la tapa con el logo de Kia y con las filtraciones de agua a raíz de un problema con el aire acondicionado.

Es en este extremo, que la Comisión no puede amparar una denuncia con el solo señalamiento del consumidor al proveedor, sin mediar ningún elemento probatorio o un conjunto de elementos de prueba que sean valorados en conjunto y que gracias a esa valoración se llegue a estimar la comisión de una vulneración a los derechos del consumidor.

En este caso, el Sr. Vásquez, no presentó, ninguna orden de servicio, informe técnico, o un correo electrónico que en efecto sustentara literalmente hablando los daños alegados en su escrito de denuncia.

Es por estos motivos, que, debiendo probar sus alegaciones no logró hacerlo, es que estoy de acuerdo con la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor, al respecto de declarar infundado este extremo de la denuncia.

3. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el denunciante por infracción al art. 24 de Código de Protección y defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no cumplió con resolver el reclamo impuesto por el denunciante.

**Posición:** En éste respecto, me encuentro de acuerdo con la posición de la Comisión de Protección al Consumidor en cuanto a que declararon fundada la denuncia interpuesta por el Sr. Vásquez, sobre éste extremo; por los siguientes Motivos:

**d) Sobre la atención al reclamo:**

La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, declara fundada la denuncia en este extremo ya que tras el análisis efectuado en la resolución materia de análisis en éste informe, se evidencia que el denunciante, presentó un reclamo con fecha 08 de Febrero de 2016, y fue respondido con fecha 15 Marzo de 2016 y sin pronunciarse acerca de los hechos cuestionados en el reclamo.

En efecto, tras la revisión de los documentos y, los medios probatorios se evidencia de manera clara que el Sr. Vásquez, envía correo electrónico el 8 de Febrero y al no encontrar respuesta alguna vuelve a enviar tres correos más de fechas 15 y 22 de Febrero y 3 de Marzo, no encontrando respuesta a sus inquietudes hasta el día 15 de Marzo de 2016, fecha que excedía los 30 días calendario que tienen los proveedores como plazo para responder las comunicaciones de los clientes.

Siguiendo esa línea de pensamiento, Limautos, no solo sobrepaso el límite máximo de plazo para responder el reclamo del denunciante, sino que al hacerlo, no se pronunció acerca de todos los hecho que el denunciante alegaba, dándose entonces por probado que la denunciada no ha cumplido con dar respuesta al reclamo presentado por el consumidor.

Es por los motivos señalados en líneas precedentes que me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, ya que

Limautos vulneró lo consignado en el Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. Denegar las medidas correctivas e imponer una Multa Limautos ascendiente a 2UIT.

**Posición:** Respecto a lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, me encuentro parcialmente de acuerdo, por los siguientes motivos que paso a exponer:

**e) Respecto a la denegatoria de medidas correctivas:**

En este respecto el Sr. Vásquez solicito como medidas correctivas las siguientes:

- i) Se Sancione a Limautos
- ii) Se ordene a Limautos:
  - La devolución de las tres llantas que habían sido sustraídas
  - Realice el planchado y pintado del vehículo materia de denuncia
  - Realice el pago de la suma US\$5127.00
- iii) Se deje sin efecto la devolución del auto que se le entregó en comodato hasta la entrega de su vehículo en buen estado.

Ante tales hechos la Comisión indicó:

Que, no procedida considerar a la sanción como una medida correctiva puesto que la sanción era una potestad de la administración ante la verificación de una infracción, con lo cual estoy totalmente de acuerdo; y, al respeto me permito mencionar lo siguiente, “la doctrina es unánime en manifestar que la medida correctiva no posee una naturaleza sancionadora, dado que le es ajena la finalidad aflictiva. Sin embargo, en la práctica la delimitación de ambas figuras jurídicas puede ser confusa, ya que en muchas ocasiones un mismo acto de gravamen, como por ejemplo el comiso de bienes, la clausura de instalaciones o establecimientos, suspensión de actividades, pueden ser aplicadas sobre un administrado como sanción, como medidas correctivas, como medida provisional o como medida de seguridad, según sea el contexto y la finalidad perseguida. Razón por la cual, creemos que es necesario que establecer un criterio para su distinción.”(Noblejas, 2011, Pag. 113).

Que, No procede ordenar a Limautos que cumpla i) con la devolución de las llantas que habían sido reemplazadas; puesto que en el mismo proceso se verificó que el proveedor ya cumplió con reemplazarlas, ii) con la pintura y el planchado del vehículo; puesto que se demostró que, en efecto el proveedor ya había cumplido con tales requerimientos, iii) con realizar el pago por la suma de US\$ 5127.00; puesto que las medidas correctivas no tienen carácter indemnizatorio.

Los hechos y fundamentos señalados líneas arriba, coinciden con mi línea de pensamiento, puesto que, en primer lugar del Recibo de Conformidad presentado como medio probatorio por Limautos, se desprende que éste cumplió con realizar el reemplazo y el cambio de las llanta y que, es el mismo denunciante quien firma en señal de conformidad; y en segundo lugar porque el Propio Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Art. 115.7 nos dice que las medidas correctivas no tienen carácter indemnizatorio.

Que, Se deje sin efecto la devolución del vehículo en comodato mientras Limautos entregue la unidad el cliente en buen estado; no corresponde puesto que dicho vehículo ya fue entregado al Sr. Vásquez. Decisión con la que coincido plenamente en tanto que del Recibo de Conformidad presentado por la denunciada, se verifica que el Sr. Vásquez recibió a completa conformidad su vehículo, el mismo que se encontraba según a las características que el mismo solicito.

**f) Respecto a la imposición de la Multa de 2 UIT:**

La comisión resuelve multar a Limautos con la suma de 2UIT, por las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; multa con la que no me encuentro de acuerdo por el siguiente motivo:

La comisión al momento de proceder a imponer una sanción debe tomar ciertos elementos en cuenta, tales como: i) el beneficio ilícito obtenido, ii) la probabilidad de detención de la infracción iii) daño al consumidor y iv) daño al mercado.

Pero también debe considerarse el principio de razonabilidad, el mismo que da a entender que las sanciones deben generar un incentivo para que estas acciones se corrijan.

Es en ese sentido que hablando de bienes de costo alto como son los automóviles, podemos ver la suma de 2 UITs no es razonablemente una suma que pueda persuadir al proveedor a

mejorar en su sistema de atención de reclamos o un incentivo para que éste pueda contratar personal idóneo que deje de cometer errores como confundirse de tapiz o colocar llantas que no corresponden al vehículo que están reparando.

Además de lo ya mencionado se debe tomar en consideración algo que la Comisión no analizó en ninguno de sus considerandos que es el daño al mercado; consideremos en ese sentido que al Limaautos tener un tan pésimo servicio al cliente, está llevando a considerar a los consumidores de la marca a pensar que no vale la pena comprar un auto de la casa matriz ya que finalmente generará igual o mayor problema que comprar un auto de segunda mano.

A manera de sustentar mis fundamentos, me permito recordar lo siguiente, “la multa, como sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia administración pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados. Asimismo, la discrecionalidad de la autoridad administrativa se encuentra sujeta a los límites mínimo y máximos que establece la ley y debe procurar que el monto del mismo sea razonable, tomando en consideración la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción los beneficios obtenidos por el proveedor la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adoptar.” (Vilela, 2007, Pag. 233).

Es por esos motivos que no estoy de acuerdo con que la multa impuesta por la Comisión sea solo de 2 UIT.

## **B.2 RESOLUCIÓN FINAL N° 2143-2017/SPC-INDECOPI**

Con fecha 04 de Julio de 2017 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 2143-2017/SPCC- Indecopi, en la misma que se Revoca la Resolución Final N° 2028-2016/CC2, que resuelve:

1. Revocar la resolución 2028-2016/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C, por infracción a los Art. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara fundada, al haber acreditado

que le entregó su vehículo al denunciante con: 1) La capota descuadrada; y, ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta.

**Posición:** Respecto a esta decisión de la sala, me encuentro de acuerdo con lo dispuesto, ya que, mediante escrito de fecha 04 de Enero de 2017 el Sr. Vásquez, presenta recurso de apelación donde afirma que en los correos presentados en su denuncia se puede verificar que la denunciada estaba en busca de la tapa con el logo de Kia; pero además presenta también nuevos medios probatorios donde hace constar claramente que Limautos en efecto se encontraba reparando la Capota dañada y que además, reconocía que estaban tratando de conseguir la tapa de la llanta del auto con el logo de Kia.

Además de los correos entregados por la parte denunciante, se deja constancia también que la denunciada no presentó ningún tipo de pronunciamiento al respecto; es así que no contradice lo afirmado por el Sr. Vásquez.

Estos son los motivos por los cuales concuerdo con la resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor; ya que al evidenciarse que Limautos dañó la capota y perdió la tapa de la llanta con el Logo de Kía, se demuestra que no cumplió con el deber de cuidado como proveedor y con el deber de idoneidad tampoco.

2. Asimismo confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limautos Automotriz del Perú SAC, en el extremo que no se ha acreditado que el vehículo del denunciante haya presentado una fuga en el aire acondicionado, el cual un fue reparado en la aplicación de la garantía.

**Posición:** Respecto a este extremo de la denuncia, concuerdo con la Sala de Protección al consumidor, pues si bien es cierto que el Sr. Vásquez presentó nuevos medios probatorios en su escrito de apelación en tales medio probatorios (correos electrónicos), en ellos, no se habló en ningún momento acerca de las fallas que tenía el auto en cuanto a la avería del aire acondicionado y el consecuente goteo de agua; sino al contrario, se hacía alusión a un falla que ocasionada el goteo de aceite, y donde se evidenciaba la preocupación del consumidor por el deterioro del motor; sin embargo no consigno tampoco algún correo o medio probatorio donde Limautos, tomara como suya la responsabilidad de dicha avería.

3. Sancionar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C con una multa total de 2 UIT, por infracción de los Arts. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

**Posición:** Estoy de acuerdo con la sanción impuesta por la Sala Especializada en Protección del Consumidor, en tanto y en cuanto ésta vez sí me parece que tomaron en cuenta el principio de razonabilidad al momento de imponer dicha sanción; y no como lo señale antes en la referida resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.

4. Ordenar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C, como medida correctiva, que si a la fecha, los defectos verificados en el presente procedimiento (capota descuadrada y falta de la tapa del logo de Kia en una llanta) no han sido reparados, en el plazo de 5 días hábiles de notificada la resolución, cumpla con reparar los mismos.

**Posición:** Me encuentro de acuerdo con la resolución de la Sala Especializada en Protección al consumidor, puesto que, al presentar el Sr. Vásquez, nuevos medios probatorios, que comprobaban en efecto que su capota estaba descuadrada y que le faltaba la tapa con el logo de Kia de su llanta; y, al no presentar ni el denunciante ni la denunciada ningún medio probatorio que demuestre que estos errores habían sido ya subsanados, corresponde a la Sala dictar dichas medidas.

## CONCLUSIONES:

- Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la comisión de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la vulneración al deber de idoneidad incurrido por Limautos al haber, cambiado el tapiz del auto del Sr. Vásquez por uno que no era de su propiedad, por haber ocasionado las rayaduras sobre la carrocería y los aros y por haber intercambiado llantas con poco uso por llantas desgastadas, mientras el auto del Sr. Vásquez se encontraba en su poder; ello en tanto y en cuanto, como lo mencionamos antes el consumidor (y no solo el denunciante sino cualquier otro) hubiera esperado que el taller de Limautos cumpliera con efectuar de manera íntegra la reparación de su unidad, sin que hayan pérdidas, demoras, confusiones y hasta daños a su vehículo, sin embargo en éste caso lejos de que el consumidor sintiera que deja su auto en un lugar seguro, por todo lo sucedido, es de esperar que el denunciante haya sentido total inseguridad al momento de llevar por segunda vez el auto puesto que desde la primera ya existieron éste tipo de errores.
- Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección y defensa del consumidor en cuanto a lo resuelto en lo referido a la falta de respuesta al reclamo presentado por el denunciante, en tanto y en cuanto, Limautos no cumplió con responder el reclamo presentado dentro del plazo establecido (30 días) por ley, ya que como plazo máximo debió responder el 9 de marzo y lo hizo el 15 de marzo, y aun habiéndolo hecho, no se pronunció acerca de los puntos señalados por el consumidor, atentando así contra el art. 24 del Código de Protección al Consumidor.
- Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la comisión respecto a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, en tanto: i) una sanción es potestad de la autoridad administrativa y no una medida correctiva, ii) las reparaciones solicitadas por el denunciante ya habían sido efectuadas por el proveedor y a entera satisfacción del Sr. Vásquez, iii) la suma solicitada no es una medida correctiva, en tanto las medidas correctivas no tienen carácter indemnizatorio, iv) no es necesario dejar sin efecto la devolución del auto entregado en comodato, en tanto este bien fue entregado para que el denunciante lo use mientras su auto se encontraba en reparaciones. Siendo que, ahora su auto se encuentra completamente reparado ya no corresponde que siga teniendo el auto de reemplazo en su poder.
- No estoy de acuerdo con lo resuelto por la comisión respecto a la sanción impuesta (2UIT) a la empresa denunciada, ya que según el

principio de razonabilidad lo que se busca propiciar con la imposición de una sanción, es generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

- Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el extremo que revocó la resolución emitida por la Comisión y reformándola declara fundada el extremo referido a la capota descuadrada, la falta de la tapa con el logo de Kia; ello en función a que el denunciante presentó nuevos medios probatorios que evidenciaron que el proveedor se encontraba reparando la capota y consiguiendo la tapa de logo de Kia; hechos que no solo atentan contra el art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidos sino también contra el Art. 23 del mismo cuerpo normativo.
- Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al consumidor en el efecto que confirmó la resolución emitida por la comisión en el extremo que confirmó declarar infundada la denuncia respecto al goteo de agua por falla en el aire acondicionado, en tanto el denunciante no cumplió con acreditar la falla, pues no presentó medios probatorios que sustentaran lo alegado.
- Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada de Protección al Consumidor, en el extremo que ordenó como medidas correctivas la reparación de la capota y la entrega de la tapa con el logo de Kia, ello en función a que ninguna de las partes presentó documento probatorio que indique que dichas reparaciones ya se habían efectuado y que estaban a conformidad del consumidor.
- Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el extremo resulto acerca de la imposición de la multa (2UIT) a Limautos, en tanto evalúan y tienen en consideración no solo el daño resultante o la probabilidad de detención, sino también el daño ocasionado al mercado.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Carbonell, E. (2015) *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores
- Baltazar, J. (2007) *Tratado de Derecho del Consumidor*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Tito, J. Puell, M. (2009) *Jurisprudencia sobre protección al Consumidor. Apuntes Temáticos*. Lima Perú: Tinoco S.A.C
- Northcote, C. (Febrero del 2011) *Disposiciones del Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Actualidad Empresarial, Revista 225.
- Rodriguez, K. (2011) *De la Compatibilidad de las Sanciones, medidas correctivas e indemnizaciones*. Revista Jurídica del Perú: Derecho Público y Privado, N° 127.
- Vilela, J. (2007) *La Protección al Consumidor en la Jurisprudencia del Indecopi*". Lima, Perú: Grijley.

## **ANEXOS:**

- **Anexo 1:** Denuncia con sus respectivos medios probatorios
- **Anexo 2:** Descargos con sus respectivos medio probatorios
- **Anexo 3:** Acta de audiencia de conciliación (no acuerdo)
- **Anexo 4:** Resolución N° 2028-2016/CC2
- **Anexo 5:** Recurso de Apelación presentada por el denunciante
- **Anexo 6:** Resolución N° 2143-2017/SPC-INDECOPI

# Anexo 1

0

39

065828 000001

Indecopi

MAY 13 2016

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

<b>Expediente:</b>	
<b>Escrito N°:</b>	1
<b>Sumilla:</b>	Denuncia por falta de información, garantía e idoneidad en el servicio.

A LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2 DEL INDECOPI

CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN con DNI N° 42521004, con domicilio real en Mz. M1Lt. 14 Sector Alfonso Ugarte, Distrito de San Juan de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima; señalando domicilio procesal el mismo que el real, en los seguidos contra; **Lima Autos Automotriz del Perú S.A.C. – Lima Autos**, a quienes se le deberá notificar en; *Av. República de Panamá N° 4628*, Distrito de Surquillo, Provincia y Departamento de Lima; y, contra **La Positiva Seguros y Reaseguros - La Positiva**, a quienes se le deberá notificar en; *Calle Francisco Masías N° 370 (Cruce con Av. Javier Prado)*, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima; ante usted, con el debido respeto decimos:

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR N° 2  
16 MAYO 2016  
Por: ..... Hora: .....  
**RECIBIDO**

I. PETITORIO:

Que, por medio de la presente denuncia solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor, en adelante la Comisión, lo siguiente:

1. Declarar Fundada la denuncia presentada en contra de Lima Autos, por infracción a los artículos 2, 3, 18, 19, 20, 21 y 22 del Código de Protección al Consumidor – Ley 29571, en adelante el Código.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
de Lima Autos, por  
que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
visto y verificado.

JUAN JOSÉ ARRIOLA DIESTRA  
Archivista  
05 JUN 2016

000002

2. Que en mérito de dichas infracciones, se le imponga a Lima Autos una multa agravante y a La Positiva una multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110 inciso c) del Código.
3. Se ordene a la denunciada Lima Autos, en calidad de medida correctiva, la devolución de las tres llantas, que me fueron sustraídas y que se vuelva a planchar y pintar mi vehículo, el mismo que fue entregado en perfecto estado de calidad tal como se observa en su inventario.
4. Se ordene a las denunciadas me devuelvan la cantidad de \$/. 1200.66 Dólares por Seguro, ya que no han cumplido con su deber de garantía más el 10% del deducible por un mal servicio de garantía.
5. Se deje sin efecto la devolución del auto que me entrega en comodato Lima Autos, hasta que me entreguen mi vehículo en buen estado. Y Se ordene a las denunciadas el pago de costas y costos del procedimiento.

## ii. FUNDAMENTOS DE NUESTRA DENUNCIA:

### 1. ANTECEDENTES:

Con fecha 25 de abril de 2015, tuve un accidente material, con el vehículo que adquirí por parte de Lima Autos, ocurrido el siniestro llamé de inmediato a la aseguradora la Positiva para que estudien mi caso.

Ante ello, con fecha 27 de abril de 2015, mi vehículo fue internado en el taller de Lima Autos de la marca KIA, por un daño interno, siendo el intermediario para su ingreso La Positiva. Recién la primera entrega fue el 12 de junio de 2015, sin embargo, al revisar el estado de mi vehículo me di con la ingrata sorpresa que la capota de adelante donde va el motor estaba notoriamente descuadrada y tenían un tapiz, que tapa la llanta de repuesto de la capota de atrás, que no era de mi propiedad y me faltaba una herramienta de cuantía importante.

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo SUCUVE  
INDECOP

000003

Reclamé a un asesor de Lima Auto, contestándome que regrese al día siguiente para que solucione el problema de la puerta y con respecto al tapiz y herramienta perdidos, iba a verificar ese punto.

Con fecha 18 de junio de 2015, volví a llevar el vehículo, al taller de Lima Auto, para que me den solución con la puerta, tapiz y herramienta del auto; es por ello que dejé el vehículo por indicaciones del asesor, devolviéndome al día siguiente el auto, quedando pendiente el tapiz correspondiente. Ese mismo día me entregaron la herramienta, pero ya habían creado un precedente de desconfianza.

Posteriormente al salir con mi familia observé que el vehículo arrojaba un líquido, por lo que indagué de dónde salía, el desperfecto provenía de la caja de cambio. Debido a ello, tuve que hacer varias llamadas en incluso envíos de correos electrónicos al asesor Sr. Jesús Cuadros, al no tener respuesta del señor Cuadros, me contacté con el señor Oscar Zamudio y le comenté indignado lo sucedido, respondiéndome que lleve el vehículo, al Taller de Lima Autos, para que sea revisado el desperfecto de la fuga y me devuelvan el tapiz.

El vehículo se quedó internado por una semana y me indicaron que el desperfecto se debió a la fuga de agua del aire acondicionado, devolviéndome el automóvil, esta vez me devolvieron el tapiz.

Lamentablemente después de una semana llevé nuevamente mi vehículo al taller de Lima Autos, pues seguía botando aceite, habiendo consultado a mi primo que es mecánico especialista en la materia, me informó que la fuga de aceite fluía de la caja de cambios. Al entregar el vehículo, MOSTRE AL ASESOR fotografías que había tomado, para que se dieran cuenta de la fuga de aceite. Me indicaron que llamara a la aseguradora para una ampliación, quedando nuevamente el auto internado.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA  
Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y comento.

05 SET. 2018  
JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI  
3

000004

Con fecha 14 de septiembre de 2015, se realizó la hoja de inventario de cómo se entregaba el auto. Al transcurrir dos semanas me mencionaron que la Positiva objetó que la gotera no era parte del siniestro, teniendo que pasar por garantía, **PUESTO QUE ERA FALLA DEL PRODUCTO, dicha negativa de la Positiva fue que el mal servicio se acrecentara.** Por ello, el asesor se iba a comunicar con los de la empresa KIA para saber si cubría parte de la garantía.

Luego de un mes me respondieron que la falla era parte del siniestro y que llamara a la Positiva para que revisen junto con los técnicos de KIA, que al final aprobaron la ampliación del siniestro, indicándome que me devolverían el automóvil en 30 días útiles, que hasta el día de hoy no lo devuelven. A pesar de haber enviado correos en noviembre y diciembre.

Un mal constante era que los celulares de Lima Autos paraban apagados, por ello tuve que comunicarme con la Positiva, pero sin darme solución pues respondieron que me iban a dar respuesta sobre el incidente.

Asimismo, realicé muchas llamadas a la positiva, por la demora de entrega del vehículo, pero sólo me respondían que "ellos se extrañaban del mal servicio de Lima Autos". Tengo que aclarar que hace meses quise hacer mi reclamo ante la Positiva, sin embargo, no pude encontrar el libro de reclamo en su portal *Web*. Más aún cuando todo reclamo o pedido se hace por llamada telefónica y no te dan alternativa de correos electrónicos, para que se deje constancia de lo dicho.

Lima Autos, después de meses me envió un correo, con fecha 25 de enero de 2016, dándome la información **tardía que me entregaría el auto.** El día indicado, me dirigí al taller **solicitándome que pague el deducible,** por aproximadamente, **1,085 Soles,** al revisar el vehículo noto

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que se encuentra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 JUL 2016  
JUAN JOSÉ PRINCIPAL DIESTRA  
Certificación de Copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Central INDECOPI  
4

000005

con indignación que el auto tenía raspones y los aros de las llantas de atrás estaban rayados y no estaba la tapita del logo KIA.

Además, al revisar la llanta de repuesto noté que era una llanta gastada y me habían cambiado las dos llantas traseras, por lo que hice, de inmediato, mi reclamo. El asesor iba a revisar mi caso enviándome la hoja de inventario para que pueda constatar de cómo hice la entrega del auto.

Pasaron meses y recién el asesor de Lima Autos me respondió que; aún no le daban respuesta del área de reclamos de Lima Autos, al ver que seguían pasando los meses procedí a reclamar al Indecopi, para una conciliación, en la misma obtuve un ofrecimiento, de burla, como respuesta.

### III. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:

#### (i) Sobre la infracción al deber de información de idoneidad en el servicio de LIMA AUTOS.

De conformidad con el artículo 2 del Código de Consumidor se establece que:

##### **"Artículo 2º.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

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

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor. (...)". (El subrayado es nuestro).

05 JUN 2010  
JUAN JOSÉ DOMÍNGUEZ BARRERA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central

000000

Desde el inicio de internamiento de mi vehículo, se ha obviado la información relevante a mí persona, he sido engañado de forma grosera, tengo más de un año que Lima Autos no me ha dado solución al contrario han dañado mi automóvil, a pesar que me dijeron que lo arreglarían; y, peor aún no contestan mis correos o devuelve las llamadas telefónicas. No se debe obviar que por medio de la Positiva entra mi vehículo a los talleres de Lima Auto, por lo que también tiene gran responsabilidad de la idoneidad en el servicio

Como se puede apreciar, desde abril de 2015 hasta la actualidad ya han transcurrido más de un año sin que se haya reparado el vehículo adecuadamente, a pesar de tener el seguro de la Positiva y pagar la garantía en el plazo exigido, y con información falsa me han mencionado que iban a dar la solución respectiva. Por lo que debe de sancionarse a Lima Autos en este extremo, ya que se ha vulnerado sin reparo el derecho a la información.

Además, me han brindado constantes informaciones falsas, las mismas que han inducido a que paguemos un Seguro, habiendo una coordinación pésima de las denunciante, que prácticamente no me ha servido para nada, puesto que mi vehículo sigue internado en los talleres de la Lima Autos. Al respecto el artículo 3 del Código de Consumidor, señala que:

***“Artículo 3º.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor***

*Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.*

Forma original del Archivo Central del INDECOPI  
que la presente copia es exactamente igual  
al documento original en el expediente que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

**SE HA VULNERADO, así, MI LIBERTAD DE ELECCIÓN,** pues de haber sabido que estos servicios serían tardíos y dañinos, JAMAAS HABRÍA...  
JUAN JOSE PRINCIPZ DIESTRA  
Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano  
INDECOPI

000007

comprado el vehículo a Lima Autos y por ende no hubiese adquirido el seguro a la Positiva. Un factor determinante para la adquisición del vehículo y desembolsar una respetable suma de dinero de mis ahorros e ingresos fue la supuesta eficiencia, en el tiempo, en solucionar la complejidad de siniestros y el cumplimiento las garantías.

Por ello, se debe también declarar fundada la denuncia en este extremo.

**(ii) Sobre la falta al deber de idoneidad**

Se entiende que el deber de idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, así se pronuncia el artículo 18 del Código de 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. (El subrayado es nuestro).*

Las denunciadas no puede alegar que me brindó correctamente el servicio ofrecido, ni menos que pudo satisfacer lo que buscaba, que era la reparación adecuada de mi vehículo; generándose una y otra u otra inconveniencia de fallas del auto no detectándoles ni menos solucionándolas en el momento oportuno. Es lógico pensar que las denunciadas NO podían dar solución de una manera adecuada a mi vehículo, se han excusado trasladándose sus responsabilidades entre ambas.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he  
8 de SET 2018  
JUAN JOSÉ PRINCIPLE DE STRA  
Certificación de Copias  
Archivo Ejecutivo  
INDECOPI  
7

000008

Se debe tener en cuenta que Lima Auots establecía plazo razonables para hacer los arreglos del vehículo y hasta el día de hoy sigue mi vehículo en sus talleres, cayendo en contradicciones por conductas que van contra la buena fe o conducta procedimental, exigida por la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444. Al respecto, la doctrina nacional<sup>1</sup>, menciona que:

*“La buena fe o la confianza legítima, como es conocido este principio en otros ordenamientos, impone el deber de coherencia en el comportamiento propio de las autoridades, los administrados los representantes, y abogados”. (El subrayado es nuestro).*

Coherencia que no se manifiesta al pretender hacer creer que el denunciante no tomó conocimiento de las Resoluciones Decanales señaladas.

Por otra parte, en virtud del artículo 19 del Código de Consumidor, el proveedor debe responder por la idoneidad y calidad de los productos y/o servicios, al respecto se señala que:

**“Artículo 19º.- 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.”*

Sobre el particular, es importante señalar que para determinar el modelo de idoneidad al que hemos hecho referencia en los párrafos precedentes, de

El presente es una copia certificada de INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSÉ BENICIDRE MESTIZA  
Gerente General  
Ejecutivo 2  
INDECOPI

<sup>1</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Edición Jurídica S.A. Séptima edición, 2001. Pág. 77.

000009

Autoridad deberá compararlo con las garantías que el proveedor está brindando al momento de ofrecer sus productos o servicios<sup>2</sup>.

En efecto, Lima Autos ha tardado más de un año para solucionar mi pedido, demorándose excesivamente, para sólo responder mis reclamos. Como bien se sabe el 25 de enero del presente año, tenía que recoger mi vehículo en buen estado y me doy con la ingrata sorpresa que en vez de solucionarme y colocar productos nuevos al vehículo, contrario a ello me sustrajeron partes del vehículo, además, de dañarlo.

Señor Presidente ¿Qué consumidor espera como garantía este resultado? Ninguno, Ni siquiera esto se aprecia en las empresas informales, las mismas que guardan códigos de ética y lealtad con sus clientes, sin embargo, Lima Autos a pesar de su formalidad, venta masiva y prestigio, prácticamente tiene comportamientos delincuenciales. Por lo que solicitamos se le sancione con una multa agravante, también por este extremo.

¿Qué idoneidad cumple las denunciadas en el presente caso? La respuesta es NINGUNA.

(iii) Sobre la no atención y demora en responder al requerimiento de información efectuado el 14 de septiembre de 2015 y 25 de enero de 2016, vía correo electrónico.

<sup>2</sup> Artículo 20º.- Garantías

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

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes se obliga al proveedor de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo así como se entiende igual expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor, considerando entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado. (El subrayado es nuestro)

El Ejecutivo de la Dirección General de INDECOPI

El Consumidor

El Expediente Original que he

tenido a la vista y controlada

de fecha 02/01/2016

de

de

de

de

MESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo de la Dirección General de INDECOPI

000010

Como ya se mencionó, Lima Autos se demoró en contestar mi correo, fui yo que exigí una solución. Pagué puntualmente el seguro a la Positiva y el deber de las denunciadas era, además, de darme solución responder mis correos y llamadas (que es el único medio de comunicación con La Positiva), los mismos que no fueron atendidos correctamente<sup>3</sup> y si respondió algún correo tardó mucho más de lo que exige la normativa y la buena costumbre del mercado. Por lo que, no respetaron los plazos que delimita, como diligente, el Código de Consumidor.

(iv) **Sobre la garantía de uso o buen funcionamiento y servicios de reparación.**

Hacemos presente que la garantía con que debe trabajar Lima Autos en ningún momento adecuada, sino al contrario la garantía fue pésima y con un actuar de mala fe.

Ello porque se demoraron varios meses en hacer la reparación de una de las fallas, porque a decir de ellos no tenían repuestos en la central, **tomándose más de un mes en traer los repuestos de carcasa de la caja de cambio y el tanque de gasolina**, nótese que ni siquiera se trata de productos complejos, pues a decir de ellos, lo debían de importar, a pesar que me dijeron que sólo tenía que esperar 30 días para el cambio.

Respecto a este punto, el artículo 22 del Código de Consumidor establece que:

**"Artículo 22°.- Garantía de uso o buen funcionamiento**

<sup>3</sup> Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar **respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario**. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

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

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

Este documento es exactamente igual al original que he tenido a la vista y confrontado.

05 SET 2018

INSTRUMENTO  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
10

000011

*El proveedor que consigne la leyenda "garantizado" en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.*

La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía." (El subrayado es mío).

En efecto, Lima Autos **NO JUSTIFICA DE NINGUNA MANERA** su demora excesiva para el cambio de repuesto que necesitaba el vehículo, realizando así un servicio inadecuado y tardío. Sorprendentemente el vehículo ingreso un lunes 14 de setiembre de 2015 y no salió hasta el 25 de Enero 2016. En total tuve que esperar 4 **MESES** para poder usarlo, sin embargo, se sigue alargando el internamiento por el daño que ocasionaron.

Por otra parte, en **TODO MOMENTO** el servicio de reparación realizada por Limas Autos fue pésima, no generando ni un mínimo de diligencia en su actuar. No se puede negar que los productos a reparar debían ser entregados en un plazo razonable, no siendo excusa que los productos no se encontraran en territorio nacional.

Al respecto, el artículo 23 del Código de Consumidor<sup>4</sup> estipula que los servicios de reparación deben de trabajarse diligentemente, situación que

<sup>4</sup> Artículo 23º.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que se necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y aprobados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario. del INDECOPI que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

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.

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.

09 JUL 2016  
Certificación de copias  
Electrónica

000012

no brindó Lima Autos sumado a la descoordinación de la aseguradora La Positiva, que tuve que fiscalizar que el servicio se dé de una manera adecuada. Recalco, además, que el exterior del vehículo estaba en perfecto estado tal como se demuestra en el inventario de fecha 14 de septiembre de 2015. (Anexo 1-D).

En efecto, dañaron mi vehículo y se han hecho los cambios de llantas y como lo exige la ley no sólo están obligados a reparar el inconveniente sino a que se me INDEMNICE. Derecho que haremos valer por ser de justicia ante todas entidades correspondientes.

**¿Señor Presidente; o, acaso existe alguna empresa que vende sus productos vehiculares, sin repuestos suficientes en el mercado nacional?** De ser así, su entidad deberá de oficio hacer un seguimiento de investigación a Lima Autos sobre sus ofertas en el mercado y sobre la seguridad que maneja en sus talleres y sancionarla de inmediato, pues estaría atentando contra el mercado nacional.

**Es EVIDENTE que no se ha cumplido con atender oportunamente la solicitud de gestión en tanto no se entrega mi vehículo adecuadamente**

He cancelado el seguro y pagado puntualmente a La Positiva deber que he cumplido adecuadamente y no ha coordinado con Lima Autos, ni menos ha oficiado su negligencia, llamándolos infructuosamente. TAMPOCO HA CUMPLIDO CON SU DEBER DE RESGUARDAR QUE LA GARANTÍA SE EJECUTE CON EL ENCARGADO, en el presente caso Lima Autos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre 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 de proporcionar el servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate. (El subrayado es simulación de copias)

INDECOPÍ  
RINCE DE NUESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPÍ

000013

Señor Presidente ¿Qué necesidad tengo yo de no tener mi vehículo?  
Ninguna, hasta el día de hoy no me entregan el vehículo, tengo un recién nacido que debo trasladar y el auto entregado en comodato, casi no lo uso, por temor a que ellos quieran manipular y tratar de perjudicarme por su acto delincencial, pues no cabe otro nombre.

Es un total atropello este tipo de servicio para todo consumidor, este cada día se devalúa pues de venderlo tiene menos valor en el mercado y a pesar de todo el perjuicio, Lima Autos no es capaz de corregir este ilícito cometido en sus talleres y La Positiva se desentiende de su función de fiscalizador en que se ejecute la garantía de una manera correcta. **Y UNA VEZ MULTADAS SOLICITAMOS SE PUBLIQUE EN LA PÁGINA WEB DEL INDECOPI CÓMO SE COMPORTAN LAS DENUNCIADAS, para que otros consumidores eviten este daño**

Además, solicito que las denunciadas me reintegre y asuma el pago del seguro del año pasado, puesto que ha transcurrido más de un año y hasta el día de hoy no me dan ninguna solución, es decir, el seguro no ha respondido como tal, al contrario han generado incertidumbre y ha dañado a mí persona tanto física psicológica y patrimonialmente. Por ello, debe ser la denuncia declarada fundada en todos sus extremos.

**IV. PRECIO QUE DEBE CUBRIR LA DENUNCIADA POR LOS DESPERFECTOS**

<u>ITEM</u>	<u>DESCRIPCION</u>	<u>CANT.</u>	<u>P. UNI \$</u>	<u>TOTAL</u>
1	LLANTAS	3	200.00	3,600.00
2	AROS	3	399.00	1,197.00
3	COPAS	2	15.00	30.00
4	PLANCHADO		300.00	300.00
	<b>TOTAL</b>			<b>\$/.5,127.00</b>

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: 197.00  
 Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada  
 05 SET. 2018  
 [Firma]  
 [Sello]

000014

Al costear la refacción del vehículo arroja más de 5127.00 Dólares Americanos (sólo en repuestos sin contar el seguro); por ello, el ente competente, para esta casuística, sería la Comisión de Protección al Consumidor, ya que el precio supera el monto las Tres Unidades Impositivas Tributarias (3 UIT).

**V. RESPECTO A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS SOLICITADAS**

Exigimos que me entreguen el carro de acuerdo a lo consignado en el inventario ya señalado, puesto que dicho documento prueba que se los entregué en perfecto estado en los talleres de Lima Autos.

Dicha demora me ha acarreado daños tremendos y pérdidas económicas, devaluándose cada día mi vehículo en el mercado, por lo que exijo que lo entreguen como ingresó al taller, en perfecto estado y con las llantas correctas. Es inconcebible que quieran escudarse en que las llantas y aros están dañados por el kilometraje, si casi no tienen un gran recorrido, no es necesario ser perito en automóviles, basta con el sentido común, para notar que Lima Autos quiere cubrir una conducta ilícita que ha ocurrido en sus talleres.

Asimismo, dejo constancia que me entregaron **RECIÉN** un auto de segunda, en comodato, advirtiéndome que de pasar el kilometraje y la fecha estipulada iban a cobrar el excedente, pero por la **DEMORA me dijeron que no habría problema en devolverlo hasta que entreguen mi auto.** Sin embargo, para no ser sorprendidos **solicitamos deje sin efecto la exigencia por parte de la denunciada**, pues es parte del servicio reclamado, en no dejarme sin vehículo, hasta que me devuelvan mi automóvil en buen estado. Adjunto contrato de comodato. (Anexo 11).

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento original que he tenido a la vista y confrontada.

05 SET. 2018

Además, que La Positiva o en su defecto Lima Autos, reintegre y asuma el pago del seguro del año pasado, puesto que ha pasado más de un año y

JOSE ANTONIO BUSTARRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
ARCHIVO CENTRAL INDECOP

000015

hasta el día de hoy no da ninguna solución, ello porque he pagado indebida e innecesariamente, pues jamás ejecutaron la garantía, la misma que no ha cumplido su objetivo. Además, solicito me paguen los gastos adicionales que he incurrido en gastar por las gestiones del seguro. Siendo el importe que pago anualmente al seguro el costo de \$. 1,200.66, más el 10% del deducible.

Por último, que asuman el pago íntegro de las costas y costos que me acarrea el presente procedimiento.

**POR TANTO:**

Solicitamos que tenga presente lo expuesto, y en su oportunidad se declaren fundada la denuncia en todos sus extremos.

**PRIMER OTROSI DECIMOS:** Que, designamos a partir de la fecha como a mi abogado defensor; al doctor Faustino Martín Quispe Montero con Registro CAL N° 50884.

**SEGUNDO OTROSI DECIMOS:** Que, se le exija a la Positiva presente el reporte de todas mis llamadas, que fueron hechas para reclamar el incidente de la no devolución correcta de mi auto.

**TERCER OTROSI DECIMOS:** Que, cumplimos con adjuntar los siguientes documentos:

**ANEXO 1-A:** Copia del DNI del denunciante.

**ANEXO 1-B:** Impresión de la página web de la SUNAT donde figura la Lima Autos Automotriz del Perú S.A.C. como contribuyente

**ANEXO 1-C:** Impresión de la página web de la SUNAT donde figura La Positiva Seguros y Reaseguro S.A. como contribuyente

**ANEXO 1-D:** Copia del Inventario con que ingresa mi vehículo al local de la denunciada, con fecha 14 de septiembre de 2015.

del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
Ejecutivo  
ARCHIVO CENTRAL DEL INDECOPI

000016

**ANEXO 1-E:** Copia del Presupuesto realizado por Lima Autos, emitida con fecha 05 de mayo de 2015.

**ANEXO 1-F:** Copia de cotización del seguro Vehicular de la Positiva Seguros, finalizada con fecha 19 de junio de 2015 y copia del Boucher de pago que depósito con fecha 06 de julio de 2015.

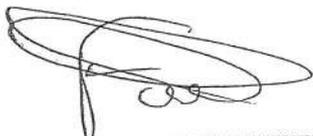
**ANEXO 1-G:** Copia de los diversos correos electrónicos de reclamos hecho a Lima Autos, que no fueron contestados o que se demoraron en hacerlo.

**ANEXO 1-H:** Copia del acta de audiencia de conciliación, de no acuerdo, de fecha 08 de abril de 2016, en la que sólo asistió Lima Autos; mas no La Positiva.

**ANEXO 1-I:** Copia del contrato de comodato realizada con Lima Autos de fecha 05 de enero de 2016.

**ANEXO 1-J:** Copia del Reclamo realizado a La Positiva Seguros y Reaseguro S.A., de fecha 11 de mayo de 2016.

Lima, 13 de mayo de 2016.



FAUSTO MARTIN GARDE MONTERO  
ABOGADO  
Reg. CAL N° 50064

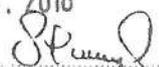


CRISTIAN DARWIN VASQUEZ HUMÁN

Dña. H2521004  
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

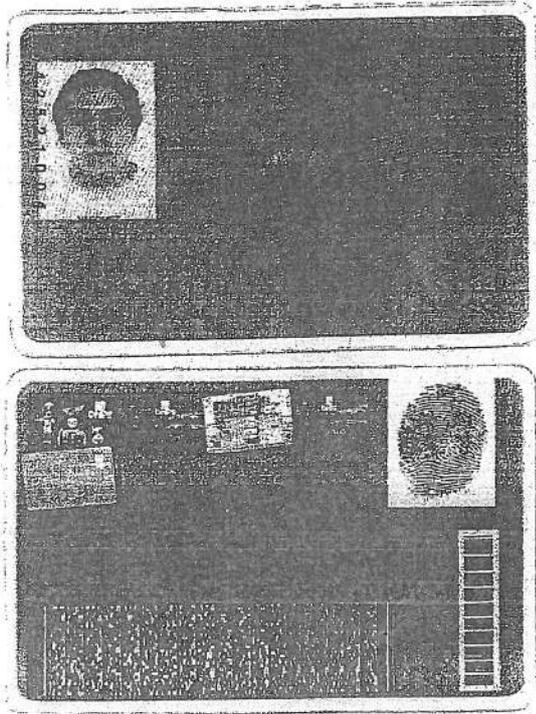
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIEZKA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

16

0000017



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI

**CONSULTA RUC: 20537942381 - LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.**

000018

**Número de RUC:** 20537942381 - LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.  
**Tipo Contribuyente:** SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
**Nombre Comercial:** -  
**Fecha de Inscripción:** 28/10/2010 **Fecha Inicio de Actividades:** 01/12/2010  
**Estado del Contribuyente:** ACTIVO  
**Condición del Contribuyente:** HABIDO  
**Dirección del Domicilio Fiscal:** AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 4628(PISO 1)LIMA - LIMA - SURQUILLO  
**Sistema de Emisión de Comprobante:** MANUAL/COMPUTARIZADO **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD  
**Sistema de Contabilidad:** MANUAL/COMPUTARIZADO  
**Actividad(es) Económica(s):** Principal - 4510 - VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** FACTURA  
BOLETA DE VENTA  
NOTA DE CREDITO  
NOTA DE DEBITO  
GUIA DE REMISION - REMITENTE  
COMPROBANTE DE RETENCION

**Sistema de Emisión Electrónica:** DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 15/04/2016

**Afiliado al PLE desde:** 01/01/2014

**Padrones :** Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.257-2011) a partir del 01/12/2011

Imprimir

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPEDIESTRA  
 Archivo Ejecutivo 2  
 Central - INDECOP

CONSULTA RUC: 20100210909 - LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS			
Número de RUC:	20100210909 - LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUR		
Fecha de Inscripción:	18/01/1993	Fecha Inicio de Actividades:	09/10/1937
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.FRANCISCO MASTIAS NRO. 370 (CRUCE CON AV. JAVIER PRADO ESTE)LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6512 - SEGUROS GENERALES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION DOCUMENTO DE ATRIBUCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.101-2003) a partir del 01/06/2003		

000019

Imprimir

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*Juan José Príncipe Diestra*  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOPI

LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.  
SURQUILLO 3 TALLER DE PLANCHADO Y PINTURA  
REPUBLICA DE PANAMA #4628  
FONO: 6185858

Lunes, 14 Sep 2015  
10:47:19

000020

Orden de Trabajo N°: 15244  
Cono N°: 0 Color: Tipo Orden: CLIENTES

Señores

Nombre : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS  
RUC/DNI/PAS. : 20100210909  
Dirección : AV. ESQ. J. PRADO ESTE Y FCO MASIAS # 370  
Teléfono : 2211000

MANUEL ITURBE Qui  
708 Surullo.

Vehículo

Patente : F8A-241 Año : 2014  
Marca : KIA Color : GRIS PLATA  
Modelo : CERATO kms : 12168  
Chasis : KNAFZ411BE5109937 F. Atención : 14/09/2015 10:42  
N° Motor : G4FGDH654262 F. Entrega : 14/09/2015  
N° Vin : KNAFZ411BE5109937 Hora Entrega :  
Folio Gtia : S/F

Recepcionista : CUADROS, JESUS Liquidador : S/L  
licitante : CRISTIAN VASQUEZ <CSISTEMA.JANAVISAC Siniestro : S/N  
nro. Referencia : Compañía : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

Detalle de Servicios

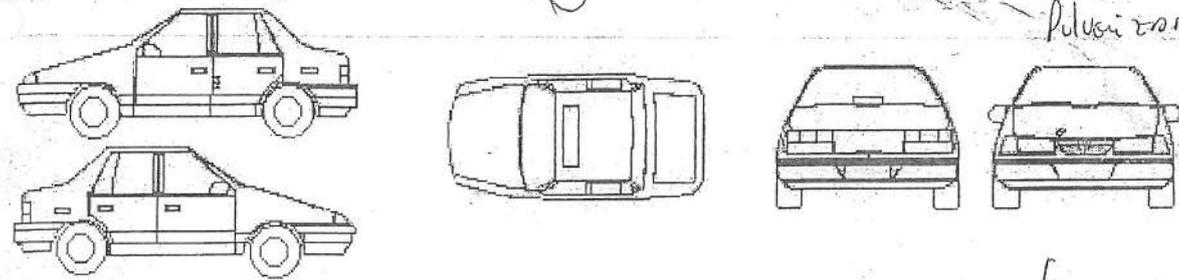
Comentario

RECLAMO DE SINIESTRO ANTERIOR  
FUEJA AMELIACION POR FUGA DE ACEITE  
REV INDICADOR DE COMBUSTIBLE.  
SE ACTIVA LA LUZ DE FALTA DE COMBUSTIBLE.  
REV RUIDO EN LADO DERECHO COMO SI ALGO ESTA SUELTO  
REVISAR LUNA DE PUERTA TRASERA DERECHA NO BAJA  
DIAGNOSTICO DE DIRECCION JA LO

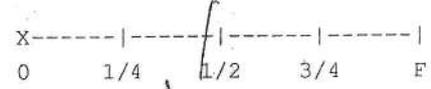
JESUS CUADROS  
JCUADROS@LIMAUTOS.PE

No ag'o Revisados de uplon.

- |   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
| SI NO   | SI NO   | SI NO  | SI NO   | SI NO   |
| <input checked="" type="checkbox"/> PUERTA REVESTIDO  | <input checked="" type="checkbox"/> HERRAMIENTAS          | <input checked="" type="checkbox"/> GATA                 | <input checked="" type="checkbox"/> RADIO           | <input checked="" type="checkbox"/> ENCENDEDOR            |
| <input checked="" type="checkbox"/> ANTENA            | <input checked="" type="checkbox"/> ESPEJOS RETROVISORES  | <input checked="" type="checkbox"/> TARJETA DE PROPIEDAD | <input checked="" type="checkbox"/> SOAT            | <input checked="" type="checkbox"/> PASAPORTE DE SERVICIO |
| <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR TECNICA   | <input checked="" type="checkbox"/> PERMISO DE LUNAS      | <input checked="" type="checkbox"/> SEGUROS DE AROS      | <input checked="" type="checkbox"/> PISOS CERRE     | <input checked="" type="checkbox"/> PISOS ALCEMBRA        |
| <input checked="" type="checkbox"/> TAPAS DE REMOLQUE | <input checked="" type="checkbox"/> MANUAL DE PROPIETARIO | <input checked="" type="checkbox"/> TAPAS DE RUEDAS      | <input checked="" type="checkbox"/> LLAVE DE RUEDAS |   |



NOTA



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

Recibí Conforme  
Nombre :  
Rut :

05 SET 2018  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

El vehículo será entregado únicamente a la persona que presente este comprobante. La Empresa no se hace responsable por pérdidas o daños a los artículos dejados en el vehículo. Tampoco en caso de incendio, robo, accidente o cualquier otra causa fuera de nuestro control.  
AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE: Por la presente autorizo las reparaciones necesarias como resultado de los requerimientos aquí descritos conjuntamente con el personal de esta empresa a utilizar en éstas en cualquiera de los locales establecidos expresamente para éstos propósitos. Asimismo autorizo a ustedes para este vehículo por calles, carreteras y otros a fin de asegurar las pruebas e inspecciones pertinentes.

ANEXO I-E  
000021

LimAutos Automotriz del Perú S.A.C.  
RUC 20517942381  
Av. Tomas Muriano 139  
Santiago - LIMA - PERU  
Tel: 6221291

LIMAUTOS



**PRESUPUESTO**

Fecha: 04.05.2018

COMPANIA DE SEGUROS:	LA POSITIVA
CLIENTE:	CRISTIAN VAZQUEZ HUAMAN
ASESOR:	
VIN:	KNAFZ411BES109937

Placa	
MARCA	KIA
MODELO	CERATO PLATA
Placa	F8A-241

**REPUESTOS**

Item	Código	Descripción	Cant.	US\$ Unitario	US\$ Total	
1	80518A7010	FUNDA DELANTERA	1		150.00	BSF
2	92202A7050	NEBLINERO RH	1		215.00	BSF
3	86564A7010	MCLDURA DE NEBLINERO RH	1		20.00	BSF
4	86514A7000	GUIA DE GDFGO. DELANTERO RH	1		35.00	BSF
5	86812A7000	MANDIL DE GDFGO. DELANTERO RH	1		80.00	BSF
6	6410A7001	MASCARON DELANTERO	1		170.00	BSF
7	25103K101	RADIADOR	1		395.00	BSF
8	95710A75003D	SENSOR DE DISTANCIA	1	150.00	300.00	BSF
9	29110A7000	PATIN DE MOTOR CENTRAL	1		50.00	BSF
	29130A7000	PATIN DE MOTOR LH	1		30.00	BSF
	29120A7000	PATIN DE MOTOR RH	1		30.00	BSF
10	92201A7050	NEBLINERO LH	1		215.00	BSF
11	86522A7000	REJILLA INFERIOR DE FUNDA DELANTERA	1		80.00	BSF
12	29136A7000	DELECTOR LH	1		20.00	IMPORTACION
13	8459028000	GRAPAS DE PATIN DE MOTOR	10	1.60	16.00	BSF
14	28220A7000	REJILLA SUPERIOR DE FUNDA DELANTERA	1		20.00	IMPORTACION
15	86811A7000	MANDIL DE GDFGO. DELANTERO LH	1		80.00	BSF
16	90402A7310	FARO POSTERIOR RH	1		420.00	BSF
17		LLANTAS HDEN 215/45R17 o/c Silca	2	1,200.00	4,800.00	NO STOCK
18	5296A7200	COPA DE ARO	1		15.00	BSF
19	52910A7400	AROS o/c Silca	2	309.00	718.00	BSF

Subtotal US\$ 8,608.00

**RESUMEN**

Item	Desc. %	US\$ Subtotal	US\$ Total
Planchado		0.00	544.00
Pintura		0.00	377.00
Mecánica		0.00	0.00
Repuestos	2%	0.00	8,608.00

OBSERVACION: EXTENSION PENDIENTE POR DESARMADO DE PIEZAS.

Valor Venta US\$	9,529.00
IGV US\$	1715.22
Precio Total US\$	11,244.22

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

05 SET 2018  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP

LimAutos Automotriz del Perú S.A.C.

RLIC 20537942381  
 Av. Tomas Marsano 339  
 Sorquillo - LIMA - PERU  
 Telf: 011 229291

LIM AUTOS



000022

**PRESUPUESTO**

Fe. 34: 04/06/2008

COMPANIA DE SEGUROS:	LA POSITIVA
CLIENTE:	CRISTIAN VAZQUEZ HUAMAN
ASESOR:	
VIN:	KNAFZ411BE5109937

Ins. OT

MARCA:	KIA
MODELO:	CERATO PLATA

Placa  
**F8A-241**

**PLANCHADO**

Item	Descripción	Itms.	US\$ Unitario	US\$ Total
1	D/M DE FUNDA DELANTERA			16.00
2	D/M DE FUNDA POSTERIOR			16.00
3	D/M DE FARO POSTERIOR RH			8.00
4	D/M DE FARO DELANTERO RH			8.00
5	D/M DE SENSORES DE DISTANCIA			16.00
6	D/M DE ACCESORIOS DE PUERTA POSTERIOR RH			16.00
7	D/M DE SISTEMA ELECTRICO DE MASCARON			32.00
8	D/M DE REFUERZO DE FUNDA DELANTERA			32.00
9	D/M DE RADIADOR			16.00
10	D/M DE CONDENSADOR			16.00
11	D/M DE VENTILADOR			16.00
12	DESMONTAR Y CUADRAR MASCARON DELANTERO			48.00
13	TRACCIONAR FRONTAL			64.00
14	PLANCHAR ARCO INFERIOR DE GDFGO. DELANTERO RH			96.00
15	PLANCHAR Y CUADRAR GDFGO. DELANTERO RH			96.00
16	PLANCHAR PUERTA POSTERIOR RH			48.00

Subtotal US\$ 544.00

400

**PINTURA**

Item	Descripción	Paños	US\$ Unitario	US\$ Total
1	PINTAR PUERTA POSTERIOR RH			58.00
2	PINTAR GDFGO POSTERIOR RH			58.00
3	PINTAR FUNDA POSTERIOR			87.00
4	PINTAR GDFGO. DELANTERO RH			58.00
5	PINTAR TAPA DE ESPERD LATERAL RH			29.00
6	PINTAR FUNDA DELANTERA			87.00

Subtotal US\$ 377.00

Sin 221029278  
 Pol 220004914  
 Ded 10% = \$150 + I.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontado

08 SE 2008  
 INDECOP  
 Archivo Central del INDECOP  
 Juan José Francisco Diestra  
 Certificado de copias



000024

BCP

DEPOSITO CUENTA CORRIENTE USD

OF./194009-709A-S47699 OP-0850430 06/07/2015  
Hora:16:42:42

LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A  
CODIGO DE CUENTA: 193-0661056-1-42  
CCI : 00219300066105614212

IMPORTE DEPOSITADO: US\$\*\*\*\*\*1,200.66

Importe en monedas: US\$\*\*\*\*\*0.00

BCP

\*\*VENTA M.E.\*\* USD

OF./194009-709A-S47699 OP-0853502 06/07/2015  
Hora:16:43:45

- 01 -

IMPORTE A RECIBIR S/.\*\*\*\*\*2.17  
TIPO CAMBIO S/.\*\*\*\*\*3.285000  
IMPORTE A PAGAR US\$\*\*\*\*\*0.66

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

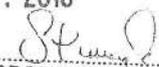


12/9/2016  
cristian vasquez <[scsistema.janavis.ac@gmail.com](mailto:scsistema.janavis.ac@gmail.com)>  
para Oscar  
000000  
Buenos dias señor oscar zamudio quisiera saber como va con lo de mi carro

Stampa mensaje al Outlook.com

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Verificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

24/7/15

12/9/2016

Stampa

Stampa messaggio di Outlook.com

0027

# CORREOS DE LIMAUTOS

De: cristian vasquez (csistema.janavisac@gmail.com)

Data invio: martedì 10 maggio 2016 11:54:44

A: Faustino Martín Quispe Montero (dannont\_3@hotmail.com); Faustino Martín Quispe Montero (fquispe@uem.es); cristian vasquez (csistema.janavisac@gmail.com)

cristian vasquez <csistema.janavisac@gmail.com>

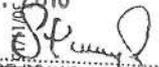
pina Jesus. Oscar

BUENAS TARDE SR. OSCAR ZAMURIO ME DIRIJO ANTE USTED PARA SABER EL ESTADO DE MI VEHICULO KIA CERATO CON PLACA F8A - 241, EL MOTIVO ES SABER LA ENTREGA DE MI VEHICULO YA QUE RESEÑA CASI 3 MESES QUE ESTA EN EL TALLER DE LIMA AUTOS Y EN LA CUAL ME ESTOY COMUNICANDO CON EL SR. JESUS CUADROS EN LA CUAL LE MANDE CORREOS Y TAMBIEN LO LLAME A SU CELULAR Y SALE COMO A PAGADO POR ESTOS MOTIVOS LE ESCRIBO PARA SABER EN QUE ESTADO ESTA MI AUTO Y CUANDO VA SER LA ENTREGA YA QUE ESTA PASANDO VARIOS MESES DE AGRADECERE SU PRONTA RESPUESTA Y DAR UNA SOLUCION AL CASO GRACIAS.

ATTE.  
CRISTIAN VAQUEZ H.

El Ejecutivo del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

5 SET. 2018

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias

Stampa

**CORREOS LIMA AUTOS**

De: cristian vasquez (sistema.janavisac@gmail.com)

Data invio: martedì 10 maggio 2016 11:26:11

A: Faustino Martín Qusppe Montero (lanont\_3@hotmail.com); cristian vasquez (sistema.janavisac@gmail.com)

cristian vasquez <sistema.janavisac@gmail.com>

para Jesus

Buenas tarde Jesus cuadros hoy me tenias la repuesta de tempalozo del vehiculo como quedamos

cristian vasquez <sistema.janavisac@gmail.com>

para Jesus

**BUENOS DIAS JESUS CUADROS QUE PASO TELAME YTE MANDE UN CORREO EL DIA SABADO YNO ME CONTESTASTE**

El 19 de diciembre de 2015, 13:31, cristian vasquez<sistema.janavisac@gmail.com> escribio:

| Buenas tarde Jesus cuadros hoy me tenias la repuesta de tempalozo del vehiculo como quedamos

**Cristian Vasquez Huaman.**

Jefe de sistema

Janavi S.A.C.

Av. Los Heroes 515 - Galería el Futuro Tda - 6 S.L.M.

T (01) 276 - 5695

RFC 964228515

lanavi.sac@gmail.com

sistema.janavisac@gmail.com

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2016

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias

Archivo Central INDECOPI

21/12/15



# CORREOS DE LIMA AUTOS

De: cristian vasquez (sistema.janavisac@gmail.com)

Fecha enviada: martes 10 de mayo de 2016 11:29:11

A: Faustino Martín Quispe Montero (damont\_3@hotmail.com); Faustino Martín Quispe Montero (fquispe@ucom.es); cristian vasquez (sistema.janavisac@gmail.com)

cristian vasquez <sistema.janavisac@gmail.com>

para Jesus

BUENOS DIAS JESUS CUADROS LE ESTOY ESCRIBIENDO HACER VARIOS DIAS Y NO TENGO RESPUESTA DE USTED QUISERA SABER COMO VA LO DE MI AUTO

Cristian Vasquez Huaman.

Jefe de sistema

Janavi S.A.C.

Av. Los Heroes 515 - Galería el Futuro Tda - 6 - SJM.

T (01) 276 - 5695

RPC 964228515

janavi.sac@gmail.com

sistema.janavisac@gmail.com

Jesus Cuadros Cristian buenas tardes, acabo de llegar de vacaciones. Estamos averiguando su...

cristian vasquez <sistema.janavisac@gmail.com>

para Jesus

BUENOS DIAS JESUS CUADROS PARA CUANDO TENGO RESPUESTA DE LA ENTREGA DE MI VEHICULO

cristian vasquez <sistema.janavisac@gmail.com>

para Jesus

https://bu193.mail.live.com/d/mail/mcP/PrintMessage?nt=it

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP

1-12-15

2-12-15

4-12-15

12/6/2016

Siempre mensaje de Outlook.com

Jesús Cuadros <[mailto:jcuadros@lmanautos.pe]>

para mí

Cristian buenas tardes, espero me de respuesta el importador hoy mismos.

Estoy haciendo la consulta y esperando respuesta.

Según la fecha de entrega de repuestos podemos coordinar la entrega de la unidad.

Saludos.

Jesús

De: cristian vasquez [mailto:cristiana.janaviasac@gmail.com]  
Enviado el: Jueves, 10 de Diciembre de 2015 11:17 a.m.

cristian vasquez <[mailto:cristiana.janaviasac@gmail.com]>

para Jesús

OK JESUS CUADROS YA ESTA EN LOS 30 DIAS QUE ME HAZ DICHO Y COMO TE DIGO ESTOY ESPERANDO MUCHO TIEMPO CON LO DE MI AUTO QUIERO SABER FECHA DE ENTREGA Y SOLO ESPERO QUE SE ANTES DE NA VIDA D PORQUE NECESITO MI POR EL CUAL TE LLAMO AL CELULAR Y SALE COMO APAGADO NO SE COMO COMUNICARME CONTIGO PORQUE COMO QUEDAMOS QUE IBAS A ESTAR EN CONTACTO PARA SABER COMO VA LO DE MI AUTO Y SI NO ESCRIBO NO HA Y REPUESTA. I HABLAR PARA QUE TOMEN SERIEDAD MI CASO ESPERO LA RESPUESTA POR FAVOR GRACIAS.

Jesús Cuadros <[mailto:jcuadros@lmanautos.pe]>

para mí

Confírmame tu número de celular y te llamo en unos minutos.

Saludos.

De: cristian vasquez [mailto:cristiana.janaviasac@gmail.com]  
Enviado el: Viernes, 11 de Diciembre de 2015 10:41 a.m.

cristian vasquez <[mailto:cristiana.janaviasac@gmail.com]>

para Jesús

MI NUMERO ES 974604358

https://blu103.mail.live.com/d/mail.rmc?From=essages.rtf&=I

10-12-15

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP:  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

05 SET 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Actu. - Fiduciaria 2  
Central - INDECOP

11-12-15

11-12-15

11-12-15

12/9/2016  
PORQUE ESPERAR QUE RECIBEN ME DIGAN ESTO DE MI AUTO PORQUE NO ME DICHO ESTO ANTES, TE ESTOY LLAMANDO A TU CELULAR PARA VER COMO SE VA HACER TE AGRADECERIA QUE ME RESPONDAS Y PODER COORDINAR COMO SE VA  
RESPUESTA PARA TENER FECHA SI VOY A TENER MI UNIDAD DE REMPLAZO Y PARA CUANDO ESPERO TU RESPUESTA GRACIAS

Jesus Cuadros (cuadros@limautos.pe)

000032

Siempre mensaje de Outlook.com

Enviar

Jesus Cuadros <cuadros@limautos.pe>  
para mí

Estimado Cristian, mi jefatura se comunica contigo en el transcurso de la mañana.  
Saludos,  
Jesus

De: cristian vasquez [mailto:sistema.janavsac@gmail.com]  
Enviado el: Miércoles, 16 de Diciembre de 2015 09:39 a.m.

Jesus Cuadros <cuadros@limautos.pe>  
para mí

Estimado Cristian buenas tardes, por favor disculpa la falta de comunicación estos días.  
He tenido que presentar el reclamo por la demora de los repuestos.  
Estos días ha sido complicado me den el ok por los días feriados.  
Envíame por favor copia de tí DNI para tener los documentos a la mano y poder hacer el prestamos de la unidad.  
Saludos cordiales.

<https://du1183.mwl.live.com/d/mail.rnd?PinMessages?mk=it>

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

23-12-15

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCEPIA DIESTRA

Archivos Electorales



12/5/2016

cristian vasquez <csistema.janaviasac@gmail.com>

para Jesus

AHI ESTA JESUS ESPERO LA PRONTA RESPUESTA

Área de archivos adjuntos

cristian vasquez <csistema.janaviasac@gmail.com>

para Jesus

bueno dias, Jesus cuadros que fue de mi auto

Jesus Cuadros <cuadros@limautos.pe>

para mí

Estimado Cristian, he enviado el reclamo a servicio al cliente de Limautos

Por favor estoy esperando respuesta de ellos.

Saludos.

Jesus

De: cristian vasquez [mailto:csistema.janaviasac@gmail.com]

Enviado el: Lunes, 01 de Febrero de 2016 10:31 a.m.

cristian vasquez <csistema.janaviasac@gmail.com>

para Jesus

BUENOS DIAS JESUS CUADROS QUE PUEDE MI RECLAMO HASTA CUANDO VOY A ESPERAR PARA QUE ME ENTREGUEN

Jesus Cuadros <cuadros@limautos.pe>

para mí

Cristian buenos dias, estoy esperando respuesta del área de reclamos.

Saludos.

https://bu1183.mail.live.com/d/mail.mcr?PrintMessages?InM=1

Stampa messaggio di Outlook.com

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

2 Feb.

05 SET. 2018

1 Feb

JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA

Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

27 ene.

8 Feb.

8 Feb.

12/9/2016  
Jesús

De: cristian vasquez [correo electrónico: sistema.janavazca@gmail.com]  
Enviado el: Jueves, 03 de Marzo de 2016 10:26 a.m.

000095

Stampa messaggio di Outlook.com

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*Juan José Príncipe Diestra*  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI

000033



**ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (no acuerdo)**

Reclamo N° 04741 – 2016/SAC

En la ciudad de Lima, siendo las 16:12 horas del día viernes 08 de abril de 2016, en las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del INDECOP, se presentó el señor Cristian Darwin Vásquez Huamán, identificado con D.N.I. N° 42521004 y domicilio en Mz. M1 Lt. 14, Sector Alfonso Ugarte-San Juan de Miraflores, y el señor Jaques Gerhardt Kost Reyes, identificado con Carnet de Extranjería N° 000668420, en representación de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C., con domicilio en Av. Republica de Panamá N° 4628-Surquillo, a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Iniciada la reunión, las partes intercambiaron sus puntos de vista con relación al inconveniente presentado. Seguidamente, el señor Kost, en representación de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. propuso como propuesta conciliatoria la entrega de 3 aros nuevos y del pintado de las fundas delanteras y posteriores del vehículo materia del reclamo.<sup>1, 2</sup>

No obstante lo señalado, las partes no llegaron a ningún acuerdo conciliatorio, por lo que se procedió a levantar la presente acta.

Finalmente, el señor Kost, en representación de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C., se compromete a presentar los documentos que acreditan su representación, en un plazo no mayor de dos días hábiles.

Siendo las 16:22 horas, luego que las partes leyeron la presente acta, la firmaron en señal de conformidad.

  
Cristian Darwin Vásquez Huamán  
Reclamante

  
Jaques Gerhardt Kost Reyes  
Limaautos Automotriz del Perú S.A.C.  
Reclamado

  
Francisco Cabello Palomino  
INDECOP

**Nota:**

"El ofrecimiento hecho por las partes durante la presente audiencia de conciliación o las ofertas de conciliación planteadas fuera de ella, no tienen la naturaleza de pruebas ni implican una "confesión" de responsabilidad a no ser que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula". (EXPEDIENTE N° 005-96-CPC, RESOLUCIÓN N° 085-96-TDC).

<sup>1</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571  
Artículo 112°. Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

2.- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el INDECOP.

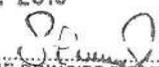
<sup>2</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571  
Artículo 147° Conciliación

La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo  
INDECOP

000037

**CONTRATO DE COMODATO (PRESTAMO GRATUITO)**

Conste por el presente documento, el **CONTRATO DE COMODATO (PRÉSTAMO GRATUITO)**, que celebran, de una parte:

- **LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU SAC**, con RUC N° 20537942381, con domicilio, para efectos del presente contrato, en Av. República de Panamá 4656 Surquillo, debidamente representada por el señor **Jesús Adolfo Revilla de Taboada**, identificado con DNI No. 29671745, y el señor **José Saval**, identificado con C.E. Nro. 000723013, según facultades inscritas en la Partida N° 12563797 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quien en adelante se denominará **EL COMODANTE**; y de la otra parte,
- El Sr. Cristian Vasquez Huaman, con DNI 42521004, con domicilio en Mz. M1 Lt. 14 Pampona Alta, San Juan de Miraflores, quien en adelante se le denominará **EL COMODATARIO**, en los términos de las cláusulas siguientes:

**PRIMERA.- EL COMODANTE** es propietario de un vehículo marca KIA, Modelo CERATO, con Placa N° C5A-048.

**SEGUNDA.-** Por el presente acto, **EL COMODANTE** hace entrega a **EL COMODATARIO**, del vehículo descrito en la cláusula primera de este contrato, en calidad de Préstamo Gratuito.

Por su parte, **EL COMODATARIO** acepta y recibe en Comodato el vehículo antes mencionado, para uso privado y no podrá destinar el vehículo a un uso ajeno al convenido, obligándose a devolverlo a **EL COMODANTE** al vencimiento del plazo estipulado en la cláusula siguiente.

**TERCERA.-** Las partes convienen fijar un plazo de duración determinada para el presente contrato, el cual será de (12) días, que se computarán a partir de la fecha de suscripción de este documento desde el día de hoy 05 de Enero del 2016 a las 15:00 pm, hasta el día 16 de Enero del 2016 a las 11:30 am, en la que **EL COMODATARIO** está obligado a devolver el bien dado en Comodato.

**CUARTA.-** Las partes contratantes dejan establecido que, si **EL COMODATARIO** no cumple con su obligación de devolver el vehículo materia del presente contrato, en la fecha establecida en la cláusula que antecede, deberá pagar, por concepto de penalidad compensatoria, una suma de US\$ 500,00 (Quinientos y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por cada día que demore su entrega, independientemente del recorrido efectuado.

**QUINTA.-** Queda establecido que **EL COMODANTE** podrá poner fin al plazo indicado anteriormente, sin expresión de causa, en el momento que lo estime conveniente, no teniendo **EL COMODATARIO** nada que reclamar por dicha decisión y obligándose a

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: que el presente documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original y se ha coteado con el original.

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCEPIE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP

000038

Dejándose constancia que a la fecha de recepción del vehículo por parte de **EL COMODATARIO**, el kilometraje de la unidad es de 48429 kms. Asimismo queda convenido que **EL COMODATARIO** sólo podrá conducir el vehículo en los límites geográficos de la Provincia de Lima.

**NOVENA.- EL COMODATARIO** no podrá ceder a terceros el presente contrato bajo ningún título, ni ceder su posición contractual, salvo que cuente con el asentimiento expreso por escrito de **EL COMODANTE**, en cuyo caso se suscribirán los documentos que fueren necesarios.

En el improbable caso que **EL COMODATARIO** incumpla con lo establecido en la presente cláusula, será responsable absoluto por toda pérdida, deterioro, destrucción y/o daño a terceros que sean generados por su incumplimiento.

**DECIMA.-** El presente Contrato se registrará por lo previsto en los artículos 1728 y siguientes del Código Civil vigente.

**DECIMO PRIMERA.-** Las partes se someten a la jurisdicción de los jueces de Lima, señalando para tales efectos los domicilios señalados en la introducción del presente Contrato.

**DECIMO SEGUNDA.-** El Sr. Cristian Vasquez Huaman, queda como **DEPOSITARIO** del bien materia del presente contrato.

Lima, 05 de Enero del 2016

EL COMODANTE

EL COMODATARIO

Entregado: .....

Recibido: .....

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPAL BUSTRA

Archivo Ejecutivo 2

11/5/2016

Vista previa

ANEXO 1-3  
0000.39



Inicio Formulario

## Formulario Reclamos

Elige RECLAMO: Disconformidad relacionada al producto y servicio.

### IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Ingresa tu reclamo / queja y en breve nos pondremos en contacto contigo.

Campos obligatorios <sup>\*\*\*</sup>

Nombres: CRISTIAN DARWIN  
 Apellidos: VASQUEZ HUAMAN  
 DNI / CE: 42521004  
 Teléfono de contacto: 974604358  
 Teléfono opcional:  
 Autoriza recibir la respuesta vía telefónica: No  
 Correo electrónico: csistema.janavisac@gmail.com  
 Autoriza recibir respuesta de reclamo al email: Si  
 Dirección: MZ. M1 LT. 14 SERTOR ALFONZO UGARTE P. ALTA S.J.M.  
 Provincia: LIMA  
 Departamento: LIMA

### DATOS DEL PADRE / MADRE O REPRESENTANTE

(Para el caso de menores de edad)

Nombres:  
 Apellidos:  
 DNI / CE:  
 Teléfono de contacto:  
 Correo electrónico:  
 Dirección:

### Datos del Reclamo / Queja

Campos obligatorios <sup>\*\*\*</sup>

Seleccionar: La Positiva Seguros Generales  
 Producto (Ramo): Vida  
 PRODUCTO (Ramo): Vehiculos  
 Nro. de póliza:  
 Certificado:  
 Placa: F8A - 241  
 Fecha de ocurrencia del incidente: 14/09/2015  
 Lugar de atención: LIMAUTOS  
 N. de caso/Sinestro:  
 Monto reclamado:

### ELIGE EL MOTIVO DE TU RECLAMO / QUEJA

Opción: Demora en la atención en los establecimientos de atención al público.  
 Describe tu reclamo/queja: NO ME ENTREGAN MI VEHICULO  
 Describe el pedido de tu reclamo/queja: BUENAS TARDÉS MI RECLAMO ES QUE LIMAUTOS ME LLAMA PARA ENTREGARME MI VEHICULO Y CUANDO VOY A MI VEHICULO ME PERCATO QUE LOS AROS ESTABAN

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE FRANCISCO SILES  
 Certificado de copias

 **Banco de la Nación**  
BANCO DE LA NACIÓN  
SERVICIO RECALIFICACION

13/05/2016

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735  
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECCION CONSUM.  
DOCUMENTO: DNI 42521004

CANT. DOC. : 0001  
ARAN PROF. : S/. \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC. : S/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/. \*\*\*\*\*36.00

0438786 0000000 565900000  
001000A

RECEBIDO  
UNIDAD DE COMP. ENTRE  
DOCUMENTARIO  
CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

04664711-4-Y  Banco de la Nación  Banco de la Nación

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP



107343

000053

Expediente N° 580-2016/CC2  
Presenta descargos

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DEL PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2 – SEDE CENTRAL:

LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C., (en adelante LIMAUTOS) con RUC N° 20537942381, debidamente representado por su Gerente General Sr. Jesús Adolfo Revilla de Taboada, con DNI N° 29671745, según Poder inscrito en la Partida N° 12563797 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con domicilio real y procesal en Av. República de Panamá N° 4679, Surquillo, Lima, en el Expediente N° 580-2016/CC2, en la denuncia interpuesta por el señor CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN, sobre presunta infracción a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, atentamente decimos:

Sobre el particular, debemos mencionar que con fecha 16 de julio del 2016, nuestra empresa llegó a un acuerdo con el Sr. Vásquez Huamán, realizándose la entrega del vehículo, previa reparación ofrecida, la cual consistió en el pintado de los parachoques delantero y posterior, reparación de aro de llanta de repuesto, remplazo de 04 aros, reemplazo de 02 llantas modelo 215/45R17 y 02 copas.

Asimismo, adjuntamos al presente el Recibo de Conformidad firmado por el Sr. Vasquez Huamán con fecha 16 de julio y la Liquidación de Orden de Trabajo N° 898 con el detalle de los trabajos realizados.

Por lo anteriormente expuesto, las observaciones de la denunciante fueron debidamente solucionadas dentro de la garantía de servicio otorgada por la empresa.

**POR TANTO:**

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DEL PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2 – SEDE CENTRAL pedimos se sirva tener por presentados nuestros descargos a la denuncia interpuesta en el presente expediente.

Lima, 05 de agosto de 2016

Jesús Adolfo Revilla De Taboada  
Gerente General



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPALDI  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.  
SURQUILLO 2 TALLER MECANICA  
REPUBLICA DE PANAMA #4679  
Fono: 618-5858

000054

### RECIBO DE CONFORMIDAD

Por medio del presente, certifico haber recibido a mi entera satisfacción el trabajo realizado en mi vehículo por el Servicio Técnico Autorizado

KIA, LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.

Modelo	CERATO
Patente	F8A-241
Año	2014
Cía. Seguro	PARTICULAR
Nro. Siniestro	S/N
Asegurado	VASQUEZ HUAMAN CRISTIAN DARWIN

Vasquez Huaman  
Nombre

425 21004  
RUC/Documento de Identidad

[Firma]  
Firma

Día 16 De Julio De 2016

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

[Firma]  
JUAN JOSE PRINCFE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
INDECOPI



LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.  
 SURQUILLO 2 TALLER  
 REPUBLICA DE PANAMA #4679

Página 1  
 Fecha Apertura 13/06/2016  
 Recepcionista CUADROS, JESUS  
 Fecha Liquid 27/07/2016  
 Liquidador TSUCHIKAME OKADA JUAN

LIQUIDACIÓN ORDEN DE TRABAJO N° 898  
 TIPO DE ORDEN SUCURSALES SECCION CARROCERIA ESTADO FACTURADA N° Presupuesto

000056

**Cliente**  
 Nombre VASQUEZ HUAMAN CRISTIAN DARWIN RUC/DNI/ 42521004  
 Dirección :MZ. MI LOTE # 14 Telefono 9642285

**Vehículo**  
 Marca / Modelo : KIA CERATO Color : GRIS PLATA  
 Patente : F8A-241 Año : 2014 Kms. 12,215  
 Chasis : KNAFZ411BE5109937 Fecha Venta : 01/01/1900  
 VIN : KNAFZ411BE5109937 Motor : G4FGDH654262

Nro. Siniestro : S/N Compañía de Seguro PARTICULAR  
 Nro. Poliza : S/N Deducible : 0  
 Nro. Lñiquidador : S/L Moneda : SOLES

**Servicios Solicitados**

**Trabajos de Terceros**

Código	Descripción	Cargo	Cant	% Dcto	Mto. Dcto	Total Linea
OC-4468	REPARACION DE ARO R"17	TALLER MECANICA S3	1.00	0.00	0.00	170.00
OC-4468	TRABAJOS DE PINTURA	TALLER MECANICA S3	4.00	0.00	0.00	560.00
Sub - Total :						730.00

Descripción	Cargo	P.Unit	Cant.	%Desc	M. Desc	Tot. Linea
<b>REPUESTOS</b>						
011*215/45R17NX LLANTA 215/45R17 87H CP643A TL	TALLER MECANICA S3	401.79	2.00	0.00	0.00	803.58
001*529603W200 COPA FONDO NEGRO	TALLER MECANICA S3	22.18	2.00	0.00	0.00	44.36
Sub - Total :						847.94

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*[Firma]*  
 JUAN JOSE FRANCISCO CUESTRA  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2

El vehículo será entregado únicamente a la persona que presente este comprobante. La Empresa no se hace responsable por pérdidas o daños a los artículos dejados en el vehículo.  
 Tampoco en caso de incendio, robo, accidente o cualquier otra causa fuera de nuestro control.  
 AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE: Por la presente autorizo las reparaciones necesarias como resultado de los requerimientos aquí descritos conjuntamente con el material que se necesite utilizar en éstas. También autorizo a ustedes operar este vehículo por calles, carreteras y otros a fin de asegurar las pruebas e inspecciones pertinentes. Este vehículo queda sujeto a leyes que amparan los derechos de la empresa.  
 Los trabajos solicitados, los síntomas informados y/o los requerimientos realizados por el cliente en este documento no implican necesariamente la existencia de fallas en el vehículo.  
 En caso de tener algún reclamo, sírvase acercarse al recepcionista que lo atendió. Muchas gracias.  
 Nota: El cliente pagará US\$5.00 diarios por concepto de guardiania si no recoge el vehículo después de tres días de finalizado el trabajo, y comunicado el cliente.  
 El cliente debe firmar el presente antes de ser retirado el vehículo.

000057

Resumen de Totales

Observaciones :	Total Mano de Obra	S/	0.00
PRESUPUESTO PARTICULAR POR DÑAOS GENERALES	Total Repuestos	S/	847.94
JESUS CUADROS	Total Servicios D y P	S/	0.00
JCUADROS@LIMAUTOS.PE	Total Trabajos de Tercero:	S/	730.00
	Materiales	S/	0.00
	Insumos (repuestos)	S/	0.00
	Lubricantes	S/	0.00
	Otros	S/	0.00
	Seguro Taller	S/	0.00
	Insumos Varios	S/	0.00
	Sub - Total :	S/	1,577.94
	Descuento	S/	0.00
	Subtotal Orden de Trabajo	S/	1,577.94
	IGV	S/	284.03
	Total Orden de Trabajo	S/	1,861.97

Recibi Conforme

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada.

05 SET. 2018

*[Firma]*  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2  
 INDECOP

El vehículo será entregado únicamente a la persona que presente este comprobante. La Empresa no se hace responsable por pérdidas o daños a los artículos dejados en el vehículo. Tampoco en caso de incendio, robo, accidente o cualquier otra causa fuera de nuestro control.

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE: Por la presente autorizo las reparaciones necesarias como resultado de los requerimientos aquí descritos conjuntamente con el material que sea necesario utilizar en éstas. También autorizo a ustedes operar este vehículo por calles, carreteras y otros a fin de asegurar las pruebas e inspecciones pertinentes. Este vehículo queda sujeto a leyes que amparan los derechos de la empresa. Los trabajos solicitados, los síntomas informados y/o los requerimientos realizados por el cliente en este documento no implican necesariamente la existencia de fallas en el vehículo.

En caso de tener algún reclamo, sírvase acercarse al recepcionista que lo atendió. Muchas gracias.

Nota: El cliente pagará US\$5.00 diarios por concepto de guardiania si no recoge el vehículo después de tres días de finalizado el trabajo, y con su cargo el cliente.

Todo trabajo terminado será cancelado antes de ser retirado el vehículo.

000058

LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.G.  
SURQUILLO 2 TALLER  
REPUBLICA DE PANAMA #4678

Página  
Fecha Apertura 01/06/2016  
Recepcionista VIVAS BENITES, MILAGROS  
Fecha Liquid 08/07/2016  
Liquidador VIVAS BENITES, MILAGROS CH

LIQUIDACIÓN ORDEN DE TRABAJO N° 93,307  
TIPO DE ORDEN GARANTIAS SECCION MECANICA ESTADO FACTURADA N° Presupuesto

Cliente  
Nombre KIA IMPORT PERU S.A.C. RUC/DNW 20472468147  
Dirección AV. REPUBLICA DE PANAMA # 4678 Telefono 4456362

Vehículo  
Marca / Modelo KIA CERATO Color GRIS PLATA  
Patente FSA-241 Año 2014 Kms. 12,214  
Chasis KNAFZ411BE5109937 Fecha Venta 01/01/1900  
VIN KNAFZ411BE5109937 Motor G4FGDH654262

Nro. Siniestro: S/N Compañía de Seguro PARTICULAR  
Nro. Poliza: S/N Deducible 0  
Nro. Liquidador: S/L Moneda DOLARES AMERICANOS

Servicios Solicitados

Mano de Obra

Codigo	Descripción	Cargo	Horas	% Dcto	Mto. Dcto	Total Línea
81156	CAMBIO DE AROS	GARANTIAS	1.30	0.00	0.00	14.20
Sub - Total :						14.20

REPUESIOS	Descripción	Cargo	P.Unit	Cant.	%Dcto	M Desc	Tot. Línea
001*52910A7400	ARO DE RUEDA	GARANTIAS	332.64	4.00	40.00	532.22	798.34
001*146212CP	PITON	GARANTIAS	3.46	1.00	40.00	1.38	2.08
012*146212MCP	PITONES TR 413	GARANTIAS	0.32	3.00	40.00	0.38	0.58
Sub - Total :							801.00

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET 2018

El vehículo será entregado únicamente a la persona que presente este comprobante. La Empresa no se hace responsable por pérdidas o daños a los artículos dejados en el vehículo.  
En caso de incendio, robo, accidente o cualquier otra causa fuera de nuestro control.  
AUTORIZACION DEL CLIENTE: Por la presente autorizo las reparaciones y/o cambios como resultado de los requerimientos aquí descritos con conformidad a los términos y condiciones de la empresa.  
Los trabajos solicitados, los sistemas fabricados y/o los requerimientos realizados por el cliente se ejecutaron de acuerdo a los procedimientos establecidos.  
En caso de estar al tanto del caso, se va a aceptar el presupuesto que lo a sumó. Muchas gracias.  
Nota: El cliente por US\$ 5.00 diarios por concepto de guardería si no recoge el vehículo después de tres días de finalizado el trabajo y comunicado al cliente.  
Todo trabajo terminado será cancelado antes de ser retirado el vehículo.

JUAN JOSE PRINCIPALINISTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Ejecutivo INDECOPI

000059

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
Nº Partida: 12563797

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.**

ALFREDO VIGUÉ LAZO  
CERTIFICADOR  
Zona Registral Nº IX-Sete Lima

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
RUBRO : CONSTITUCIÓN  
A00001

Por ESCRITURA PÚBLICA del 07/10/2010 otorgada ante NOTARIO JOSE ALFREDO PAINO SCARPATI encargado del oficio del de igual clase doctor EDUARDO LAOS DE LAMA SEGÚN LICENCIA CONCEDIDA POR EL COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA, en la ciudad de LIMA.

**Socios y Participaciones:**

- 1- SKBERGE S.A. representada por LUIS GENARO MIRANDA ALZAMORA, debidamente facultado según poderes inscritos en el asiento A00002 de la partida electrónica número 12570024 del Registro de Inscripción de poderes otorgados por sociedades constituidas o sucursales establecidas en el extranjero de la oficina registral de Lima y Callao, suscribe 999 acciones.
- 2- SKBERGE AUTOMOTRIZ S.A. representada por LUIS GENARO MIRANDA ALZAMORA, debidamente facultado según poderes inscritos en el asiento A00001 de la partida electrónica número 12212019 del registro de Inscripción de poderes otorgados por sociedades constituidas o sucursales establecidas en el extranjero de la oficina registral de Lima y Callao, suscribe 1 acción.

**Capital(Art.):** S/. 1,000.00 Nuevos Soles divididos en 1,000 acciones de S/1.00 Nuevos Soles cada una. El Capital se encuentra totalmente pagado.

**Objeto Social(Art.2º):** El objeto social de la sociedad será dedicar a desarrollar actividades relacionadas con la importación y venta de vehículos automotrices, así como repuestos, partes, piezas y accesorios para los mismos, prestación de servicios de asesoría, capacitación y mantenimiento relacionado con vehículos automotrices y con toda clase de productos relacionados en general, para realizar su objeto, practicar las actividades vinculadas a él, la sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar todos los contratos que las leyes peruanas permitan a las sociedades anónimas.

**Inicio de Operación:** a partir de la fecha de la Escritura Pública de constitución.

**Duración:** Indeterminada.

**Domicilio:** Lima, pudiendo establecer sucursales o oficinas en cualquier lugar del país o en el extranjero.

**Régimen de la Junta General:** El Régimen de la Junta General, facultades, oportunidad de convocatoria, solemnidades y condiciones para sus reuniones, quórum y validez de acuerdos se regirán por lo dispuesto por los Arts. 116º, 126º al 127º de la Ley General de Sociedades.

**Directorio (Art.25º):** El directorio es un órgano colegiado cuyos miembros son elegidos por la junta general de accionistas de la sociedad.

no se requiere ser accionista para ser director. el cargo de director recae sólo en personas naturales.

podrán elegirse directores suplentes para todos los directores, en general, fijando el número de éstos, o puede elegirse un director suplente para cada director o para alguno de ellos en especial, se deja establecido que los directores suplentes sustituyen al director titular que corresponda de manera definitiva en caso de vacancia, o en forma transitoria en caso de ausencia o impedimento debidamente acreditado ante la sociedad

**(Art.26º): número y elección de directores.**

El directorio estará compuesto de un número mínimo de tres (3) miembros y un número máximo de siete (7) miembros. la junta general obligatoria anual de accionistas determinará el número de directores con ocasión de cada elección de la manera prevista en el numeral c) del artículo 14º del presente estatuto.

Para los efectos de la elección del directorio por parte de la junta general de accionistas, cada acción da derecho a tantos votos como directores deben elegirse y cada accionista votante puede

El Ejecutor del Archivo Central del INDECOPI

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

28 DIC. 2010  
EN REGISTRO  
PUBLICIDAD  
SERVICIO RAPITO

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION : 20/12/2010 13:17:55 Pagina 1 de 7  
So deje constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2010-00803009

Copia Inscripción de Poderes  
SUSPENDIDOS  
A Partes 8:00 AM



000061

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
Nº Partida: 12563797

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.**

ALFREDO VIGU LAZO  
CERTIFICADOR  
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

expresa, se considerará que tiene la calidad de gerente general aquel gerente que hubiese sido designado en primer lugar por el directorio.  
**(Art.37°): DURACIÓN DEL CARGO DE GERENTE.**  
La duración del cargo de gerente es por tiempo indefinido, salvo que la designación se haga por un plazo determinado.

**(Art.38°): REMOCIÓN DE LOS GERENTES.**  
Cualquiera de los gerentes de la sociedad puede ser removido en cualquier momento por el directorio o por la junta general de accionistas, según sea el caso, cualquiera que sea el órgano corporativo del que haya emanado su nombramiento.  
es nulo el acuerdo de la junta general de accionistas o del directorio que establezca la irrevocabilidad del cargo de un gerente o que imponga para su remoción una mayoría superior a la mayoría absoluta de los votos conformes de directorio.

**(Art.39°): ATRIBUCIONES DEL GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD.**  
Las facultades del gerente general constarán en el acuerdo en el que se adopte su designación para ocupar este cargo, sin perjuicio de ellas, de lo que pudiese establecerse en el régimen de poderes que apruebe el directorio conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 35° del presente estatuto, corresponden al gerente general, en forma general, las atribuciones que señalan los artículos 14°, 46° y 188° de la ley general de sociedades y en forma específica, las siguientes atribuciones y facultades, las cuales podrán ser ejercidas en el Perú o en el extranjero:

1. representar a la sociedad en todo trámite y diligencia ante toda clase de autoridades administrativas en el país y en el extranjero, sean políticas, policiales, de la administración general, municipales y de la administración tutelar; presentar toda clase de declaraciones, denuncias, renunciar derechos, cobrar o consignar dinero o en su caso planes, solicitar permisos, patentes y las inscripciones o registros que sean necesarios en organismos públicos de cualquier clase, en el desempeño de este poder podrá presentar todo tipo de solicitudes y hacer valer los recursos administrativos que fueren procedentes pudiendo firmar todos los documentos que sean necesarios así como deslindar de ellos.
2. participar en las licitaciones y/o concursos, ya sean públicos o privados, así como en los demás procesos de selección y/o de contratación con empresas y entidades del estado peruano o de otro país que se organicen bajo cualquier modalidad, así como aquellas que puedan ser convocadas por cualquier entidad estatal, empresa pública y/o privada, ya sea a nivel nacional o internacional, encontrándose facultado para suscribir en nombre de la sociedad todos los documentos y/o contratos, ya sean públicos o privados, que fueren necesarios para el cumplimiento y la ejecución de los documentos y/o los contratos que se hubiesen celebrado.
3. representar a la sociedad ante las distintas autoridades e instancias del poder judicial, así como ante los procesos que se tramiten ante la jurisdicción arbitral, administrativa, policial y/o militar, bien sea como demandante o demandada, con las facultades generales de representación del artículo 74° del código procesal civil y las facultades especiales que se señalan a continuación:
  - a) interponer acciones judiciales de cualquier tipo o naturaleza, sean contenciosas o no contenciosas;
  - b) apersonarse en nombre de representación de la sociedad y coadyudar en la defensa de los procesos ya iniciados.
  - c) someterse convencionalmente a la competencia de juez distinto que el que corresponde;
  - d) interponer inhibitorias;
  - e) formular reconvencciones, contestar demandas y reconvencciones siempre y cuando la sociedad haya sido previamente notificada en su domicilio en forma personal, deducir excepciones y formular oposición;
  - f) desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse, conciliar, transigir judicial o extrajudicialmente y someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en un proceso;
  - g) celebrar actos de disposición de derechos sustantivos;

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI

ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA  
Calle de Durruti y Masa de Partitas  
20 DIC. 2010  
ENTREGADO  
PUBLICIDAD  
SERVICIO PARALELO

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:2012/12/2010 13:17:55 Pagina 3 de 7  
Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendingidos : 2010-00803009



000063

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12563797

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.

ALFREDO VILCO LAZO  
CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

5. FRANCISCO JAVIER ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ, IDENTIFICADO CON PASAPORTE CHILENO NO. 9.090.862-9;
6. JESÚS HONDUVILLA ANDRÉS, IDENTIFICADO CON CARNET DE IDENTIDAD EN CHILE NO. 21.904.336-8;
7. MIGUEL RUIZ DE VELASCO ECHEVERRÍA, IDENTIFICADO CON PASAPORTE ESPAÑOL NO. BF281587 Y CARNET DE EXTRANJERÍA NO. 000610863;
8. JOSÉ ALFREDO JULIO JIMÉNEZ GARCÍA, DE NACIONALIDAD PERUANA IDENTIFICADO CON DNI NO. 07804663; Y,
9. LUIS GENARO MIRANDA ALZAMORA, DE NACIONALIDAD PERUANA, IDENTIFICADO CON DNI NO. 09335996

Estos apoderados gozarán de las facultades que se detallan a continuación, de conformidad con lo siguiente:

- (i) facultades individuales: actuando podrá ejercer las facultades establecidas en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del régimen de poderes
- (ii) facultades a doble firma: actuando conjuntamente con cualquier otro apoderado de la sociedad, podrá ejercer las facultades establecidas en los numerales 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 del régimen de poderes.
  - a. facultades de representación general.
    1. ejecutar los acuerdos de la Junta General así como dirigir y vigilar todos los negocios y actividades de la sociedad, organizar las oficinas de la sociedad y determinando su régimen de administración y gastos.
    2. firmar la correspondencia social.
    3. emplear, contratar, suspender o despedir a los funcionarios, empleados y demás trabajadores de la sociedad, determinando sus obligaciones, fijando de labores, vacaciones y, en general, el régimen de trabajo fijando sus remuneraciones y acordando sus gratificaciones, asignaciones o participaciones.
    4. representar a la sociedad ante toda clase de autoridades políticas, policiales, administrativas, judiciales, municipales, registrales, aduaneras, empresas de derecho público, empresas estatales de derecho privado, empresas de economía mixta, organismos públicos y autoridades; así como ante toda clase de personas naturales y jurídicas, presentar solicitudes administrativas para cualquier clase de autorizaciones, licencias, concesiones, permisos y firmar declaraciones juradas vinculadas a la misma.
    5. representar en juicio o fuera de él a la sociedad, con las facultades generales y especiales del mandato señalados en los artículos 74 y 75 del código procesal civil, estando en consecuencia plenamente facultados para ejercer la representación judicial de la sociedad, ejerciendo las atribuciones y potestades generales que corresponden a la sociedad sin limitación alguna pudiendo interponer todo tipo de recursos, excepciones, oposiciones, recursos impugnatorios, y todos los actos procesales que resulten necesarios para la debida defensa de la sociedad en cualquier instancia de cualquier naturaleza y procedimiento ante autoridades judiciales de cualquier jerarquía, jurisdicción y competencia incluyendo sus facultades las de ejecutar sentencias y cobrar costas y costos, asimismo, ejercerán sin limitación alguna las facultades especiales establecidas por el artículo 75 del código procesal civil pudiendo, en consecuencia, realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos, demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas, sustituir y/o delegar la representación procesal y cualquier otro acto procesal especial que resulte necesario para la adecuada y completa defensa de los intereses de la sociedad.
    - adicionalmente, podrá demandar medidas cautelares, fuera o dentro del proceso, interponer contracautelas, cauciones juratorias, desistirse de las medidas cautelares interpuestas, interponer todos los recursos impugnatorios necesarios en el proceso cautelar, realizar medidas para su futura ejecución forzosa tales como embargo, secuestro y cualquier otro acto procesal especial que, a juicio del apoderado, resulte necesario para la adecuada y completa defensa de la sociedad o sus intereses.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 12563797  
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA  
Certificación de Copias  
Archivo Ejecutivo 2  
INDECOP

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA  
Oficina Registral de Distrito y Mesa de Partes

20 DIC. 2010  
EN REGISTRO  
PUBLICIDAD  
SERVICIOS S.A.

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:20/12/2010 13:17:55 Pagina 5 de 7  
Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspensidos : 2010-008030009

000064

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12563797

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.**

AL SEÑOR JUAN JOSE PRINCIPAL  
CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

6. representar a la sociedad para efectos laborales ante el ministerio de trabajo y promoción del empleo y cualquiera de sus dependencias, de manera irrestricta e ilimitada, asimismo, cuenta con las facultades del artículo 48 del decreto ley 25593, y los artículos 8, 21, 26, 32, 45 y 48 de la ley 26638, según puedan ser modificados o sustituidos en el futuro. intervenir en representación de la sociedad en negociaciones colectivas, atender los reclamos laborales y suscribir los contratos y correspondencia de índole laboral.
7. intervenir en juntas o acuerdos de acreedores convocados por la propia sociedad o terceros y en acuerdos de reestructuración empresarial, liquidaciones judiciales o extrajudiciales, nombrando a los depositarios, interventores, síndicos, controladores o gestores celebrando o autorizando acuerdos de prórroga en otorgamiento de plazos, renuncia o condonación de parte o del total de las acreencias de la sociedad.
8. pagar o reclamar las acotaciones, determinaciones, liquidaciones o cualquier otro acto relativo a impuestos, derechos y tributos establecidos por las autoridades tributarias, de acuerdo a ley.
9. elevar a escritura pública los acuerdos de las juntas de socios.
- b. facultades de representación comercial y bancaria
10. celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comerciales, bancarios o civiles necesarios o convenientes para cumplir el objeto social, sin restricción ni limitación alguna y en especial:
  - 10.1 adquirir y enajenar a título oneroso, bajo cualquier modalidad, bienes muebles de la sociedad.
  - 10.2 adquirir y enajenar, a título oneroso, bajo cualquier modalidad, bienes inmuebles de la sociedad.
  - 10.3 tomar y dar en arrendamiento o comodato bienes muebles e inmuebles o tomarlos o cederlos en uso o usufructo.
11. celebrar contratos de seguros, transportes, fletes, almacenajes, contratos, locación de servicios no personales y mandato, negociar sus términos y condiciones, celebrar contratos de joint-venture, asociación en participación o de riesgo compartido. cuando estos contratos impliquen la disposición de bienes de la sociedad, el representante deberá tener además las facultades requeridas para efectos de disposición conforme a este régimen de poderes.
12. llevar a cabo actividades de importación, exportación, despacho aduanero, embalaje, transporte nacional e internacional, embarque y aseguramiento de toda clase de mercancías, materiales, maquinarias y equipos, firmar pólizas, conocimientos, órdenes, declaraciones, cartas de compromiso, guías y otros documentos relacionados y presentarlos ante las autoridades y entidades correspondientes.
13. obtener préstamos y constituir o pagar hipotecas, prendas, avales o fianzas o cualquier otra garantía personal o real; así como obtener créditos, arrendamientos financieros, leasing, retroarrendamiento financiero y similares a nombre de la sociedad, con garantía específica real o personal o sin garantías, celebrando los contratos respectivos con empresas, bancos, instituciones financieras, de seguros del país o del extranjero o con particulares, pactando las condiciones que estimen conveniente estableciendo los plazos e intereses.
14. otorgar en nombre de la sociedad préstamos, fianzas simples o solidarias, avales o cualquier otro tipo de garantía personal, en garantía de obligaciones de la propia sociedad.
15. gravar o afectar bienes de la sociedad con hipoteca, prenda y cualesquiera otros gravámenes o cargas de carácter civiles, mercantiles, industriales o bancarias, en garantía de obligaciones de la propia sociedad, pudiendo asimismo llevar a cabo todos los actos necesarios para levantarlas, cancelarlas o dejarlas sin efecto.
16. comprar, suscribir, tomar, firmar, renovar, cancelar y vender títulos valores, realizar operaciones de descuento o factoring o sobre derivados, descuentos de facturas, entre ellos, con acciones, participaciones, certificados, certificados de depósito, warrants, bonos, cédulas, letras hipotecarias o cualesquiera otro título de naturaleza similar o comprendidos en la ley de títulos valores, o efectos mercantiles o bancarios, incluyendo los emitidos por el tesoro público, bancos, instituciones financieras o crediticias o por instituciones públicas o privadas; así como emitir y negociar por cuenta de la sociedad estos mismos valores.
17. entregar y retirar bienes y valores en prenda, depósito y custodia, recibir bienes y valores en prenda, depósito y custodia y los warrants correspondientes.
18. solicitar y gestionar la apertura y cierre de cuentas corrientes bancarias, sean de depósito, a plazo, a la vista o de ahorros; contratar cajas de seguridad, depositar y retirar valores de estas.
19. solicitar y emitir cartas órdenes e instrucciones de pago y de transferencia bancaria de cualquier naturaleza y efectuar y ejecutar toda clase de operaciones bancarias y financieras incluyendo girar

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-83 SUNARP que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

COPIA LITERAL DE LA INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Subgerencia de Diario y Mesa de Partes

20 DIC. 2010  
ENTREGA  
SERVICIO PÚBLICO

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:2011/2/2010 13:17:55 Pagina 6 de 7  
constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2010-08030008

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPAL  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo

000065

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12563797

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
MULTIMARCAS RETAIL S.A.C.**

cheques contra depósitos bancarios con provisión de fondos o sobregiros y endosarlos; girar, aceptar, descontar, endosar, transferir, avalar, negociar letras de cambio, emitir, suscribir, endosar y descontar vales y pagarés, adquirir, negociar, endosar y vender conocimientos de embarque, pólizas, certificados de depósito o warrants y demás documentos o efectos de comercio, así como cualquier título valor comprendido en la ley de títulos valores, sin excepción. celebrar contratos de arrendamiento financiero, ejecutar renovaciones, novaciones, condonaciones y cancelaciones de deuda, solicitar, suscribir, cobrar, transferir y endosar cartas de crédito y demás créditos documentarios.

El título fue presentado el 12/10/2010 a las 03:38:15 PM horas, folio N° 2010-00759605 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/240.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00037587-35 00037587-34.-LIMA, 21 de Octubre de 2010.

*[Firma]*  
Dña. MARCELA ELENA BUEVARA  
Registrador Público  
ORAS

**Copia Certificada**  
**Sin Inscripción al Dorsó**  
**Existen Títulos Suspendedos y/o Pendientes de Inscripción**  
**A Horas : 8:00 AM**

ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA  
Subgerencia de Enjefe y Oficina de Partes

**20 Dic. 2010**  
**ENTREGADO**  
PUBLICIDAD  
SERVICIO RÁPIDO

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 12563797  
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICACION  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*[Firma]*  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Archivo Central INDECOP

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:2010/12/2010 13:17:55 Pagina 7 de 7  
Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspendedos : 2010-008090008

000066

 <b>SUNARP</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</small>	ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 12563797
	<b>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.</b>

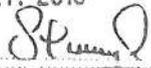
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
 RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
 B00004

Por Escritura Pública del 23/09/2011 otorgada ante Notario Dr. Eduardo Laos De Lama en la ciudad de Lima y por Acta de Junta General del 07/09/2011, se acordó: Cambiar la denominación social; En consecuencia, ~~se modifica el Artículo Primero~~ del Estatuto Social, con el siguiente tenor: Art. 1°: "La sociedad se denomina **LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.** El acta ~~corre~~ inserta en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas N° 02, (Fs. 41 - 42), legalizado con fecha 24/03/2011, ante Notario Dr. Eduardo Laos De Lama, bajo registro N° 040752-2011. El título fue presentado el 25/10/2011 a las 04:16:49 PM horas, bajo el N° 2011-00902919 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/18,00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00036436-34. LIMA, 27 de Octubre de 2011.

  
**JAMES ROJAS GUEVARA**  
 Registrador Público  
 Zona Registral N° IX - Sede Lima

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-98-SUNARP  
 El Ejecutivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018  
  
**JUAN JOSE PRINCEPIETIESIRA**  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2  
 Oficina Central INDECOP



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12563797

000067

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS  
C00004

**RENUNCIA Y NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL:**

Por Sesión de Directorio del 27/06/2012 se acordó:

1. Aceptar la renuncia al cargo de GERENTE GENERAL formulada por el señor CESAR GONZALO OVIEDO VELARDE identificado con D.N.I N° 29511353; *revocar los poderes* que se le hubieren conferido.

2. DESIGNAR en el cargo de GERENTE GENERAL al señor JESÚS ADOLFO REVILLA DE TABOADA identificado con D.N.I N° 29671745 a quien se le confiere poder para que represente a la empresa con las facultades establecidas para el Gerente General en el régimen de Poderes de la sociedad (C-00002) y su modificatoria inscrita en el asiento C00003. las que ejercerá en la forma indicada en el régimen de poderes antes mencionado. El acta obra inserta en el libro denominado Actas de Sesión de Directorio No. 1 (fs. 1, 8-10) legalizada por el Notario de Lima Eduardo Laos de Lama el 28/10/2010 y registrada bajo el No. 039691-10. Así consta de las COPIAS CERTIFICADAS expedidas por el Notario de Lima, Dr. Eduardo Laos de Lama el 02/07/2012.

El título fue presentado el 02/07/2012 a las 04:31:00 PM horas, bajo el N° 2012-00592478 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.80.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00023865-34 00024768-33.-LIMA, 11 de Julio de 2012.

INES VILLALATA PAUCAR  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.  
Página Número 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP 5 SET, 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
verificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

000068

Atención N° 1750391 27/08/2014



Zona Registral N° IX - Sede Lima.  
OFICINA LIMA.

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA  
PUBLICIDAD  
PERSONAS JURÍDICAS Y N.° PURALES  
02 SET. 2014  
ENTREGADO

**REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES  
VIGENCIA DE PODER**

EL que suscribe CERTIFICA, que:

En el asiento C00004 de la Partida N° 12563797 del Libro de Sociedades Mercantiles, correspondiente a la Sociedad denominada: "LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.", consta registrado y vigente el acta de Sesión de Directorio del 27/06/2012 donde se acordó: 2. DESIGNAR en el cargo de GERENTE GENERAL al señor JESÚS ADOLFO REVILLA DE TABOADA identificado con D.N.I N° 29671745 a quien se le confiere poder para que represente a la empresa con las facultades establecidas para el Gerente General en el régimen de Poderes de la sociedad (C-00002) y su modificatoria inscrita en el asiento C00003. las que ejercerá en la forma indicada en el régimen de poderes antes mencionado.-\*\*\*\*\*Asimismo en el asiento C0002 (numeración rectificada en el asiento D0001) consta registrado y vigente el acta de Junta Universal de Accionistas de fecha 24/03/2011, donde se acordó: (...) Aprobar el nuevo REGIMEN DE PODERES de la sociedad conforme se indica a continuación:

a) FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL Y/O A UNO CUALQUIERA DE LOS APODERADOS (SEAN CLASE A O CLASE B) DE LA SOCIEDAD, FIRMANDO INDIVIDUALMENTE:

EL GERENTE GENERAL Y/O CUALQUIER APODERADO (SEA CLASE A Ó CLASE B) DE LA SOCIEDAD, FIRMANDO INDIVIDUALMENTE, PODRÁ EJERCER LAS SIGUIENTES FACULTADES DE REPRESENTACIÓN:

(i) EJERCER INDIVIDUALMENTE LA PERSONERÍA DE LA SOCIEDAD ANTE TODAS LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS, CORRESPONDAN ÉSTAS AL GOBIERNO CENTRAL, A LOS GOBIERNOS DESCENTRALIZADOS O LOCALES, CON LAS FACULTADES GENERALES DE LA REPRESENTACIÓN QUE EXIGEN LAS LEYES ADMINISTRATIVAS, CON LA CAPACIDAD DE INTERPONER TODA CLASE DE RECURSOS DE IMPUGNACIÓN CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE LA SOCIEDAD NO ENCUENTRE ARREGLADOS A DERECHO. ASIMISMO, CON LA CAPACIDAD PARA PRESENTAR DECLARACIONES, INTERPONER RECLAMACIONES O RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE CUALQUIER NATURALEZA ANTE LAS AUTORIDADES TRIBUTARIAS Y ADUANERAS DEL GOBIERNO CENTRAL Y DE LOS GOBIERNOS DESCENTRALIZADOS Y LOCALES, INCLUYENDO LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE TRIBUTOS, Y TODOS AQUELLOS ACTOS REGULADOS POR LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO - LEY 27444.

(ii) FIRMAR LA CORRESPONDENCIA SOCIAL.....///

(iii) ESTABLECER LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD EN SUS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, INSPECCIONAR LA CORRESPONDENCIA, LA CONTABILIDAD Y SUS OPERACIONES INTERNAS Y EXTERNAS; PROPONER EL NOMBRAMIENTO DE LOS

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA que he revisado y copiado exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y conformidad

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

HECTOR RAUL CACHO RODRIGUEZ  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

000069

FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y OBREROS QUE SEAN NECESARIOS, SU REMUNERACIÓN Y COMISIONES CUANDO CORRESPONDA; Y SU SEPARACIÓN DE ACUERDO A LEY.

(iv) LA CONTRATACIÓN DE OBRAS MENORES O DE SERVICIOS HABITUALES.

(v) LA CONTRATACIÓN DE TODA CLASE DE FLETES, SUMINISTROS Y DEPÓSITOS.

(vi) EL DAR O TOMAR EN ARRENDAMIENTO DE CAJAS DE SEGURIDAD, LA APERTURA Y RETIRO DE SU CONTENIDO.

(vii) LA REPRESENTACIÓN JUDICIAL CON LAS FACULTADES QUE SEÑALAN LA LEGISLACIÓN PROCESAL PARA INTERVENIR EN LOS PROCESOS DE CONOCIMIENTO, ABREVIADOS, SUMARÍSIMOS, CAUTELARES, DE EJECUCIÓN Y OTROS, ASÍ COMO EN PROCESOS NO CONTENCIOSOS, PUDIENDO DEMANDAR Y RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES, EXCEPTO CUALQUIER ACTO QUE IMPLIQUE LA DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS COMO, ENTRE OTROS, ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, SEA JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES, LAS CUALES ESTARÁN RESERVADAS A DECISIÓN DEL DIRECTORIO DE LA SOCIEDAD.

(viii) CON LA LIMITACIÓN ESTABLECIDA EN EL LITERAL (VII) ANTERIOR, LA REPRESENTACIÓN SE ENTIENDE OTORGADA PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS QUE SE REFIERE LA NORMATIVIDAD PROCESAL, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS, DEMANDAS, SOLICITUDES Y FORMULAR TODA CLASE DE DEMANDAS Y RECONVENCIONES, SOLICITAR LA EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA, EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, SOLICITAR ACUMULACIONES, SOLICITAR EXHORTOS, INTERVENCIÓN EN LAS ACTUACIONES RESPECTIVAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE ACTOS PROCESALES; OFRECER Y PEDIR MEDIOS PROBATORIOS, INCLUSIVE ANTES DEL INICIO DE UN PROCESO; SOLICITAR DECLARACIONES DE PARTE; OFRECER PERICIAS, FORMULAR TACHAS, OPOSICIONES Y MEDIOS IMPUGNATORIOS, TALES COMO REMEDIOS, REPOSICIONES, APELACIONES Y RECURSOS DE CASACIÓN Y DE QUEJA; SOLICITAR ACLARACIONES Y CORECCION DE RESOLUCIONES, FORMULAR CONSULTAS; PROPONER EXCEPCIONES Y DEFENSAS PREVIAS; ABSOLVER EL TRASLADO DE EXCEPCIONES O DEFENSAS PREVIAS; DECLARAR COMO TESTIGO; INTERVENIR EN LAS AUDIENCIAS DE SANEAMIENTO, CONCILIACIÓN O FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS; ADHERIRSE A APELACIONES O RECURRIR DIRECTAMENTE A LA CORTE SUPREMA MEDIANTE EL RECURSO DE CASACIÓN POR SALTO; SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES ANTES DEL INICIO DE UN PROCESO; SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES EN TODAS LAS FORMAS PREVISTAS Y SU VARIACIÓN; NOMBRAR DEPOSITARIOS E INTERVENTORES; SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS, MODIFICARLAS O SUSTITUIRLAS, OFRECER CONTRACAUTELA REAL O PERSONAL, CON LAS LIMITACIONES DE MONTOS ESTABLECIDAS EN EL LITERAL B) SIGUIENTE; OFRECER TODOS LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS PREVISTOS POR LA LEY, O PONERSE, IMPUGNAR, TACHAR LOS MEDIOS PROBATORIOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, CONCURRIR A TODO TIPO DE AUDIENCIAS, SEAN ÉSTAS DE SANEAMIENTO PROCESAL, CONCILIATORIA O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, AUDIENCIA DE PRUEBAS O AUDIENCIAS ÚNICAS ESPECIALES O COMPLEMENTARIA, SOMETER A LA COMPETENCIA TERRITORIAL DE UN JUEZ DISTINTO DEL QUE CORRESPONDA; INTERVENIR EN PROCESOS JUDICIALES COMO COADYUVANTE DE LOS MISMOS O COMO LITISCONSORTE DE UNA DE LAS PARTES DE PROCESOS JUDICIALES; INTERPONER TERCERÍAS EXCLUYENTES DE PROPIEDAD O DE DERECHO PREFERENTE; SOLICITAR EL ABANDONO DE PROCESOS JUDICIALES; Y DEMANDAR EL RESARCIMIENTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS COMO CONSECUENCIA DE PROCESOS JUDICIALES.

IGUALMENTE Y CON LA LIMITACIÓN ESTABLECIDA EN EL LITERAL (VII) ANTERIOR, LA REPRESENTACIÓN SE EXTIENDE A LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN QUE SE REALICEN CONFORME AL PROCEDIMIENTO PREVISTO EN LA LEY NO. 26872 (MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO NO. 1070) Y SU REGLAMENTO, INCLUYENDO EXPRESAMENTE LA FACULTAD DE PRESENTAR LA CORRESPONDIENTE SOLICITUD, SER INVITADO A CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y PARTICIPAR EN LAS AUDIENCIAS RESPECTIVAS. TRATÁNDOSE DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PARA DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACIÓN, CONFORME A LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 13° DEL DECRETO SUPREMO NO. 014-2008-JUS (REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL) PARA QUE DICHA DISPOSICIÓN SEA VÁLIDA Y OPONIBLE A LA SOCIEDAD, DEBERÁ SER RATIFICADA POR EL DIRECTORIO.

ix) ASIMISMO CORRESPONDE LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD EN CUALQUIER ASUNTO DE CARÁCTER LABORAL Y EN LAS RECLAMACIONES

CHOCORUO RODRIGUEZ  
Ejecutivo 2  
Sede Lima

EXTRAJUDICIAL PARA QUE  
DEBERÁ SER RATIFICADA  
CERTIFICA

Que la presente copia es exactamente igual al documento original que he  
visto y controlado

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPAL DESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
CONSEJO GENERAL INDECOPI

000070

QUE DE TAL NATURALEZA PLANTEEN SUS SERVIDORES O EX SERVIDORES, SEA INDIVIDUAL O COLECTIVAMENTE, ANTE INSTANCIAS ARBITRALES, JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS O PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL, CUALQUIERA FUERE SU NATURALEZA

PARA LA PRESENTACION JUDICIAL EN MATERIA LABORAL, GOZARÁ DE LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 74, 75 Y DEMÁS PERTINENTES DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Y EN LOS ARTÍCULOS 8, 10 Y DEMÁS PERTINENTES DE LA LEY NO. 26636, PUDIENDO GOZAR DE LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 74, 75 Y DEMÁS PERTINENTES DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y EN LOS ARTÍCULOS 8, 10 Y DEMÁS PERTINENTES DE LA LEY NO. 26636, PUDIENDO GOZAR, DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, DE TODAS LAS FACULTADES QUE SE REQUIERAN PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR, DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL Y PARA LOS DEMÁS ACTOS QUE EXPRESA LA LEY.

SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE CONTARÁ CON LAS FACULTADES CONTENIDAS EN LA LEY PROCESAL DEL TRABAJO, LEY NO. 29497, INCLUYENDO LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES QUE EN APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE LITERALIDAD REQUIERAN DE PODER EXPRESO, ASÍ COMO AQUELLAS QUE A FUTURO PUDIESEN DERIVARSE DE NORMAS QUE LA SUSTITUYAN, MODIFIQUEN O COMPLEMENTEN.

PARA LA REPRESENTACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA LABORAL, GOZARÁ DE LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES CONTENIDAS EN LA LEY NO. 28806 LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y EN SU REGLAMENTO APROBADO POR DECRETO SUPREMO NO. 019-2006-TR, ASÍ COMO LAS ESTABLECIDAS EN LA LEY LA LEY NO. 27444 QUE APRUEBA LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y EN AMBOS CASOS, SUS NORMAS REGLAMENTARIAS, MODIFICATORIAS Y CONEXAS; TAMBIÉN GOZARÁ DE LAS FACULTADES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 48 Y DEMÁS PERTINENTES DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO, APROBADO POR DECRETO SUPREMO NO. 010-2003-TR Y SUS NORMAS REGLAMENTARIAS, MODIFICATORIAS Y CONEXAS, PUDIENDO REPRESENTAR AL EMPLEADOR EN TODOS LOS ASUNTOS DE CARÁCTER COLECTIVO VINCULADOS A LA SOCIEDAD.

COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, PODRÁ Y PARA LA MATERIA LABORAL, SEA EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO O JUDICIAL, REPRESENTAR A LA SOCIEDAD CON LAS MÁS AMPLIAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES ANTES DEL O DURANTE EL PROCESO, INCLUSO ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO INCLUYENDO SIN LIMITARSE, A LAS FACULTADES ESPECIALES PARA TODOS AQUELLOS ACTOS QUE SE SEÑALAN EN LOS PÁRRAFOS PRECEDENTES.

(X) INTERPONER DENUNCIAS Y CONSTITUIR A LA SOCIEDAD EN PARTE CIVIL EN LOS CASOS DE DELITOS COMETIDOS EN SU GRAVIO, ASÍ COMO TAMBIÉN EJERCER SU DEFENSA CONTANDO CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS PARA CONCURRIR ANTE LAS ENTIDADES POLICIALES, MINISTERIO PUBLICO Y DEMÁS.

(XI) PROMOVER Y PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS CONCURSALES CUALQUIERA SEA SU NATURALEZA, EN CALIDAD DE ACREEDOR, GOZANDO, EN DEFENSA DE LOS INTERESES SOCIALES, DE PLENA AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN JUNTAS DE ACREEDORES, DE SER EL CASO CON DERECHO A VOZ Y VOTO, ADOPTAR ACUERDOS VÁLIDOS, IMPUGNAR LOS ACUERDOS DERIVADOS DE LAS MISMAS, INTERPONER TODA CLASE DE RECURSOS EN INTERÉS DE LA EMPRESA Y, EN GENERAL, ACTUAR EN REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS CONCURSALES, GOZANDO ADEMÁS DE AQUELLAS OTRAS FACULTADES, EN EL MARCO DE LO DISPUESTO POR LA LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL Y AQUELLAS OTRAS NORMAS DE CARÁCTER CONCURSAL QUE EXISTAN O PUDIERAN EXISTIR, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLOS ACTOS QUE IMPLIQUEN REPRESENTACIÓN PARA LA PETICIÓN DE PROPIA QUIEBRA, LA PROPOSICIÓN DE CONVENIOS A LOS ACREEDORES Y, EN GENERAL, EL SOMETIMIENTO DE LA SOCIEDAD A CUALQUIER PROCESO DE INSOLVENCIA O SITUACIÓN DE CONCURSO.

(xii) EL RECIBIR EN PAGO DE OBLIGACIONES EN FAVOR DE LA SOCIEDAD, DINERO, BIENES MUEBLES O INMUEBLES, SUSCRIBIENDO Y ACORDANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS A QUE HUBIERE LUGAR.

b) (PRIMER PARRAFO MODIFICADO POR EL ASIEN TO C0005)

(I) LA CELEBRACIÓN DE TODA CLASE DE CONTRATOS RELACIONADOS CON LOS

Handwritten signature and stamp: "RODRIGUEZ" and "Sede Lima".

El Ejecuto 2 del Archivo Central del INDECOP  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2015

Se  
JUAN M. RODRIGUEZ  
Certificación de copias  
Ejecuto 2

000071

SOCIALES, ASÍ COMO LA CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL, MODIFICACIÓN O RESOLUCIÓN DE LOS MISMOS.

(ii) LA COBRANZA EN EFECTIVO DE SUMAS ADEUDADAS A LA SOCIEDAD Y LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS. LA CELEBRACIÓN DE TRANSACCIONES, CONVENIOS DE PAGO, REFINANCIACIONES, ACUERDOS EXTRAJUDICIALES, CONVENIOS DE LIQUIDACIÓN O REESTRUCTURACIÓN DE OBLIGACIONES.

(iii) LA APERTURA O CIERRE DE CUENTAS CORRIENTES, A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, DENTRO Y FUERA DEL PAÍS, EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA, SUSCRIBIENDO Y ACORDANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS A QUE HUBIERE LUGAR Y EFECTUANDO LOS DEPÓSITOS O RETIROS O TRANSFERENCIAS CORRESPONDIENTES.

(iv) EL GIRO, ENDOSO Y COBRO DE CHEQUES O LA SUSCRIPCIÓN DE ORDENES DE PAGO O GIROS O DE CARGOS CONTRA CUALQUIER CUENTA CORRIENTE DE LA SOCIEDAD, CON O SIN PROVISIÓN DE FONDOS.

(v) LA APERTURA O CIERRE, A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, DENTRO Y FUERA DEL PAÍS, DE CUENTAS DE DEPÓSITOS A LA VISTA, DE AHORROS, A PLAZO, O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA, SUSCRIBIENDO Y ACORDANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS A QUE HUBIERE LUGAR E IMPONIENDO O RETIRANDO O TRANSFIRIENDO LOS FONDOS CORRESPONDIENTES.

(vi) EL DAR O RECIBIR CRÉDITOS BAJO CUALQUIER MODALIDAD PERMITIDAS POR LEYES, COMO MUTUOS, SOBREGIROS, O ADELANTOS EN CUENTA CORRIENTE Y TODO TIPO DE FINANCIAMIENTOS, CON O SIN GARANTÍA ESPECÍFICA, SUSCRIBIENDO ACORDANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS A QUE HUBIERE LUGAR.

(vii) EL DAR O RECIBIR PARA SU DESCUENTO O REDESCUENTO, LETRAS DE CAMBIO, VALES, PAGARÉS, WARRANTS U OTROS DOCUMENTOS COMPROBATORIOS DE DEUDA.

(viii) EL GIRO, ACEPTACIÓN, REACEPTACIÓN, RENOVACIÓN, ENDOSO EN PROPIEDAD, PROCURACIÓN O GARANTÍA, O EL DESCUENTO O REDESCUENTO, COBRO Y PROTESTO DE LETRAS DE CAMBIO.

(ix) EL GIRO, ENDOSO EN PROPIEDAD O PROCURACIÓN, COBRO Y PROTESTO DE TODA CLASE DE TÍTULOS VALORES.

(x) EL ENDOSO, DESCUENTO, COBRO Y PROTESTO DE WARRANTS

(xi) EL ENDOSO, EL EXIGIR LA PRESENTACIÓN Y PROTESTO DE CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE, CARTAS DE PORTE, GUÍAS AÉREAS, PÓLIZAS DE SEGUROS Y CERTIFICADOS DE DEPÓSITO.

(xii) LA APERTURA DE CRÉDITOS DOCUMENTARIOS, ORDENANDO LA EMISIÓN, EL AVISO, LA CONFIRMACIÓN, ACEPTACIÓN, TRANSFERENCIA O NEGOCIACIÓN DE CARTAS DE CRÉDITO DE CUALQUIER NATURALEZA, DE ACUERDO CON LOS USOS INTERNACIONALES.

(xiii) LA SUSCRIPCIÓN DE AVISOS DE GIRO O TRANSFERENCIA U ÓRDENES DE PAGO.

(xiv) LA CELEBRACIÓN O RESOLUCIÓN DE CONTRATOS DE TRABAJO A PLAZO DETERMINADO O INDETERMINADO, CONTRATOS DE TRABAJO SUJETOS A MODALIDAD, LA CELEBRACIÓN DE CONVENIOS SOBRE SUSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS SOBRE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS Y CUALQUIER OTRO CONVENIO RELATIVO AL RÉGIMEN DE PERSONAL

(xv) LA CELEBRACIÓN, MODIFICACIÓN, RESCISIÓN O RESOLUCIÓN, CONCLUSIÓN DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES".-\*\*\*\*\*En el asiento C0003 de la presente partida consta registrado y vigente el acta de la Junta General de Accionistas del 28/03/2012, donde se acordó: **Modificar el REGIMEN de poderes** aprobado por junta general del 24/03/2011 (inscrito en el asiento C 00002), siendo las siguientes modificaciones:

? AGREGAR COMO NUMERALES (XIII) Y (XIV) DEL LITERAL A) DEL REGIMEN DE PODERES, REFERIDO A LAS FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL

Y/O A UNO CUALQUIERA DE LOS APODERADOS (SEAN CLASE A O CLASE B) DE LA SOCIEDAD, FIRMANDO INDIVIDUALMENTE, LAS SIGUIENTES FACULTADES:(...)

(XIII) SUSCRIBIR TODA LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA OBTENER LA INMATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS ANTE EL REGISTRO DE PROPIEDAD VEHICULAR DE LOS REGISTROS PÚBLICOS DE LIMA Y ANTE CUALQUIER OTRA AUTORIDAD COMPETENTE DEL PERÚ, ENTENDIÉNDOSE ESTA DOCUMENTACIÓN COMO CUALQUIER DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL REGLAMENTO DE INSCRIPCIONES DEL REGISTRO DE PROPIEDADES VEHICULARES, CUALQUIER NORMA QUE LA MODIFIQUE O REEMPLACE, ASÍ COMO LA MODIFICACIÓN A LA CONSIGNADA EN DICHO REGLAMENTO, ABARCANDO EN TOTAL TODOS LOS

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ FRANCISCO DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo

El presente documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he  
El presente documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he  
El presente documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

000072

DOCUMENTOS ADICIONALES SOLICITADOS PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS VEHÍCULOS AL REGISTRO.

(XIV) OBSERVAR LOS ESTADOS DE CUENTA CORRIENTE ASÍ COMO SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE LAS OPERACIONES REALIZADAS EN CUENTAS Y DEPOSITOS DE LA SOCIEDAD.\*\*\*\*\*Asimismo, por el asiento C0005 consta registrado y vigente el acta de SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 27/06/2012, donde SE ACORDÓ:

- MODIFICAR LA PRIMERA PARTE DEL INCISO B), DEL REGIMEN DE PODERES DE LA SOCIEDAD, EL MISMO QUE TENDRA EL SIGUIENTE TENOR:

B) FACULTADES AL GERENTE GENERAL FIRMANDO CONJUNTAMENTE CON UN APODERADO (SEA CLASE A O CLASE B); O UN APODERADO CLASE A ACTUANDO CONJUNTAMENTE CON UN APODERADO CLASE B, SEGUN EL MONTO DE CADA OPERACIÓN.

EL GERENTE GENERAL, FIRMANDO CONJUNTAMENTE CON CUALQUIER APODERADO (SEA CLASE A O CLASE B) DE LA SOCIEDAD (DOS FIRMAS), PODRÁ EJERCER LAS SIGUIENTES FACULTADES, HASTA POR US\$ 50 000,00.- (CINCUENTA MIL Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS) O SU EQUIVALENTE EN NUEVOS SOLES.(...)-\*\*\*\*\*

Nº de fojas del Certificado: 05

Derechos Pagados: S/ 23.00

Recibo/fecha: 09-031674

27/08/2014

Se expide la presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del 02/09/2014.-\*\*\*\*

lu

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES PREVENTIVAS VIGENTES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140º DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION Nº 126-2012-SUNARP-SN DEL 18.05.2012

REGISTRADOR RAUL GUERRA RODRIGUEZ  
Abogado  
Zona Registral N° 11 - Sede Lima

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*[Firma]*  
Certificación de Copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP

000073

Fecha Inscripción RR.PP : 12/10/2010  
 Número de Partida Registral : 12563797  
 Tomo/Ficha : -  
 Folio : -  
 Asiento : -  
 Origen de la Entidad : NACIONAL  
 País de Origen : -

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/12/2010	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/12/2011	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/12/2010	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2012	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/10/2011	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/2011	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/01/2011	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/01/2011	-	-	-

**Representantes Legales**

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08272482	MARIATEGUI LIZA LUIS AUGUSTO	APODERADO	07/09/1967	07/10/2010	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	AV. LARCO 1301(PISO 20)	LIMA LIMA MIRAFLORES	- - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 29671745	REVILLA DE TABOADA JESUS ADOLFO	GERENTE GENERAL	12/07/1970	27/06/2012	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE CAL. BATALLON TARMA 266 Dpto 304A(PARALELA PANAMERICANA SUR ALTURA MC AUTO)	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	- - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
CARNET DE EXTRANJERIA - 000723013	SAVAL GALIANA JOSE	APODERADO	15/12/1966	27/07/2011	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	AV. REPUBLICA DE PANAMA 462B	LIMA LIMA SURQUILLO	- - -	-	

**Otras Personas Vinculadas**

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20538634779	INVERSIONES ALTAIR S.A.C.	SOCIO	-	24/03/2011	-	50.0000000000
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>		<b>Correo</b>	
	URB. POLO HUND AV. EL DERBY 055 (FRENTE A LA EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS)	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	-	-	-	-

05 SET 2018

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOP

1 Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que se encuentra en el expediente original que ha  
 sido a la vista y confrontada.  
 Fecha de nacimiento: 24/03/2011  
 Fecha de nacimiento: 24/03/2011  
 Fecha de nacimiento: 24/03/2011

000074

DOC. TRIB. NO. DOM. SIN. RUC -0 SKBERGÉ S.A. SOCIO - 24/03/2011 CHILE 50.000000000  
 Dirección Ubigeo Teléfono Correo

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal
0001	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. JAVIER PRADO ESTE 401	-	ALQUILADO
0002	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SURQUILLO	URB. AURORA AV. TOMAS MARSANO 139	-	ALQUILADO
0003	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LA VICTORIA	AV. CARLOS VILLARAN 810	PISO 1	ALQUILADO
0004	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	URB. PANAMERICANA NORTE AV. ALFREDO MENDIOLA 1400	ALTURA TOMAS VALLE	ALQUILADO
0005	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	URB. MARANGA 4TA ET. AV. ELMER FAUCETT 149	-	ALQUILADO
0006	SUCURSAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	AV. ALFREDO MENDIOLA 3698	C.C. MEGAPLAZA KIA - STAND	ALQUILADO
0007	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SURQUILLO	AV. REPUBLICA DE PANAMA 4679	-	ALQUILADO
0008	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SURQUILLO	JR. MANUEL ITURREGUI 708	-	ALQUILADO
0009	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS	AV. LOS HORNOS 353	-	ALQUILADO
0010	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LA VICTORIA	AV. NICOLAS ARRIOLA 131	-	ALQUILADO

**Importante**  
 Descentralización de Servicios : Hemos puesto a su disposición los Centros de Servicios al Contribuyente, ubicados en los siguientes distritos : Callao, Lima Cercado, Comas, San Isidro, San Martín, y Santa Anita, donde podrá realizar sus Trámites o Consultas con mayor rapidez y comodidad  
 Puede obtener mayor información en SUNAT VIRTUAL [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe), o en la central de consultas 0-801-12-100.  
 Ahora sólo deberá solicitar su Autorización de impresión de Comprobantes de Pago a través de las Imprentas conectadas al sistema SUNAT OPERACIONES EN LINEA - SOL.  
 Señor Contribuyente, solicite su código de usuario y clave de acceso al sistema SUNAT OPERACIONES EN LINEA, con ellos, podrá realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar, empresa o cualquier otro punto a través de INTERNET  
 Los comprobantes de pago que tiene en su poder podrán usarse temporalmente hasta que se agote el stock. En tal sentido Ud. debe consignar en ellos, de modo legible y mediante cualquier mecanismo, la nueva dirección del domicilio fiscal o establecimiento correspondiente

CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA AUTORIZADA  
 LOS DATOS SON CONSIGNADOS EN CALIDAD DE DECLARACIÓN JURADA Y EXPRESAN LA VERDAD  
 DEPENDENCIA SUNAT  
 Fecha: 15/09/2014  
 Hora: 12:11

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018  
 [Firma]  
 JOSE PRINCIPLE DIES IKA  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOP



600076

RUC



**FICHA RUC : 20537942381**  
**LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.**  
**CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA**  
**Número de Transacción : 40787334**

Lote: 67727

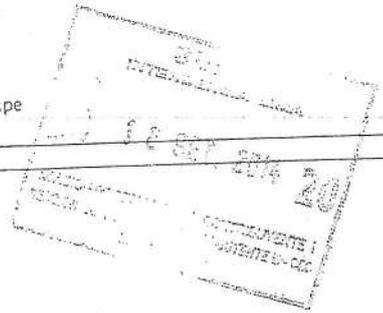
Página: 1

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social : LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.  
 Tipo de Contribuyente : 39 - SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
 Fecha de Inscripción : 28/10/2010  
 Fecha de Inicio de Actividades : 01/12/2010  
 Estado del Contribuyente : ACTIVO  
 Dependencia SUNAT : 0021 - INTENDENCIA LIMA  
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : -  
 Tipo de Representación : 1 - INDISTINTA  
 Actividad Económica Principal : 50102 - VENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES.  
 Actividad Económica Secundaria 1 : -  
 Actividad Económica Secundaria 2 : -  
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Código de Profesión / Oficio : -  
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD  
 Número Fax : -  
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 6185858  
 Teléfono Fijo 2 : -  
 Teléfono Móvil 1 : - - 986617551  
 Teléfono Móvil 2 : -  
 Correo Electrónico 1 : emartinez@limautos.pe  
 Correo Electrónico 2 : -



**Domicilio Fiscal**

Departamento : LIMA  
 Provincia : LIMA  
 Distrito : SURQUILLO  
 Tipo y Nombre Zona : -  
 Tipo y Nombre Vía : AV. REPUBLICA DE PANAMA  
 Nro : 4628  
 Km : -  
 Mz : -  
 Lote : -  
 Dpto : -  
 Interior : -  
 Otras Referencias : PISO 1  
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP:  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

**Datos de la Empresa**

05 SET. 2018  
  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOP.

## Anexo 3

000087

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

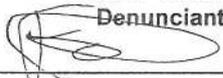
ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (no acuerdo)

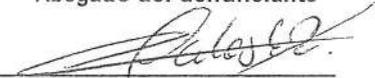
Siendo las 15:00 horas del 28 de septiembre de 2016, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, Sede Central, se presentó como denunciante el señor Cristian Darwin Vásquez Huamán, identificado con D.N.I. N° 42521004, acompañado de su abogado el señor Faustino Martín Quispe Montero, identificado con D.N.I. N° 40526694; y, como parte denunciada el señor Carlos Alberto Escajadillo Zambrano, identificado con D.N.I. N° 43216907, en representación de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C., a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Luego de que las partes expusieran los hechos materia de denuncia sin llegar a un acuerdo que ponga fin al presente procedimiento<sup>1</sup>, se procedió a levantar la siguiente acta a las 15:30 horas; la cual fue leída y firmada en señal de conformidad.

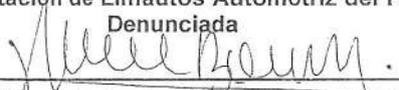
Cabe señalar que en la presente diligencia la parte denunciada propuso realizar una revisión integral al vehículo materia de denuncia, así como otorgar el próximo servicio de mantenimiento de rigor al referido bien; propuesta que no fue aceptada; en tanto, el denunciante solicitó el pago de la suma de S/9 000,00.

  
Cristian Darwin Vásquez Huamán  
D.N.I. N° 42521004  
Denunciante

  
Faustino Martín Quispe Montero  
D.N.I. N° 40526694  
Abogado del denunciante

  
Carlos Alberto Escajadillo Zambrano  
D.N.I. N° 43216907

En representación de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C.  
Denunciada

  
Mireya Alejandra Flores Bocangel  
Representante de la Secretaría Técnica  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2  
Sede Central

**CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

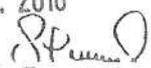
**Artículo 147°.- Conciliación**

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación que concuerde con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de alcanzar una posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

CERTIFICA:

05 SET. 2018

  
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Registro Ejecutivo N° 2  
Sede Central - INDECOPI

# Anexo 4



000092

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2028 -2016/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN (EL SEÑOR VÁSQUEZ)  
**DENUNCIADO** : LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.  
 (LIMAUTOS)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 IDONEIDAD  
 ATENCIÓN DE RECLAMOS  
 MEDIDAS CORRECTIVAS  
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
 COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 19 de diciembre de 2016

### HECHOS

1. El 13 de mayo de 2016, el señor Vásquez interpuso denuncia en contra de Limaautos<sup>1</sup> y La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, La Positiva)<sup>2</sup> por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>3</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 25 de abril de 2015, sufrió un accidente con su vehículo;
  - (ii) ocurrido dicho siniestro, llamó a La Positiva a efectos de proceder a cubrir los gastos de reparación en aplicación del seguro contratado;
  - (iii) el 27 de abril de 2015, el vehículo fue internado en el taller de Limaautos a efectos de iniciar las reparaciones;
  - (iv) el 12 de junio de 2015, se hizo entrega del vehículo; sin embargo, observó que la capota del vehículo se encontraba notoriamente descuadrada, tenía un tapiz que tapaba la llanta de repuesto que no era de su propiedad; y, faltaba una herramienta de cuantía importante;
  - (v) el 18 de junio de 2015, volvió a llevar su vehículo al taller de Limaautos a fin de solucionar el problema de la puerta, el tapiz y la herramienta faltante, la cual le fue entregada;
  - (vi) posteriormente observó que el vehículo emanaba un líquido proveniente de la caja de cambios;

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20537942381.

<sup>2</sup> R.U.C. N° 20100210909.

<sup>3</sup> 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 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 01 de enero de 2009 y el 30 de enero de 2010), en el Decreto Supremo 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

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: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

05 SET 2018  
INDECOPI



00010

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

- (vii) al llevar el vehículo al taller le indicaron que se trataba de una fuga de agua del aire acondicionado, procediendo a repararlo y a devolverle el tapiz faltante;
- (viii) una semana después, el vehículo volvió a presentar el mismo desperfecto por lo que volvió a ser internado en el taller de Limaautos para ser revisado en aplicación de la cobertura del seguro de La Positiva;
- (ix) no obstante, La Positiva objetó que la fuga sea consecuencia del siniestro, por lo que debía ser reparado en aplicación de la garantía de fábrica del vehículo;
- (x) luego de un mes, le indicaron que dicho desperfecto sí sería cubierto por el seguro contratado y que el vehículo le sería devuelto en el plazo de 30 días útiles; sin embargo, a la fecha ello no ha ocurrido;
- (xi) de otro lado, no fue posible interponer un reclamo vía el Libro de Reclamaciones virtual de La Positiva en tanto no cuentan con dicho medio en su portal web, siendo esta la única forma de dejar constancia por escrito de los reclamos efectuados;
- (xii) el 25 de enero de 2016, Limaautos le envió un correo informándole que su vehículo se encontraba listo; no obstante, al momento de la entrega observó que el auto tenía los siguientes desperfectos:
  - raspones en la carrocería;
  - los aros estaban rallados;
  - faltaba la tapa del logo de Kia;
  - habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas;
- (xiii) en dicha oportunidad interpuso un reclamo por los desperfectos antes señalados, el cual no fue atendido por Limaautos.

2. El señor Vásquez solicitó lo siguiente:

- (i) Se sancione a los proveedores denunciados;
- (ii) se ordene a Limaautos:
  - la devolución de las tres llantas que habían sustraídas;
  - realice el planchado y pintado del vehículo materia de denuncia;
  - realice el pago de la suma de US\$ 5 127,00;
- (iii) la devolución de la suma de US\$ 1 200,00, por concepto de seguro, ya que no se ha cumplido con el deber de garantía más el 10% del deducible;
- (iv) se deje sin efecto la devolución del auto que se le entregó en comodato hasta la entrega de su vehículo en buen estado; y,
- (v) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1191-2016/CC2 del 18 de julio de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió inhibirse de conocer los extremos de la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. y remitir copia del Expediente N° 580-2016/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, Sede Central, para su conocimiento a fin de que proceda de acuerdo con sus atribuciones.

El señor Vásquez en contra de La Positiva y admitir a trámite la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de Limaautos, de conformidad con lo siguiente:

que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

*"PRIMERO: Inhibirse de conocer los extremos de la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. y remitir copia del Expediente N° 580-2016/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, Sede Central, para su conocimiento a fin de que proceda de acuerdo con sus atribuciones."*

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias  
Sede Central - INDECOPI



000094

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 13 de mayo de 2016, complementada por escrito del 29 de febrero de 2016, interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de Limaautos Automotriz Del Perú S.A.C. por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de conformidad con lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
  - a. Luego de reparar el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió:
    - i. Habría entregado dicha unidad con la capota descuadrada y con un tapiz que no era de su propiedad.
    - ii. No habría entregado la referida unidad con una herramienta de cuantía importante.
    - iii. Este habría presentado en dos oportunidades una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado en aplicación de la garantía.
  - b. Al momento de entregar su vehículo al denunciante por segunda vez, dicha unidad habría presentado los siguientes desperfectos:
    - i. Raspones en la carrocería.
    - ii. Los aros estaban rallados.
    - iii. Faltaba la tapa del logo de Kia.
    - iv. Habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas.
- (ii) Por presunta infracción al artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con atender el reclamo interpuesto por el denunciante, vía correo electrónico, en el que cuestionó los desperfectos evidenciados en su vehículo (segunda entrega)."

4. A través del escrito del 5 de agosto de 2016, Limaautos presentó sus descargos y señaló que el 16 de julio del mismo año, arribó a un acuerdo con el denunciante, solucionando las observaciones presentadas referidas al pintado de los parachoques delantero y posterior, reparación de aro de llanta de repuesto, reemplazo de cuatro aros, dos llantas modelo 215/45R17 y dos copas; ello, en aplicación de la garantía otorgada. Así, a efectos de acreditar ello adjuntó el documento denominado "Recibo de Conformidad".

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

5. 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 será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto prima la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.

05 SET, 2018

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18° - Idenidad... 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 reales de venta... INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DE LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA... Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800 e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



000095

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

6. 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.
7. Es importante tener en consideración el criterio adoptado por esta Comisión, al señalar, que los defectos denunciados en un vehículo no constituyen por sí mismos una infracción a las normas de protección al consumidor, en la medida que el proveedor del bien materia de controversia no puede garantizar que todos los bienes que ofrece nunca vayan a presentar fallas mecánicas o desperfectos, sino que será su obligación solucionar inmediatamente los desperfectos de fábrica que se hayan podido presentar en cumplimiento de la garantía ofrecida.
  - (i) Sobre la capota, herramienta, logo de Kia y fuga de agua en el aire acondicionado
8. El señor Vásquez señaló que Limautos luego de reparar su unidad en atención al siniestro que sufrió, le entregó el vehículo materia de denuncia: i) con la capota

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 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18."

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.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris 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 o fuerza mayor, de 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, si que una signifique una infracción al principio de licitud.

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

M-CPC-05/1A

CERTIFICADO DE COPIAS  
INDECOPI  
JUAN JOSE PRINCIPI DIESTRA  
Certificación de copias  
INDECOPI



000096

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

descuadrada; ii) sin una herramienta de cuantía importante<sup>3</sup>; iii) sin la tapa del logo de Kia; y, iv) en dos oportunidades presentó una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no fue reparado en aplicación de la garantía.

9. Sobre el particular, es importante tener en cuenta que de conformidad con el artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG)<sup>4</sup>, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que, en aplicación estricta al caso concreto, implica que el señor Vásquez acredite que Limaautos luego de reparar su vehículo en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad: i) con la capota descuadrada; ii) sin una herramienta de cuantía importante; iii) sin la tapa del logo de Kia; y, iv) en dos oportunidades presentó una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no fue reparado en aplicación de la garantía.
10. Sin embargo, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que permita sustentar su alegación. En todo caso, el consumidor pudo presentar una orden de ingreso y/o salida o Informe Técnico que nos permita verificar que el vehículo ingresó al taller de Limaautos por los desperfectos alegados.
11. Asimismo, es de tener en cuenta que de la revisión de los medios probatorios que obran en el Expediente no se aprecia que el denunciante hubiera ingresado su vehículo al taller de Limaautos por los referidos desperfectos.
12. En ese orden de ideas, en la medida que el señor Vásquez no ha logrado acreditar la existencia de los desperfectos alegados, corresponde declarar infundado los referidos extremos de la denuncia.

(ii) Sobre el tapiz

13. El señor Vásquez señaló que Limaautos luego de reparar su vehículo en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad.
14. A efectos de acreditar lo alegado, el denunciante ofreció, en calidad de medio probatorio, el correo electrónico del 10 de julio de 2015<sup>5</sup> que cursó a Limaautos, en el cual se aprecia lo siguiente:

*"[...] Buenas tardes señor Oscar Zambrano, Jesús Cuadros me dio su correo por el motivo que mi auto está fallando desde que me entregaron del accidente [...] y también quedé pendiente mi tapiz de la Llanta de repuesto el que me dieron no es el original del modelo ya que el señor Jesús Cuadros quedó en entregarme [...]"* (Subrayado nuestro)

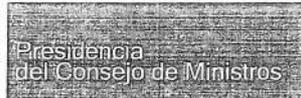
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

<sup>3</sup> Es de precisar que el denunciante no ha señalado qué tipo de herramienta tenía en su vehículo.  
<sup>4</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162. - Carga de la prueba.  
162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.  
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.

<sup>5</sup> Ver a foja 25 del Expediente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



000097

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

15. Del citado correo electrónico se aprecia que el denunciante manifestó, entre otros, que quedó pendiente la entrega del tapiz que cubre la llanta de repuesto pues el que le otorgaron no era el de su propiedad.
  16. En atención a la citada comunicación, Limaautos remitió el correo electrónico del 13 de julio de 2015 en el cual coordinó con el señor Vásquez la entrega del vehículo materia de denuncia<sup>6</sup>. Es importante precisar que en el referido correo el proveedor denunciado no cuestionó el hecho referido a que había entregado un tapiz distinto al consumidor.
  17. Sobre el particular, cabe señalar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha indicado en anteriores pronunciamientos la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales, pues a través de la valoración conjunta de estas por parte de la autoridad administrativa es posible generar certeza respecto del servicio prestado materia de denuncia<sup>7</sup>.
  18. En el caso en concreto, de la valoración conjunta de los medios probatorios antes mencionados, se verifica que existen indicios suficientes que acreditan que, Limaautos luego de reparar el vehículo materia de denuncia, lo entregó con un tapiz que no era de propiedad del señor Vásquez.
  19. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundado el presente extremo denunciado.
- (iii) Sobre la carrocería, los aros y las llantas
20. El señor Vásquez señaló que su vehículo al ser entregado por Limaautos por segunda vez (luego del servicio de reparación) presentó raspones en la carrocería; los aros estaban rallados; y, tanto la llanta de repuesto como las dos llantas posteriores fueron cambiadas por llantas gastadas.
  21. A efectos de acreditar lo alegado, el denunciante ofreció, en calidad de medio probatorio, el correo electrónico del 8 de febrero de 2016<sup>8</sup> que cursó a Limaautos, en el que se advierte lo siguiente:

"JESÚS Y YO HASTA CUANDO VOY A ESPERAR POR SU MAL SERVICIO ESO NO ES MI CULPA YO LES ENTREGUÉ SIN RASPONES EN EL AUTO NI EN LOS AROS Y LAS LLANTAS NUEVAS SOLO HA TENIDO POCO USO. [...]" [sic] (Subrayado nuestro)

<sup>6</sup> Ver a foja 25 del Expediente.

<sup>7</sup> Resolución N° 442-2014/SPC-INDECOPI del 5 de febrero de 2014 en los que se declara que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente original que he sido a la vista y confrontada.  
En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales se acredita al igual que su valoración conjunta por parte de la autoridad administrativa para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio prestado materia de denuncia.

<sup>8</sup> Ver al reverso de la foja 34 del Expediente.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente original que he sido a la vista y confrontada.

JUAN JOSÉ PRINCIPZ DIESTRA  
Certificación de Copias



030096

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

22. Del citado correo electrónico se aprecia que el denunciante cuestionó que su vehículo presentó raspones tanto en la carrocería como en los aros, pese a que había sido entregado sin tales desperfectos. Asimismo, se aprecia que el consumidor indicó que las llantas de su unidad habían tenido poco uso.
23. Por su parte, Limaautos indicó que las observaciones referidas al pintado de los parachoques delantero y posterior; reparación de aro de llanta de repuesto; reemplazo de cuatro aros; y, reemplazo de dos llantas modelo 215/45R17 y dos copas; fueron atendidas en aplicación de la garantía otorgada.
24. Así, a efectos de acreditar lo alegado, presentó en calidad de medio probatorio el documento denominado "Recibo de Conformidad" del 16 de julio de 2016, el cual se encuentra suscrito por el denunciante, conforme se aprecia a continuación:
 

*"Por medio del presente, certifico haber recibido a mi entera satisfacción el trabajo realizado en mi vehículo por el Servicio Técnico Autorizado KIA LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.  
[...]" [sic]*
25. Del citado medio probatorio, se aprecia que el denunciante recibió su vehículo a entera satisfacción en atención a los trabajos efectuados por Limaautos.
26. Si bien Limaautos cumplió con reparar los mencionados desperfectos, es de tener en cuenta que las fallas reportadas por el denunciante fueron ocasionadas durante el servicio de reparación brindado por Limaautos.
27. Al respecto, es importante mencionar que un consumidor que ingresa su vehículo al taller de un proveedor especializado en reparación de vehículos automotores, no espera que al recogerlo este presente desperfectos que sean generados por el propio proveedor.
28. En ese sentido, a la luz de los medios probatorios antes citados, es posible inferir que el vehículo del denunciante al ser entregado por Limaautos por segunda vez (luego del servicio de reparación) presentó raspones en la carrocería y los aros estaban rallados.
29. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundado los referidos extremos de la denuncia.

#### Sobre la atención al reclamo

30. El artículo 24° literal 24.1 del Código<sup>9</sup>, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.- 24.1. Sin perjuicio de los derechos de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a responder los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

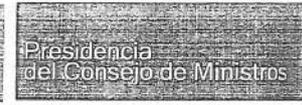
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

05 SET 2018

INSTRUMENTO DE REGISTRO  
CALLE DE LA PROSA 104  
SAN BORJA, LIMA 41  
PERU  
INDECOPI



000000  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.

31. El señor Vásquez señaló que Limautos no cumplió con atender el reclamo que interpuso, vía correo electrónico, en el que cuestionó los desperfectos evidenciados en su vehículo (segunda entrega).
32. Al respecto, obra en el Expediente el correo electrónico del 8 de febrero de 2016 remitido por el denunciante a Limautos, en el cual se observa lo siguiente:

[...]  
JESÚS YO HASTA CUANDO VOY A ESPERAR POR SU MAL SERVICIO ESP NO ES MI CULPA YO LES ENTREGUE SIN RASPONES EN EL AUTO NI EN LOS AROS Y LAS LLANTAS NUEVAS SOLO A TENIDO POCO USO." [sic]

33. Del citado correo electrónico se aprecia que el señor Vásquez reclamó a Limautos por la demora en la entrega de su vehículo reparado y algunos desperfectos que se habían presentado en este.
34. Asimismo, el consumidor reiteró el reclamo que interpuso a través de los correos electrónicos del 15 y 22 de febrero; y, 3 de marzo de 2016, conforme se aprecia a continuación:

(i) Correo del 15 de febrero de 2016

"BUENOS DÍAS JESÚS CUADROS QUE FUE DE MI AUTO, HASTA CUANDO VOY A ESPERAR" [sic]

(ii) Correo del 22 de febrero de 2016

"Buenos días Jesús Cuadros para cuando me van a entregar mi auto le estoy llamando a su celular y sale como apagado" [sic]

(iii) Correo del 3 de marzo de 2016

"BUENOS DÍAS JESÚS CUADROS QUE FUE DE MI RECLAMO CUANDO ME VAN A ENTREGAR MI UNIDAD" [sic]

35. Sobre el particular, teniendo en cuenta la norma antes citada el plazo legal con el que contaba Limautos para atender el reclamo interpuesto por el señor Vásquez venció el 9 de marzo de 2016; sin embargo, el proveedor denunciado recién le remitió un correo electrónico el 15 de marzo de ese año. Así, en la referida comunicación indicó lo siguiente:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

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

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

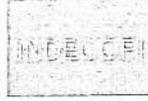
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

05 SET 2016  
[Handwritten signature]

Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
INDECOPI

000100



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

*"Cristian no le he contestado porque estoy reclamando con el área correspondiente y no teníamos respuesta. Espero den respuesta esta semana y sea positiva. [...] [sic]*

- 36. Es importante precisar que, si bien Limaautos atendió fuera de plazo el correo electrónico presentado por el señor Vásquez, de la revisión de este no se aprecia que dicho proveedor se pronuncie sobre los hechos cuestionados en el reclamo interpuesto, incumpliendo con su deber de atención de reclamos.
- 37. En ese sentido, en la medida que ha quedado acreditado que Limaautos no cumplió con atender el reclamo del 8 de febrero de 2016, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia.

**Sobre las medidas correctivas**

- 38. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
- 39. 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°. Las medidas correctivas

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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 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 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 reparadora de reposición 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, teniendo a la vista y confrontada el documento que obra en el expediente original que he

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 resarcir 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.

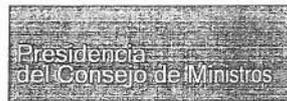
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA

**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

M-CPC-05/1A



070191

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>11</sup>.

40. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Limautos referidas a que: i) luego de reparar el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad; ii) al entregar por segunda vez el vehículo materia de denuncia este presentó raponos en la carrocería y los aros estaban rallados; y, iii) no cumplió con atender el reclamo del 8 de febrero de 2016.
41. Sobre el particular, el señor Vásquez solicitó lo siguiente:
- (i) Se sancione a Limautos;
  - (ii) se ordene a Limautos:
    - la devolución de las tres llantas que habían sustraídas;
    - realice el planchado y pintado del vehículo materia de denuncia;
    - realice el pago de la suma de US\$ 5 127,00;
  - (iii) se deje sin efecto la devolución del auto que se le entregó en comodato hasta la entrega de su vehículo en buen estado.

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.

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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:

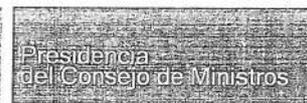
- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. 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 o paralización de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor o proveedor de 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.

**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

M-CPC-05/1A

El Ejecutivo de Personal Comprobó el INDECOP  
CERTIFICA: que el proveedor copió y/o modificó el documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista en el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.  
05 SET. 2018  
JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias  
INDECOP



000107

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

42. Al respecto, la sanción solicitada por el denunciante, en calidad de medida correctiva, no corresponde ser atendida, en tanto la sanción no es una medida correctiva sino una potestad de la administración ante la verificación de una infracción. Cabe precisar que de conformidad con el artículo 110° del Código, las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder en cada caso<sup>12</sup>.
43. Asimismo, respecto de la devolución de tres llantas, dicha medida no corresponde ser atendida pues se ha verificado que el proveedor cumplió con reemplazarlas.
44. De igual manera, sobre la solicitud efectuada por el denunciante a efectos que se realice el planchado y pintado del vehículo materia de denuncia; no corresponde ser atendida toda vez que se ha verificado que el proveedor denunciado ya cumplió con planchar y pintar la referida unidad.
45. De otro lado, respecto del pago de la suma de US\$ 5 127,00, dicho pedido no corresponde ser atendido debido a que esta tiene carácter de indemnización y el artículo 115.7° del Código establece que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, dejando a salvo a la parte interesada de solicitar la indemnización por daños y perjuicios en la vía judicial o arbitral correspondiente<sup>13</sup>.
46. Finalmente, sobre la solicitud de dejar sin efecto la devolución del auto que se le entregó en comodato hasta la entrega de su vehículo en buen estado, dicha medida no corresponde ser atendida pues a la fecha el denunciante ya cuenta con

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.- 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.

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.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115° Medidas Correctivas Reparadoras.- (...) 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resolver 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 destina a la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor obtiene como consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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

M-CPC-05/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICADO  
Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que ha  
tenido a la vista y confrontada  
2016  
10  
2016  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000104

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

- 51. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
- 52. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Limaautos con una multa ascendente a 0.25 UIT.

(ii) Sobre la carrocería, los aros y las llantas

- (i) **Perjuicio resultante de la infracción:** El perjuicio ocasionado se encuentra referido a la afectación de la expectativa que tuvo el denunciante al ingresar su vehículo al taller de la empresa denunciada y que esta le devuelva su unidad con desperfectos tanto en la carrocería como los aros, así como con llantas que no eran de su propiedad.

Asimismo, la conducta infractora no permitió que el denunciante pudiera disfrutar de su bien de manera plena pues debido a dichos desperfectos tuvo que volver a ingresar su bien al taller de la empresa denunciada.

Finalmente, es importante considerar el tiempo que el denunciante tuvo que esperar para tener su vehículo en óptimas condiciones.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto luego que el denunciante advirtió los desperfectos de su unidad, contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la referida infracción.

- 53. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Limaautos una multa ascendente a 0.75 UIT, de conformidad con lo siguiente:

Desperfectos	Multa por infracción
a. Sobre la carrocería	0.25 UIT
b. Sobre los aros	0.25 UIT
c. Sobre las llantas	0.25 UIT
<b>TOTAL</b>	<b>0.75 UIT</b>

(iii) Sobre la falta de atención al reclamo

- (i) **Perjuicio resultante de la infracción:** Existe un perjuicio al consumidor, en la medida que se ha visto afectada su expectativa de que su reclamo sea atendido por el proveedor denunciado, generando incertidumbre respecto del hecho reclamado.

- (ii) **Beneficio ilícito esperado:** En el presente caso, el beneficio ilícito está constituido en el ahorro obtenido por Limaautos por no haber

El Ejemplar 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que el presente es exactamente igual  
al original que ha sido presentado por el expediente original que ha  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias



000105

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender debidamente el reclamo presentado por el denunciante dentro del plazo de 30 días calendarios.

(iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, en atención a la falta de respuesta de un reclamo los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el incumplimiento por parte de los proveedores de atender sus reclamos en el plazo que establece el Código.

54. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Limautos una multa ascendente a UNA (1) UIT.

**Multa Total**

55. Tomando en consideración lo señalado precedentemente, la Comisión considera que la multa final a imponer a Limautos en el presente procedimiento deber ser una ascendente a DOS UIT.

**De las costas y costos del procedimiento**

56. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>15</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

57. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Limautos, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, dicho proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36, 00<sup>16</sup>.

58. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Vásquez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

**SE RESUELVE:**

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual

<sup>15</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP.** Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>16</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

JUAN JOSÉ PRINCEPIE DIESTRA  
Certificación de copias  
Firma N° 2

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



000106

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado: i) luego de reparar el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad; y, ii) al entregar por segunda vez el vehículo materia de denuncia este presentó raponés en la carrocería y los aros estaban rallados; y, habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado

- (i) Luego de reparar el vehículo del denunciante en atención al siniestro que sufrió:
  - a. No habría entregado la referida unidad con una herramienta de cuantía importante.
  - b. Este habría presentado en dos oportunidades una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado en aplicación de la garantía.
- (ii) Al momento de entregar su vehículo al denunciante por segunda vez, a dicha unidad le habría faltado la tapa del logo de Kia.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción al artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto por el denunciante, vía correo electrónico, en el que cuestionó los desperfectos evidenciados en su vehículo (segunda entrega).

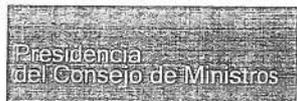
**CUARTO:** Denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante.

**QUINTO:** Imponer a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. una multa ascendente a DOS (2) Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el siguiente detalle:

DESPERFECTO	SANCIÓN
Sobre el tapiz.	0.25 UIT
Sobre la carrocería.	0.25 UIT
Sobre los aros.	0.25 UIT
Sobre las llantas.	0.25 UIT
Sobre la falta de atención al reclamo.	1 UIT
<b>Multa Total</b>	<b>2 UIT</b>

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en el 25% si se cancela el control de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

05 SET. 2018



000107

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

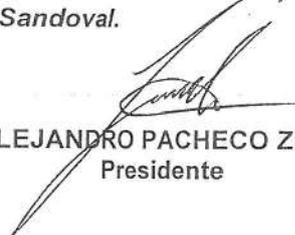
EXPEDIENTE N° 580-2016/CC2

**SEXTO:** Ordenar a Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** 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 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 apelación<sup>17</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>18</sup>.

*Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y Sr. Tommy Deza Sandoval.*

  
**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

<sup>17</sup> 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 un cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>18</sup> 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 interponerlos quedando firme el acto.  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

INDECOP  
SEDE CENTRAL  
05 SET. 2018  
AN JOSE PRINCIPAL  
Archivo 2  
Archivo Central INDECOP

## Anexo 5

000753

000111

Folio 13 + Copias 1

580

Expediente:	2028-2016/CC2
Sumilla:	Recurso de Apelación

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

**A LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI.**

CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN con DNI N° 42521004, con domicilio real y procesal en Mz. M1Lt. 14 Sector Alfonso Ugarte, Distrito de San Juan de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima; en los seguidos contra Lima Autos Automotriz del Perú S.A.C. - Lima Autos, ante usted con el debido respeto decimos:

COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR N° 2  
04 ENE. 2017  
Por ..... Firma: .....  
**RECIBIDO**

**I. PETITORIO:**

Que, habiendo sido notificados el 27 de diciembre de 2017, con la Resolución N° 2028-2016/CC2, de fecha 19 de diciembre de 2016, en la cual vuestra comisión sanciona a la denunciada con 02 UIT en el procedimiento administrativo sancionador, y estando dentro del plazo de ley de cinco (5) días hábiles, cumplimos con interponer el Recurso de Apelación, en un extremo, contra la mencionada resolución por no encontrarla de acuerdo a derecho.

Es fundamento de impugnación lo siguiente:

**II. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:**

**A.- SÓLO Respecto al punto (i), de la Resolución Final, sobre la capota, herramienta, logo de Kia y fuga en el aire acondicionado:**

- Mediante Resolución N° 2028-2016/CC2, emitida el 19 de diciembre de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, resuelve declarar infundada en este extremo la denuncia, por no haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que no se estaría

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la documentación contenida en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada  
05 SET. 2018  
PRINCIPAL DE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
del INDECOPI

acreditando con lo solicitado, en tanto no habríamos cumplido con acreditar las pruebas pertinentes que sustenten nuestras alegaciones. Siendo importante a reclamar, en este punto, SÓLO en cuanto al daño la capota y la vinculación de la fuga de aire con la del aceite, ya que la herramienta que nos sustrajeron nos fue restituida en su momento.

- 2) El artículo 162.2<sup>o</sup>1 de la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, señala que, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que hemos demostrado y seguiremos demostrando, pues fueron causales de que nuestro vehículo siga siendo retenido en los depósitos de taller de la denunciada.
- 3) Precisamos que nuestro fundamento, dentro de lo que podemos aportar, sí consta lo reclamado que ocurrió en los hechos, es decir, se puede apreciar en autos de la denuncia, (Anexo 1.G), que la denunciada trataba de conseguir la tapa de la llanta del auto, que había sido perdida. Así como que, realizaba el arreglo por el daño ocasionado al capote del vehículo, reconociendo su error, por medio del correo de fecha 17 de junio de 2016, (Anexo 2-A), la denunciada expresa lo siguiente:

*"Jesus Cuadros <jcuadros@limautos.pe*

*Para mí:*

*Estimado Cristian buenas tardes, el capot ya está quedando, no encontramos avería en el claxon, estoy tratando de conseguir la tapa de la llanta de tu auto.*

*Estamos hoy hasta las 5:00 pm, espero terminar todo para hoy.*

*Saludos.*

*Jesús". (El subrayado es nuestro).*

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*Juan José*  
JUAN JOSÉ PRINCIPAL DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP

<sup>1</sup> Artículo 162.- Carga de la prueba  
(...).

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.

- 4) Respecto a la carga de la prueba, cabe precisar que la doctrina nacional<sup>2</sup>, menciona que:

“La administración actúa permanentemente en la búsqueda de la verdad material en todos sus órdenes. Por eso, sobre ella recae el deber de practicar todas las diligencias probatorias que le produzcan conocimiento y convencimiento de esa certeza, sin detenerse a analizar los hechos materia de probanza motiven una decisión favorable o adversa a la Administración o a los terceros”

Como bien podemos acreditar, la Comisión no ha tomado en cuenta ni entendido, parte del pedido, por medio de los correo y la respuesta, de dicha falta, de la MISMA LIMA AUTOS, pues en un inicio nos mencionaron que se trataba de fuga de agua en el aire acondicionado y posteriormente hicieron una ampliación, corrigiéndose, que se trataba de fuga de aceite en la caja, siendo la denunciada la que tiene dichos documentos, sin embargo, se puede probar con el correo electrónico adjunto (Anexo 2-B).

Por ello, se debe declarar fundada la denuncia en este extremo y sancionar debidamente.

(i) Sobre la falta al deber de idoneidad

El deber de idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, así se pronuncia el artículo 18 del Código de 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.*

<sup>2</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo*. Lima: Gaceta Jurídica. Sexta edición, 2001. Pág. 455.

000114

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. (El subrayado es nuestro).

No se toma en cuenta que, la denunciada "brindó" un INDEBIDO Y GROSERO servicio, ni menos que pudo satisfacer lo que buscábamos, que era la reparación adecuada del vehículo; generándose una y otra u otra inconveniencia de fallas del auto; no siendo detectado ni menos solucionándolas en el momento oportuno.

Es ILÓGICO pensar, por lo que se ha comprobado, que la denunciada haya dado solución de una manera adecuada a mi vehículo, sino todo LO CONTRARIO SE TOMA EN CUENTA EL TIEMPO ESPERADO PARA REPARAR EL VEHÍCULO.

Se debe tener en cuenta que la denunciada establecía plazos razonables para hacer los arreglos del vehículo y se demoró más de un año en darme solución porque le exigimos que repare el daño ocasionado. Siendo conductas que van contra la buena fe o conducta procedimental, exigida por la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444. Al respecto, la doctrina nacional<sup>3</sup>, menciona que:

"La buena fe o la confianza legítima, como es conocido este principio en otros ordenamientos, impone el deber de coherencia en el comportamiento propio de las autoridades, los administrados los representantes, y abogados". (El subrayado es nuestro).

Por otra parte, en virtud del artículo 19 del Código de Consumidor, el proveedor debe responder por la idoneidad y calidad de los productos y/o servicios, al respecto se señala que:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica S.A. Séptima edición, 2001. Pág. 77.



(ii) Sobre la Indebida graduación de la sanción

- 5) Asimismo, hacemos énfasis que la demora en darle solución por los desperfectos, sumado en negarse a reparar el daño ocasionado al vehículo, dándole solución por una presión legal que invocamos, HA EXCEDIDO TODO PLAZO RAZONABLE, debe ser Valorada y Sancionada, por la Sala de Consumidor del Indecopi.

En efecto, el Código de Consumidor señala que para los criterios de graduación de las sanciones administrativas, con énfasis en los agravante, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

(...)

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

(...)." (El subrayado es nuestro).

Cabe resaltar que, la denunciante a pesar que sabía de su conducta ilícita, seguía cometiendo la conducta Infractora, por lo que dicho comportamiento, reprochable, debe tomarlo en cuenta y ser sancionado como un agravante.

El Firmante 2 del Archivo Central del INDECOP:  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DUESTRA  
Participación de copias  
Parte 5 de 11  
SERVIDOR Central INDECOP

- 6) Por lo tanto, conforme a lo señalado, debemos indicar que la denunciada **HA INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN GRAVE**. Pese a ello, la Comisión ha sido benevolente con su fallo, más aún, al no reconocer ni graduar este tipo que sí se prueba, con lo apelado, por medio de una infracción grosera y dañina, que, además, potencialmente afectará a otros consumidores, afectando, además, con dicho fallo final mi derecho al debido procedimiento y defensa.
- 7) Consideramos, entonces, que la sanción impuesta por la Resolución Final N° 2028-2016/CC2, es **ABSOLUTAMENTE INOCUA Y NADA EJEMPLAR** y que viola los principios de razonabilidad y de proporcionalidad.
- (iii) **Sobre la violación de los principios de razonabilidad y de proporcionalidad por las sanciones impuestas**

- 1) La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27,444, en su artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo, numeral 1.4, respecto al principio de razonabilidad como principio general del Procedimiento Administrativo, señala que:

*“1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido”*

- 2) Al respecto el maestro Carlos Morón Urbina<sup>5</sup>, nos dice que:

*“(…) teniendo como ámbito protector a la persona humana y arbitrando razonablemente con el interés público, la Ley mediante este principio da una pauta fundamental a las autoridades que tiene la competencia para producir actos de gravamen contra los*

<sup>5</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Ctr. Pág. 70.

000116

*administrados: producirla de manera legítima, justa y proporcional (...) para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen (...), debe cumplir con:*

*(...) Mantener la proporción entre los medios y fines. Quiere decir que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma nación puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal".*

- 3) Y, en tanto, principio de razonabilidad de la potestad sancionadora del Estado está recogido en el numeral 3) del artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, LPAG, con el siguiente tenor:

*"3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción".*

- 4) En este sentido, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiéndose observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

- 5) Como se puede apreciar, la norma exige que al momento de determinar la sanción se deba realizar un profundo y detallado análisis de distintos aspectos, los cuales serán los que determinen la sanción. En este caso, al momento de establecer la sanción la Comisión de Protección al Consumidor 2, no ha observado estos criterios, sancionando con una

leve multa, por la infracción de No tomar en cuenta el daño a

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y comparendo.

05 SET 2018

JUAN JOSE PRINCIPAL MESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Ejecutivo 2  
Página 8 de 11

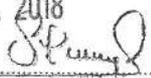
000119

Capota, la pérdida del logo Kia de las llantas o la tapa de llantas como en no tomar en cuenta el desperfecto ocasionado confundiendo la fuga del aire acondicionado por la fuga de aceite, ambas hechos, infraccionados, ABSOLUTAMENTE DESPROTEGIDOS Y LO MÁS AGRAVANTE EL TIEMPO DE ESPERA POR MÁS DE UN AÑONO HA SIDO TOMADO EN CUENTA.

- 6) Sobre el beneficio ilegalmente obtenido, encontramos que existe una relación de beneficio por la supuesta infracción cometida, dado que la denunciada, en el marco de su función de prestadora, ha lucrado indebidamente con el dinero que les otorgué por la compra del vehículo, y el Seguro que se pagó por medio de una inadecuada calidad de sus servicios con el fin de evitar la responsabilidad, a pesar que ya tenía el pago por el Seguro que se efectuó a sus arcas.
- 7) Por último, en lo relativo a las circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, reiteramos que la Denunciante reconoció su mal actuar y a pesar de ello demoró en entregar el vehículo, mermando así la expectativa del consumidor que uno espera.
- 8) En conclusión, como se puede apreciar, la norma exige que al momento de determinar una sanción se deba realizar un profundo y detallado análisis de los distintos aspectos que determinen la sanción.
- 9) En efecto, en el extremo de la resolución Impugnada, NO se ha realizado un correcto análisis de los hechos en cuestión, más aún al demostrarse con los medios probatorios de los correos anexados, pues se debió tomar en cuenta todo el contexto antes de sancionar tan levemente a Lima Autos y aplicársele una sanción, ejemplar por los hechos infractores omitidos por la Comisión.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
CERTIFICACIÓN DE COPIAS  
Archivo Ejecutivo 2  
Página 9 de 11

10) Al respecto el jurista Marcial Rubio Correa<sup>6</sup>, ha señalado:

*El principio de proporcionalidad "(...) se deriva del Estado de Derecho, es decir, es consustancial a él y como tal debe ser enarbolado en la aplicación de nuestro derecho. En relación con el contenido del principio, establece que debe haber proporción entre la acción cometida y la sanción que se va a imponer".*

11) De acuerdo a lo expuesto, consideramos que la Comisión de Protección al Consumidor 2. NO HA ANALIZADO ÍNTEGRAMENTE TODO LOS HECHOS Y PRUEBAS APORTADOS, PUESTO QUE DEBIÓ TOMAR EN CUENTA LA NATURALEZA DE LA INFRACCIÓN Y SUS IMPLICANCIAS AL MOMENTO DE DETERMINAR LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN. QUEDA DEMOSTRADO QUE SE HA IMPUESTO UNA SANCIÓN INOCUA NADA REFLEXIVA NI MENOS EJEMPLAR PARA DICHA CONDUCTA INFRACTORA COMETIDA POR PARTE DE LIMA AUTOS.

### III. AGRAVIO CAUSADO:

Parte de la Resolución N° 2028-2016/CC2, vulnera el debido procedimiento administrativo, pues omite observar los principios de razonabilidad y de proporcionalidad en orden a obtener una decisión justa, sumado a ello la vulneración al debido procedimiento.

En este caso, la aplicación de una multa leve no ha sido la adecuada y desconocer hechos infractores, genera no sólo un grave perjuicio económico a nuestra persona sino que vulnera nuestro derecho a la defensa y al debido procedimiento, como también la de los futuros consumidores, debiendo ser ejemplar la sanción.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP.  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCÍPE DIESTRA

<sup>6</sup> RUBIO CORREA, Marcial Antonio. La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. 3ra ed. Aumentada. Fondo Editorial PUCP. Lima. 2014. Pág. 243.

000121

**POR TANTO:**

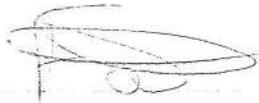
Solicito A Ud. se sirva admitir a trámite el presente recurso de apelación y consecuentemente elevarlo al Tribunal, para la reevaluación de las sanciones y declare fundado mi recurso impugnativo **SÓLO en el extremo** recurrido.

**PRIMER OTROSI DECIMOS:** Que, cumplimos con adjuntar los siguientes documentos:

**ANEXO 2-A:** Copia de los diversos correos electrónicos de reclamos hecho a Lima Autos, que demuestran que se dañó el capote, de fecha 17 de junio de 2015.

**ANEXO 2-B:** Copia de los diversos correos electrónicos de reclamos hecho a Lima Autos, que el carro botaba aceite y que antes lo trataron como fuga de agua en el aire acondicionado, de fecha 09 de julio de 2015.

Lima, 02 de enero de 2017.



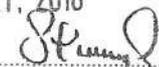
FAUSTINO MARTÍN QUISPE MONTERO  
CAL. 50884



CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN  
DNI N° 42521004

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

05 SET, 2018

  
CERTIFICACIÓN DE COPIAS  
Archivo Ejecutivo 2  
INDECOPI  
Página 11 de 11

000122

Jesus Cuadros <[jcuadros@limautos.pe](mailto:jcuadros@limautos.pe)>

18/  
6/1  
5

para mi

Estimado Cristian buenas tardes, el capot ya está quedando, no encontramos avería en el claxon, estoy tratando de conseguir la tapa de la llanta de tu auto. Estamos hoy hasta las 5:00 pm, espero terminar todo para hoy. Saludos. Jesús

De: cristian vasquez [mailto:[csistema.janavisac@gmail.com](mailto:csistema.janavisac@gmail.com)]  
Enviado el: Jueves, 18 de Junio de 2015 02:27 p.m.  
Para: Jesus Cuadros

cristian vasquez <[csistema.janavisac@gmail.com](mailto:csistema.janavisac@gmail.com)>

18/  
6/1  
5

para Jesus

Ok pero asegúrame que me vas a solucionar y no ir en vano y que no me entregues mi carro

Jesus Cuadros <[jcuadros@limautos.pe](mailto:jcuadros@limautos.pe)>

18/  
6/1  
5

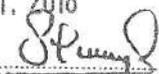
para mi

Cristian no encuentro al tapa de la llanta. Podremos dejar este pendiente? Dame un poco más de tiempo para eso. Saludos.

De: cristian vasquez [mailto:[csistema.janavisac@gmail.com](mailto:csistema.janavisac@gmail.com)]  
Enviado el: Jueves, 18 de Junio de 2015 03:17 p.m.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

ANEXO B

000123

> De: cristian vasquez [mailto:[csistema.ianavisac@gmail.com](mailto:csistema.ianavisac@gmail.com)]  
 > Enviado el: Jueves, 09 de Julio de 2015 08:10 a.m.  
 > Para: Jesus Cuadros  
 > Asunto: RE: PRESUPUESTO APROBADO F8A-241 REVISAR DETALLES

> Wenos días Jesús cuadros tengo un desperfecto del carro desde que me entregaste esta botando aceite como hago para que lo revises ya que esta perdiendo aceite y se puede malogra el motor y lo otro como quedamos sobre mi tapa de la llanta para cuando me vas a entregar

> El jun 18, 2015 3:31 PM, "Jesus Cuadros" <[jcuadros@limautos.pe](mailto:jcuadros@limautos.pe)> escribió:

> Cristian no encuentro al tapa de la llanta.

> Podremos dejar este pendiente?

> Dame un poco más de tiempo para eso.

> Saludos.

> De: cristian vasquez [mailto:[csistema.ianavisac@gmail.com](mailto:csistema.ianavisac@gmail.com)]  
 > Enviado el: Jueves, 18 de Junio de 2015 03:17 p.m.  
 > Para: Jesus Cuadros  
 > Asunto: RE: PRESUPUESTO APROBADO F8A-241 REVISAR DETALLES

> Ok pero asegúrame que me vas a solucionar y no ir en vano y que no me entregues mi carro

> El jun 18, 2015 2:49 PM, "Jesus Cuadros" <[jcuadros@limautos.pe](mailto:jcuadros@limautos.pe)> escribió:

> Estimado Cristian buenas tardes, el capot ya está quedando, no encontramos avería en el claxon, estoy tratando de conseguir la tapa de la llanta de tu auto.

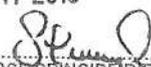
> Estamos hoy hasta las 5:00 pm, espero terminar todo para hoy.

> Saludos.

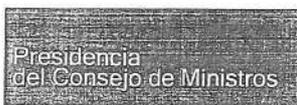
> Jesús

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP:  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

  
 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOP

## Anexo 6



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : CRISTIAN VÁSQUEZ HUAMÁN  
**DENUNCIADO** : LIMAUTOS AUTOMOTRÍZ DEL PERÚ S.A.C.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que le entregó al señor Cristian Vásquez Huamán, su vehículo con: (i) la capota descuadrada; y, (ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta.*

*Asimismo, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el vehículo del señor Cristian Vásquez Huamán haya presentado una fuga en el aire acondicionado, el cual no fue reparado en aplicación de la garantía.*

#### SANCIONES:

- 1 UIT.- Por entregar al denunciante su vehículo con la capota descuadrada.
- 1 UIT.- Por entregar al denunciante su vehículo sin la tapa del logo de Kia en una llanta.

Lima, 4 de julio de 2017

#### ANTECEDENTES

1. El 13 de mayo de 2016, el señor Cristian Vásquez Huamán (en adelante, el señor Vásquez) presentó una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. (en adelante, Limaautos), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA:  
 al documento que obra en el expediente original que ha  
 sido a la vista y confrontada

05 SET. 2018

1 RUC: 20537942381. Domicilio fiscal: Av. Alfredo Mendiola Nro. 5118, Urb. Industrial Infantas, Lima 1, Dpto. Olivos.

M-SC2-13/1B

1/13

JUAN JOSÉ HERNÁNDEZ ROSA  
 Certificación de copias  
 Archivo Ejecutivo 2

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

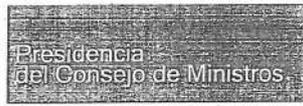


TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

- (i) El 25 de abril de 2015, sufrió un accidente con su vehículo;
  - (ii) ocurrido dicho siniestro, llamo a la Policía Nacional Perú, a efectos de proceder los gastos de reparación, en aplicación del seguro contratado con la Positiva Seguros y Reaseguros S.A.;
  - (iii) el 27 de abril de 2015, el vehículo fue internado en el taller de Limautos a efectos de iniciar las reparaciones;
  - (iv) el 12 de junio de 2015, se le hizo entrega de su vehículo; sin embargo, observó que la capota se encontraba descuadrada, tenía un tapiz que tapaba la llana de repuesto que no era de su propiedad, y faltaba una herramienta de cuantía importante;
  - (v) el 18 de junio de 2015, volvió a llevar su vehículo al taller de Limautos a fin de solucionar el problema de la puerta, el tapiz y la herramienta faltante, la cual fue entregada;
  - (vi) del vehículo emanaba un líquido proveniente de la caja de cambios, sin embargo, al llevarlo al taller de Limautos, le indicaron que se trataba de una fuga de agua en el aire acondicionado, procediendo a repararlo;
  - (vii) una semana después, el vehículo volvió a presentar el mismo desperfecto, por lo que volvió a ser internado en el taller de Limautos;
  - (viii) no pudo interponer un reclamo vía Libro de Reclamaciones virtual en la aseguradora, en tanto no contaba con dicho medio en su portal web;
  - (ix) el 25 de enero de 2016, Limautos le envió un correo informándole que su vehículo se encontraba listo; no obstante, al momento de la entrega observó que el auto tenía los siguientes desperfectos: (a) raspones en la carrocería; (b) los aros estaban rallados; (c) faltaba la tapa del logo de Kia en una llanta; y, (d) le habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas; y,
  - (x) en dicha oportunidad interpuso un reclamo por los desperfectos antes señalados, el cual no fue atendido por Limautos.
2. En sus descargos, Limautos señaló que había llegado un acuerdo con el denunciante, solucionando las observaciones presentadas referidas al pintado de los parachoques delantero y posterior, reparación de aro de la llanta de repuesto, reemplazo de cuatro aros, dos llantas nuevas y dos copas; ello, en aplicación de la garantía otorgada. Así, a efectos de acreditar ello adjuntó el documento denominado "Recibo de Conformidad".
3. Mediante Resolución 2028-2016/CC2 del 19 de diciembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento: El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
- CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que se encuentra en el archivo central del INDECOP, en la carpeta de la lista y controlada.
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Limautos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que luego de reparar el vehículo del denunciante, en atención al siniestro que sufrió, le entregó su unidad con un tapiz que no era de su propiedad. Al entrar



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

por segunda vez el vehículo materia de denuncia este presentó los siguientes desperfectos: (a) raspones en la carrocería; (b) los aros estaban rallados; y, (c) habían cambiado la llanta de repuesto y las dos llantas posteriores por llantas gastadas; sancionándolo con una multa total de 1 UIT;

- (ii) declaró infundada la denuncia contra Limaautos por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no obraba medio probatorio alguno que acreditara que luego de reparar el vehículo del denunciante, en atención al siniestro que sufrió: (a) habría entregado la referida unidad sin una herramienta de cuantía importante; (b) habría presentado en dos oportunidades una fuga de aire acondicionado, lo cual no habría sido reparado en aplicación de la garantía; y, (c) al momento de entregar el vehículo por segunda oportunidad, a dicha unidad le habría faltado la tapa del logo de Kia en una llanta;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Limaautos por infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que el denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto por el denunciante, vía correo electrónico, en el cual cuestionaba los desperfectos evidenciados en su vehículo; sancionándolo con una multa de 1 UIT;
  - (iv) condenó a Limaautos al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Vásquez; y,
  - (v) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. Mediante escrito del 29 de diciembre de 2016, Limaautos informó a la primera instancia, el pago de las sanciones impuestas por las conductas verificadas por dicho órgano resolutorio.
5. Por su parte, el señor Vásquez el 3 de enero de 2017 presentó su recurso de apelación, manifestando que en la medida que la herramienta de cuantía importante que le fue sustraída ya le fue devuelta, solo apelaba la Resolución 2028-2016/CC2, en los siguientes extremos:

- (i) Presentó nuevos medios probatorios con la finalidad de acreditar que Limaautos incurrió en los hechos denunciados, consistentes en que: (i) luego de reparar su vehículo en atención al siniestro que sufrió, este habría presentado una fuga de agua en el aire acondicionado, lo que no habría sido reparado en aplicación de la garantía; y, (ii) al momento de entregarle su unidad por segunda vez, le faltó la tapa del logo de Kia en una llanta; y,
- (ii) las sanciones impuestas por la primera instancia atentaban contra los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad; pues, al momento de graduar las mismas, la primera instancia: (a) no tuvo en cuenta el

M-SC2-13/1B

3/13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA  
Certificación de copias

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y contrastado.

05 SET. 2017



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

comportamiento de Limautos a lo largo del procedimiento (demora en solucionar los desperfectos); (b) los criterios previstos en el artículo 112°; y, (c) el dolo por parte del denunciado.

6. Cabe precisar que, en la medida que Limautos no apeló la Resolución 2028-2016/CC2 en los extremos que han sido detallados en los numerales (i); y, (iii) del punto tres (3) de la presente resolución, han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código define la idoneidad 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, 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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>2</sup>.
8. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
9. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.  
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos: por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>3</sup> LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.-  
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

M-SC2-13/1B

4/13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800

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

JUAN JOSE PRINCIPE OJESTRA  
Certificación de Copias

05 SET 2018



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

10. Por su parte, el artículo 23º.1 del Código dispone que el prestador de servicios de reparación se encuentra obligado a: (i) brindar el servicio de reparación diligentemente; (ii) dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación; (iii) permitir que el consumidor realice cualquier observación que considere pertinente en el documento en el que se deja constancia del estado del producto; y, (iv) entregar copia de dicha constancia al consumidor<sup>4</sup>.
- (i) Sobre la capota y la falta de una tapa con el logo de Kia en una llanta del vehículo del denunciante
11. En su denuncia, el señor Vásquez señaló que Limautos, luego de reparar su vehículo, en atención a un siniestro que sufrió, le entregó su unidad: (i) con la capota descuadrada; y, (ii) sin la tapa de una llanta con el logo de Kia.
12. En sus descargos, Limautos no formuló alegatos de defensa contra este hecho denunciado, limitándose a señalar que había llegado a un acuerdo con el denunciante respecto a otros defectos presentados en su vehículo.
13. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Limautos, al considerar que el denunciante no había presentado medio probatorio alguno que permitía sustentar los hechos denunciados.
14. En su recurso de apelación, el señor Vásquez presentó nuevos medios probatorios con la finalidad de acreditar que Limautos incurrió en los hechos denunciados.
15. Al respecto, de una revisión del recurso de apelación presentado por el señor Vásquez se advierte una copia del correo electrónico del 18 de junio de 2015<sup>5</sup> remitido por Limautos al señor Vásquez, en donde se aprecia lo siguiente:

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.  
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18º.

- <sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 23º.- 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 de igual calidad al producto 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. (...)
- <sup>5</sup> En la foja 122 y 123 del expediente.

M-SC2-13/1B

5/13

0137



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

Representante de Limaautos: "Estimado Cristian buenas tardes, el capot ya está quedando, no encontramos avería en el claxon, estoy tratando de conseguir la tapa de la llanta de tu auto."

Estamos hoy hasta las 5:00 pm, espero terminar todo para hoy".

Señor Vásquez: "Ok pero asegúrame que me vas a solucionar y no ir en vano y que no me entregues mi carro".

Representante de Limaautos: "Cristian no encuentro la tapa de la llanta. ¿Podremos dejar este pendiente? Dame un poco más de tiempo."

(Subrayado nuestro)

- 16. Del medio de prueba reseñado en el párrafo precedente, se aprecia que, mediante correo electrónico de fecha 18 de junio de 2015, luego de haber sido devuelto el vehículo al denunciante, el representante de Limaautos le informó que el capot de su vehículo ya estaba quedando listo y que estaban tratando de conseguir la tapa de la llanta de su auto con el logo de Kia.
- 17. En ese sentido, de lo anterior se verifica que Limaautos a través de su representante reconoció que la unidad del señor Vásquez se encontraba en reparación debido a que su capota estaba descuadrada; y, que se estaba tratando de conseguir la tapa de la llanta de su unidad y que para ello le otorgue un poco más de tiempo, ello a pesar de que el vehículo ya había sido entregado anteriormente, siendo la expectativa de cualquier consumidor que luego de ingresar a un taller se efectuó una reparación íntegra del vehículo, debiendo devolverse de esta forma el bien.
- 18. Asimismo, este Colegiado aprecia que dicho medio probatorio -correo electrónico- fue puesto en conocimiento del denunciado mediante Proveído 1 del 3 de marzo de 2017, emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, siendo que este no ha desconocido la procedencia o el contenido del referido medio probatorio.
- 19. En tal sentido, del medio probatorio presentado por el denunciante en su recurso de apelación, se ha verificado que Limaautos a través de su representante reconoció que la unidad del señor Vásquez efectivamente contaba con los desperfectos consistentes en: (a) capota descuadrada; y, (b) falta de la tapa de su llanta con el logo de Kia.
- 20. Por tanto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limaautos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado



CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

acreditado que luego de reparar su unidad, le entrego su unidad: (a) con la capota descuadrada; y, (b) sin la tapa con el logo de Kia en una llanta.

(ii) Sobre la fuga de agua en el aire acondicionado

21. En su denuncia, el señor Vásquez señaló que Limautos, luego de reparar su vehículo, en atención a un siniestro que sufrió, en dos oportunidades su unidad presentó una fuga en el aire acondicionado, lo que no fue reparado en aplicación de la garantía.
22. En sus descargos, Limautos no formuló alegatos de defensa contra este hecho denunciado, limitándose a señalar que había llegado a un acuerdo con el denunciante respecto a otros defectos presentados en su vehículo.
23. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Limautos, al considerar que el denunciante no había presentado medio probatorio alguno que permitir sustentar el hecho denunciado.
24. En su recurso de apelación, el señor Vásquez presentó nuevos medios probatorios con la finalidad de acreditar que Limautos incurrió en el hecho analizado en el presente acápite.
25. Al respecto, de una revisión del recurso de apelación presentado por el señor Vásquez se advierte una copia del correo electrónico del 9 de julio de 2015<sup>6</sup> remitido por el señor Vásquez a Limautos, en donde se aprecia lo siguiente:

*Señor Vásquez: "Wenos días Jesús cuadros tengo un desperfecto del carro desde que me entregaste está botando aceite como hago para que lo revises ya que está perdiendo aceite y se puede malograr el motor (...)". (sic)*  
(Subrayado nuestro)

26. Del medio de prueba reseñado en el párrafo precedente, se verifica que, mediante correo electrónico de fecha 9 de julio de 2015, el señor Vásquez le informó al representante de Limautos que su vehículo se encontraba botando aceite, lo cual podría malograr el motor; no obstante, no existió reconocimiento alguno por parte del proveedor denunciado.
27. Asimismo, del nuevo medio probatorio presentado por el denunciante se advierte que no informó a Limautos respecto a una falla consistente en una fuga de agua en el aire acondicionado, hecho que fue denunciado, imputado y

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
que el presente documento es una copia idéntica e igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

<sup>6</sup> En la foja 122 y 123 del expediente.

05 SET. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA  
Certificación de copias  
INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

motivo de pronunciamiento en el presente procedimiento; sino alegó un hecho diferente a (perdida de aceite) la conducta analizada en el presente extremo.

- 28. Por lo tanto, teniendo en cuenta que el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar su pretensión, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra Limautos por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo analizado en este acápite.

Graduación de las sanciones

- 29. El artículo 112° 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<sup>35</sup>.

- 30. 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 LPAG contempla los principios de Razonabilidad\* y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

- 31. 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.

(i) Respecto a las sanciones impuestas por la primera instancia

- 32. En el presente caso, la comisión sancionó a Limautos con una multa total de 2 UIT, por infracción del artículo 18°, 19° y 24° del Código.

- 33. En su recurso de apelación, el señor Vásquez señaló que las sanciones impuestas por la primera instancia atentaban contra los principios de



El Expediente 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he sido revisado y comprobado

11 5 SET 2018

Handwritten signature and stamp: Archivo Ejecutivo 2, Certificación de copias, INDECOPI



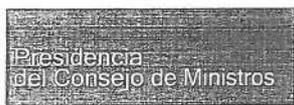
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

Razonabilidad y Proporcionalidad; pues al momento de graduar las mismas, la primera instancia: (a) no tuvo en cuenta el comportamiento de Limaautos a lo largo del procedimiento (demora en solucionar los desperfectos); (b) los criterios previstos en el artículo 112°; y, (c) el dolo por parte del denunciado.

34. Al respecto, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia, la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
35. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar a través de un recurso impugnativo la multa impuesta por la autoridad, a su contraparte.
36. En consecuencia, corresponde declarar improcedente dicho extremo del recurso de apelación interpuesto por el señor Vásquez, pues no cuenta con legitimidad para cuestionar la graduación de la sanción impuesta a la denunciada, en tanto la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración.
- (ii) Sobre la capota y la falta de una tapa con el logo de Kia en una llanta del vehículo del denunciante
37. En el presente caso, habiéndose determinado que Limaautos incurrió en infracción al Código en tanto se acreditó que le otorgo al denunciante, su unidad con: (a) la capota descuadrada; y, (b) una llanta sin la tapa con el logo de Kia; corresponde imponer una sanción por estos hechos infractores en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) **Probabilidad de detección:** en atención a que un consumidor que ingresa su vehículo a reparar en un proveedor determinado para brindar solución a los desperfectos presentados no espera que le entreguen el mismo con cambios en su interior y/o exterior por lo que tendrá los incentivos suficientes para poner en conocimiento de ello a la autoridad, por lo cual, la probabilidad de detección en el presente caso es alta.



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

- (ii) **Daño resultante:** la conducta infractora ocasionó un daño al consumidor, en tanto se encontró en la situación de no tener su vehículo correctamente reparado y con todos los componentes y repuestos, luego de entrar a la reparación; y,
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente procedimiento, generan desconfianza a los consumidores, sobre el servicio idóneo que brindan los proveedores del sector automotriz.

38. Por lo expuesto, en atención a los reseñados criterios de graduación, esta Sala considera que corresponde imponer al denunciado una sanción total ascendente a 2 UIT disgregado de la siguiente forma: (i) 1 UIT, por la capota descuadrada; y, (ii) 1 UIT, por la falta de una tapa con el logo de Kia en una llanta de la unidad del denunciante.

#### Sobre la medida correctiva

39. El artículo 105° del Código establece la facultad del Indecopi para imponer sanciones y medidas correctivas<sup>7</sup> de acuerdo a lo indicado en el artículo 2°.2 del 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<sup>8</sup>.
40. Asimismo, los artículos 114° y 116° del Código señalan la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas complementarias, las cuales tienen por objeto revertir los efectos de las conductas infractoras y evitar que estas se produzcan nuevamente en el futuro<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad competente.- 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. (...).

<sup>8</sup> DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. Artículo 2°.2.- Funciones del Indecopi.- (...)

2.2 Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas con efectos generales, supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás potestades previstas en la presente Ley.

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

M-SC2-13/1B

10/13

JUAN JOSÉ PRINCIPALDESTRÁ  
Certificación de copias

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

41. Dado que la presente resolución se ha determinado que Limautos le entregó al señor Vásquez, su vehículo con: (i) la capota descuadrada; y, (ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta, corresponde ordenar una medida correctiva que revierta las consecuencias de la conducta infractora.
42. En tal sentido, corresponde ordenar a Limautos, como medida correctiva que, si a la fecha, los defectos verificados en el presente procedimiento (capota descuadrada y falta de la tapa del logo de Kia en una llanta) no han sido reparados, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con reparar los mismos.
43. Finalmente, se informa a Limautos que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>10</sup>.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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:

- 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 inexigibles 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 o 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.

<sup>10</sup> Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas complementarias, el artículo 2 del Archivo Central del INDECOPI. En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos. Expediente original que he tenido a la vista y controlada. En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

### Sobre las costas y costos del procedimiento

44. En tanto en primera instancia se ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento, por los extremos que fueron declarados fundado y quedaron consentidos (ver numeral 6), corresponde confirmar dicho mandato contenido en la Resolución 2028-2016/CC2.

### Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

45. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>11</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
46. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Limaautos, al haber quedado acreditado que luego de reparar el vehículo del denunciante, le entrego su unidad: (a) con la capota descuadrada; y, (b) sin la tapa de su llanta con el logo de Kia; corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 2028-2016/CC2, emitida el 19 de diciembre de 2016, por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Cristian Vásquez Huamán contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que le entregó al señor Cristian Vásquez Huamán, su vehículo con: (i) la capota descuadrada; y, (ii) una llanta sin la tapa del logo de Kia.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2028-2016/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el vehículo del señor Cristian Vásquez Huamán haya presentado una fuga en el aire acondicionado, el cual no fue reparado en aplicación de la garantía.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva. El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119. El Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedarán automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

M-SC2-13/1B

12/13



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

RESOLUCIÓN 2143-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0580-2016/CC2

**TERCERO:** Sancionar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. con una multa total de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, disgregado de la siguiente forma: (i) 1 UIT, por la capota descuadrada; y, (ii) 1 UIT, por la falta de una tapa con el logo de Kia en una llanta de la unidad del denunciante.

**CUARTO:** Ordenar a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. como medida correctiva que, si a la fecha, los defectos verificados en el presente procedimiento (capota descuadrada y falta de la tapa del logo de Kia en una llanta) no han sido reparados, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con reparar los mismos.

Se informa a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 2028-2016/CC2 en el extremo que condenó a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que entregó al señor Cristian Vásquez Huamán su vehículo con: (i) la capota descuadrada; y, (ii) sin la tapa del logo de Kia en una llanta.

**Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**

*Alejandro José Rospigliosi Vega*  
**ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA**  
Vicepresidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
consultado a la vista y confrontada

05 SET. 2018

*Juan José Príncipe Diestra*  
**JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA**  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2

M-SC2-13/1B

13/13