



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 456-2019/CC2**



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

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N°456-2019/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : LEIDY MARY HUAMÁN YMÁN

Código : 2008226109

LIMA – PERÚ

2023

El presente informe jurídico analizará un procedimiento sancionador en protección al consumidor, siendo el señor M.A.Z.S., la parte denunciante y D. S.A.C. la empresa denunciada. El denunciante señala que llevó su vehículo al taller de la empresa denunciada para que se efectúe el mantenimiento correspondiente a los 110 000 kilómetros de recorrido, siendo que, al recoger el automóvil le entregaron una boleta de venta en la cual se incluyó algunas observaciones técnicas sobre el estado del vehículo; sin embargo, a los pocos días, este último sufrió un recalentamiento. En atención a lo expuesto, solicitó que la empresa denunciada cubra los gastos de reparación del vehículo, ya que no le habrían comunicado de manera formal las observaciones técnicas identificadas como consecuencia del mantenimiento realizado, en tanto le remitieron la información a través de una boleta de venta. La Comisión de Protección al Consumidor, en primera instancia, declaró fundada la denuncia al considerar que las observaciones técnicas consignadas en la boleta de venta no eran de fácil comprensión, dictando como medida correctiva que la empresa cumpla con reparar el vehículo, ordenando una multa de 1.5 UIT, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi. La empresa denunciada apeló. En segunda instancia la Sala confirmó lo resuelto en primera instancia, modificando los fundamentos, revocó la medida correctiva impuesta y ordenó que la empresa denunciada tenga canales más idóneos de comunicación con sus clientes. Posterior a la evaluación del expediente, a mi criterio, los problemas jurídicos más relevantes constituyen: 1) Determinar en qué vía procedimental debió tramitarse el presente caso; 2) Determinar si el proveedor infringió el deber de información y 3) Determinar si la Sala debió declarar la nulidad de lo resuelto por la Comisión.

NOMBRE DEL TRABAJO

HUAMAN YMAN.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8019 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

29 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jul 21, 2023 9:08 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

43389 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

126.9KB

FECHA DEL INFORME

Jul 21, 2023 9:09 AM GMT-5**● 17% de similitud general**

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
1.1.	Denuncia.....	4
1.2.	Admisión a trámite de la denuncia.....	4
1.3.	Descargos presentados por D. S.A.C.....	5
1.4.	Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor...5	
1.5.	Recurso de apelación presentado por D S.A.C.....	7
1.6.	Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	7
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	10
2.1.	Determinar en qué vía procedimental debió tramitarse el presente caso	10
2.2.	Determinar si el proveedor infringió el deber de información.....	10
2.3.	Determinar si la Sala debía declarar la nulidad de lo resuelto por la Comisión por incurrir en causal de nulidad.....	11
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	13
3.1.	Determinar en qué vía procedimental debió tramitarse el presente caso	13
3.2.	Determinar si el proveedor infringió el deber de información.....	15
3.3.	Determinar si la Sala debía declarar la nulidad de lo resuelto por la Comisión por incurrir en causal de nulidad.....	19
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	23
4.1	Sobre las resoluciones emitidas.....	23
4.1.1.	Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	23
4.1.2.	Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	23
V.	CONCLUSIONES.....	25
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	27
VII.	ANEXOS.....	29

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

1.1. Denuncia

El 8 de abril de 2019 el señor M.A.Z.S. denunció a D S.A.C., ante la Comisión de Protección al Consumidor, en mérito a los hechos que se detallan a continuación:

- El 21 de enero de 2019, ingresó su automóvil al horario nocturno ofrecido por el taller del proveedor, a fin de que se efectuara el mantenimiento preventivo de 110 000, 00 km;
- A las 06:00 am del 22 de enero de 2019 recogió la unidad vehicular del taller del proveedor denunciado, cancelando el servicio brindando, por lo cual, se le entregó la Boleta de Venta N° B012-00045423;
- El 11 de febrero de 2019, su vehículo sufrió un recalentamiento, motivo por el cual ingresó el automóvil al taller de la empresa denunciada el 12 de febrero de 2019.
- El 19 de febrero de 2019 personal del concesionario le habría informado que en la Boleta de Venta N° B012-00045423, correspondiente al último mantenimiento realizado a la unidad automotriz, se consignaron unas observaciones, entre las cuales se requería el cambio de radiador, siendo que la omisión de ello habría generado el recalentamiento del vehículo y el posible daño del motor.
- El proveedor denunciado no comunicó de manera formal las observaciones identificadas en su vehículo con ocasión del mantenimiento de 110 000 km efectuado a su vehículo, ya que las mismas fueron remitidas a través de una boleta, y a su consideración, dicho comprobante de pago no era un instrumento en el que se debían trasladar las observaciones planteadas con relación al funcionamiento del automóvil. Al no haber sido transmitidas las observaciones técnicas en un documento pertinente, su vehículo sufrió daños los cuales debían ser asumidos por el proveedor.

1.2. Admisión a trámite de la denuncia

El 30 de abril de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor emitió la Resolución N° 1 a través de la cual admitió a trámite la denuncia por haber infringido presuntamente los arts. 1.1 literal b) 2.1 y 2.2 del Código, ya que D S.A.C. no habría informado de manera formal al denunciante sobre las recomendaciones en el mantenimiento de 110 000 Km efectuado en su vehículo.

1.3. Descargos presentados por D S.A.C.

El 24 de junio de 2019, D. S.A.C. presentó sus descargos indicando lo siguiente:

- Cumplió con brindar al denunciante el servicio de manera oportuna, cumpliendo con brindarle información completa y veraz.
- Brindó las recomendaciones técnicas que requería el vehículo, las cuales fueron detalladas en la Boleta de Venta que le entregó al Señor M.A.Z.S. luego de realizado el servicio materia de denuncia.
- La boleta de venta constituía un documento formal que emitía su empresa en el marco de la contratación de un servicio de mantenimiento.

1.4. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 15 de octubre de 2019, la Comisión emitió la Resolución Final N°1828-2019/CC2 que resolvió lo siguiente:

- Declaró fundada la denuncia en contra de D S.A.C. por infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1 y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que las observaciones contenidas en la boleta de venta no eran de fácil comprensión para el denunciante, imponiéndole una multa de 1,5 UIT.
- Ordenó al proveedor en calidad de medida correctiva reparadora que, dentro del plazo de 15 días hábiles, cumpla con reparar el vehículo del denunciante.
- Ordenó a D S.A.C. que cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento.
- Dispuso que se inscriba a D S.A.C. en el RIS del Indecopi.

Los fundamentos de la citada Resolución fueron los siguientes:

Sobre el deber de información

- El señor M.A.Z.S. cuestionó la forma en que D. S.A.C. realizó las recomendaciones del mantenimiento, en tanto, no consideró adecuado que un proveedor se limite a consignar dicha información en la boleta de venta, por su parte D. S.A.C. señaló que mediante la referida boleta de venta puso en conocimiento del Señor M.A.Z.S. las recomendaciones técnicas que requería su vehículo, conforme lo previsto por el Código, añadió que el

denunciante hizo caso omiso a las mismas, lo que conllevó a que su vehículo se recalentase.

- Una boleta de venta puede ser adicionalmente empleada por los proveedores para brindar recomendaciones a los consumidores sobre el producto o servicio siempre que la información sea brindada en los términos que exige el Código.
- La información contenida en la boleta de venta del 22 de enero de 2019 no era de fácil comprensión ya que encima de la sección observaciones se encuentra superpuesto el monto a cobrar por D. S.A.C., situación que no permitió la visualización de las recomendaciones técnicas. Además, recién el 19 de febrero de 2019 de manera posterior a que el desperfecto se presentase, D. S.A.C. puso en conocimiento al denunciante de la recomendación del cambio de radiador de manera clara, mediante una orden de taller.
- Al haberse acreditado que la información brindada por D. S.A.C al denunciante mediante Boleta de venta, no resultaba de fácil comprensión, correspondía declarar fundada la presente denuncia, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y 2 del Código.

Sobre las medidas correctivas

- El defecto en la información brindada por el denunciado generó la configuración de una falla en el automóvil del denunciante, por lo que, la Comisión ordenó que D. S.A.C. cumpla con reparar el vehículo del señor M.A.Z.S. conforme al contenido de la Orden de Taller N°0203163310 (medida correctiva reparadora).

Sobre la graduación de la sanción

- Respecto a que la información brindada por D. S.A.C. al denunciante mediante la boleta de venta, referida al cambio de radiador, no era legible, y, por lo tanto, no resultaba de fácil comprensión: i) El perjuicio ocasionado al consumidor en el caso objeto de revisión, se advierte que la información contenida en la boleta de venta no era de fácil comprensión, por lo que no pudo ser visualizada por éste, no pudiendo tomar conocimiento de la necesidad del cambio del radiador de su vehículo. Asimismo, ante la falta de cambio de dicha pieza, el vehículo presentó recalentamiento y tuvo que ser internado para que se le realice una reparación; ii) La probabilidad de detección de la infracción, en este caso, la probabilidad de detección de la infracción es media toda vez que el M.A.Z.S. recién tomo conocimiento de la infracción al verificar el desperfecto en su vehículo, contando desde este momento con los suficientes incentivos para comunicar la conducta infractora a la

autoridad administrativa. En atención a ello, dado que el perjuicio ocasionado al consumidor es valorizado a 1 IUT y en atención a que la probabilidad de detección es media (0.5) corresponde sancionar a D. S.A.C. con una multa ascendente a 1.50 UIT.

1.5. Recurso de apelación presentado por D S.A.C.

Con fecha 14 de noviembre de 2019, D. S.A.C. interpuso su recurso de apelación en contra de la Resolución 1828-2019/CC2, aseverando lo siguiente:

- Al momento que la empresa brindó una recomendación de reparación, luego de evaluar la unidad vehicular, verificó que ésta presentaba una deficiencia, razón por la que extendió ello, no siendo posible que fuera responsable por la existencia de tal desperfecto.
- El vehículo no contaba con la garantía de fábrica, pues esta había sobrepasado el límite máximo establecido para su aplicación (tres años o 100 000,00 km, lo que ocurriera primero); por lo que, cualquiera de las deficiencias advertidas en el automóvil no se encontraba cubierta por dicha protección.
- Si bien existía información superpuesta en las recomendaciones contenidas en la Boleta de Venta N° B012-00045423, el enunciado previsto en dicho documento era accesible y de fácil comprensión, entre otros, se podía evidenciar claramente la observación: “se recomienda reparar”.
- En caso el consumidor no hubiera podido advertir de manera expresa la aludida recomendación, pudo plantear las consultas pertinentes sobre el mantenimiento que debía efectuar con relación al vehículo, considerando que tuvo a su disposición la referida boleta.
- La medida correctiva impuesta en su contra era desproporcionada, pues únicamente fue hallado responsable por la vulneración al deber de información, hecho que no conllevaba que la configuración de la falla en el automóvil era atribuible a su empresa.
- La sanción impuesta en su contra era desproporcionada y carente de razonabilidad.

1.6. Resolución final de segunda instancia

El 10 de febrero de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI emitió la Resolución Final N° 0388-2020/SPC, a través de la cual resolvió de la siguiente manera:

- Confirmar (con fundamentos diferentes) la Resolución impugnada que declaró fundada la denuncia por infracción de los arts. 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código.
- Revocar la citada Resolución, en cuanto al extremo que se le impuso a D. S.A.C. la medida correctiva reparadora de reparar el vehículo del señor M.A.Z.S.; y, en consecuencia, ordenó a D. S.A.C. que, cumpla con implementar un adecuado sistema de información a favor de sus usuarios, de forma que pueda comunicar a través de los documentos destinados para tal función el mantenimiento que se deba realizar a las unidades vehiculares, producto de las evaluaciones realizadas a tales bienes.
- Confirmar la referida Resolución, con relación a que la Comisión sancionó a D. S.A.C. con una multa de 1,50 UIT, por no comunicar al usuario la recomendación sobre la reparación de la pieza en cuestión, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.
- Confirmar la citada Resolución, en cuanto a que la Comisión condenó a D. S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento.
- Confirmar la mencionada Resolución, respecto a que la Comisión dispuso la inscripción de D. S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Los argumentos de la referida Resolución fueron los siguientes:

Sobre el deber de información

- Correspondía verificar si el denunciado cumplió con remitir válidamente al cliente la información sobre el mantenimiento de 110 000km prestado a la unidad automotriz, es decir, si la referida boleta de venta constituía un documento pertinente, a fin de comunicar al consumidor las fallas y el diagnóstico relativo al automóvil, al margen de la posible ocurrencia de los desperfectos causados por la omisión de ello.
- Conforme lo previsto por el artículo 2 del Decreto Ley 25632, Ley marco de comprobantes de pago, “se considera comprobante de pago, todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la SUNAT”.
- Si bien, en el caso objeto de revisión, el concesionario pudo incluir observaciones como las anteriormente mencionadas en la boleta de venta, lo cierto es que la finalidad intrínseca de la emisión de tal instrumento estaba principalmente enfocada en plasmar la existencia de la transacción y el costo al que ascendía la misma, y no incorporar en su contenido un detalle sobre el estado y el mantenimiento que correspondía a la unidad vehicular del interesado.

- Lo que correspondía era que el proveedor empleara otro tipo de instrumento que en estricto estuviera destinado a incorporar información sobre el diagnóstico del automóvil, máxime si de la revisión del expediente se desprende que existe un documento denominado orden de taller del 19 de febrero de 2019, referente al servicio brindado por el proveedor al vehículo el 21 de enero de dicho año, instrumento que no habría sido puesto en conocimiento oportuno del interesado.

Sobre la medida correctiva

- La Sala menciona que, de la lectura de la medida correctiva impuesta por la primera instancia se aprecia que su imposición involucra hechos que no guardan correspondencia con la conducta infractora detectada, pues están especialmente abocados a que el denunciado repare el bien en cuestión, cuando la situación abordada en el referido procedimiento administrativo no determinó que el denunciado fuera responsable por la avería ocurrida en el vehículo.
- Considerando que la medida correctiva a imponer al denunciado debe estar destinada que este cumpla con trasladar a usuarios, como el señor M.A.Z.S., la información sobre el mantenimiento que se debe brindar a sus unidades automotrices, empleando los mecanismos más pertinentes para ello, ordenó al denunciado que cumpla con implementar un adecuado sistema de información a favor de sus usuarios, de forma que pueda comunicar a través de los documentos destinados para tal función el mantenimiento que se deba realizar a las unidades vehiculares, producto de las evaluaciones realizadas a tales bienes.

Sobre la graduación de la sanción

- La Sala coincide con los criterios que fueron analizados y adoptados en su oportunidad por la Comisión para graduar la sanción, en tanto, contrariamente a lo alegado por el Concesionario, la comisión de la conducta sancionada tuvo una probabilidad de detección media y causó un perjuicio en el usuario.
- En consecuencia, confirmó la Resolución emitida por la Comisión, respecto a que se determinó sancionar con una multa de 1,50 UIT, por no comunicar al usuario la recomendación sobre la reparación de la pieza en cuestión, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.

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

De la evaluación y verificación del Expediente N°456-2019/CC2, se han establecido los problemas jurídicos que se observan a continuación:

2.1. Determinar en qué vía procedimental debió tramitarse el presente caso

En consonancia con lo previsto por el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo 3 se establece que “el acto administrativo debe ser emitido por el órgano competente para ello, en razón de materia, territorio, grado, tiempo o cuantía”, por consiguiente, uno de los requisitos de validez del acto administrativo es la competencia. En ese sentido, la Autoridad Administrativa, al pretender iniciar un procedimiento administrativo, debe verificar si cuenta con competencia para ello a fin de evitar que se emitan actos administrativos que incurran en alguna causal que conlleve a la nulidad de los mismos, de conformidad a lo establecido en el artículo 10 del TUO de la Ley N° 27444.

En los procedimientos de Protección al Consumidor existen dos vías procedimentales: ordinaria y sumarísima. Ahora bien, a fin de determinar la vía procedimental correcta por la cual debió tramitarse el presente procedimiento, se debe considerar lo previsto en el artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor que consigna expresamente qué supuestos se tramitan en la vía sumarísima (por lo que, los demás se tramitarían en la otra vía: la ordinaria).

2.2. Determinar si el proveedor infringió el deber de información

El denunciante cuestionó que luego de realizado el servicio de mantenimiento de su automóvil en el establecimiento del denunciado no se le haya informado formalmente que su vehículo necesitaba un cambio de radiador; en tanto las recomendaciones técnicas como resultado del mantenimiento efectuado a su vehículo fueron remitidas a través de una boleta de venta, y no a través del instrumento pertinente para comunicar y/o informar dichos aspectos.

Resulta importante recordar que el consumidor se encuentra en el mercado en una situación de asimetría informativa, en cuyo contexto el proveedor cuenta con más información sobre sus productos o servicios en relación al consumidor.

Es así que, con la finalidad de procurar que el consumidor no sea afectado por dicha asimetría, se exige al proveedor que brinde a los consumidores toda la información relevante en forma suficiente, veraz, apropiada, de fácil comprensión, fácilmente accesible y oportuna a fin de que los consumidores adopten decisiones de consumo que satisfaga sus intereses y puedan efectuar un uso adecuado de sus productos o servicios.

Es preciso señalar que el artículo 65° de la Constitución establece que es el Estado quien debe garantizar la protección de los derechos de los consumidores como el acceso a la información sobre los productos y servicios que se ofrecen en el mercado; esto tiene correlato con lo dispuesto por el art. 2° del Código del Consumidor.

De acuerdo con lo señalado, corresponde analizar si el denunciado cumplió con dicho deber, para ello se debe considerar que, respecto a la presente imputación, la carga de acreditar que cumplió con su deber de información recae en el proveedor.

2.3. Determinar si la Sala debía declarar la nulidad de lo resuelto por la Comisión por incurrir en causal de nulidad

El art. 10 del TUO de la LPAG prevé las causales que originan la nulidad de un acto administrativo, siendo una de ellas, el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez; asimismo, el artículo 3 del referido dispositivo legal prevé que uno de dichos requisitos es el procedimiento regular.

Aunado a lo expuesto en el párrafo precedente, cabe mencionar que según Guzmán (2013) la emisión de un acto administrativo sin un procedimiento previo, o si este se ha tramitado de manera indebida, el acto deviene en inválido; dichos pasos previos deben estar sometidos a los principios de legalidad y en especial, al debido proceso en sede administrativa; así también, cabe mencionar que, el artículo IV del TUO de la Ley N° 27444 contempla, el principio del debido

procedimiento, por el cual, los administrados deben gozar de los derechos y de todas las garantías inherentes al debido procedimiento.

El derecho de defensa forma parte del debido procedimiento. En ese sentido, la Autoridad Administrativa únicamente podrá sancionar a una administrado en relación a cargos que le hayan sido debidamente imputados.

En el presente problema jurídico se analizará si la Comisión actuó conforme con las garantías que forman parte del debido procedimiento y, por ende, si la Sala debía declarar la nulidad del acto administrativo impugnado.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Determinar en qué vía procedimental debió tramitarse el presente caso

Sobre los sujetos presentes en un procedimiento administrativo, Canosa (2018) sostiene que:

El procedimiento administrativo deberá ser la herramienta para que todos podamos sentirnos parte de la actividad administrativa y, a su vez, para que la propia administración esté presente en su justa medida, en el quehacer diario de esta sociedad, abriendo sus puertas para que la participación de todos los que la formamos. (p. 343)

Por su parte, Damián (2021) indica sobre las denuncias que promueven el inicio de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, lo siguiente:

Las denuncias administrativas son la materialización del derecho de acción, motivada sobre fundamentos fácticos, jurídicos y probatorios que son invocados por un consumidor o un conjunto de ellos en razón a la presunta contravención a las normas que regulan el ordenamiento jurídico en materia de Protección al Consumidor. (p. 469)

Los procedimientos en materia de Protección al Consumidor pueden iniciarse de oficio, ya sea por impulso de la autoridad administrativa o por la formulación de una denuncia por parte del consumidor. Dichos procedimientos se tramitan en la vía ordinaria o en la vía sumarísima.

Determinar si un procedimiento se tramita en la vía ordinaria o sumarísima depende de lo previsto en el artículo 125° de la Ley N° 29571. Aunado a lo mencionado, se debe tener en cuenta que, según el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, “puede apreciarse que, el mencionado artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece tres (3) reglas de competencia para determinar la vía procedimental por la cual deberá tramitarse la denuncia formulada por el consumidor Dichas reglas son: i) Por la naturaleza de los intereses en juicio, ii) Por la materia involucrada y

iii) Por razón de cuantía. Su aplicación no es de forma conjunta, sino que operan como una suerte de filtro, de tal forma que, si la primera regla no define la competencia, se procede a la segunda regla, y ante una falta de definición por esta regla, se procede a la regla por razón de cuantía". (Expediente 174-2016/PS0-INDECOPI-CAJ, Fundamentos 7, 8 y 9).

Conforme a lo mencionado precedentemente, con la primera regla de competencia para determinar la vía procedimental (por la naturaleza de los intereses en juicio) no se puede definir la competencia del caso materia de análisis, ya que se trata de una conducta que afecta intereses particulares (esto es, los del denunciante) y este supuesto está contemplado tanto para la vía ordinaria como para la sumarísima.

En esa línea, en aplicación de la segunda regla tampoco se puede definir la competencia del presente caso, toda vez que no calza con ninguno de los supuestos de hecho previstos para cada vía procedimental. Ahora bien, en función a la tercera regla (por razón de cuantía) sí es posible determinar la competencia en el presente caso, para lo cual, cabe tener en consideración que según el art. 125° del Código del Consumidor para que un procedimiento se tramite en la vía sumarísima la cuantía definida por el valor del servicio en controversia no debe superar las tres UIT.

Considero que la Secretaría Técnica de la Comisión consideró el valor de la medida correctiva solicitada por el denunciante o el valor del vehículo materia de denuncia para determinar la cuantía del procedimiento mas no el valor del servicio materia de controversia. Es así que, al tener el valor del vehículo o de la solicitud de la medida correctiva se tenía una cuantía superior a 3 UIT, por lo que, la Secretaría Técnica de la Comisión consideró que el caso debía tramitarse en la vía ordinaria.

Sin embargo, considero que la decisión adoptada en el párrafo precedente fue errada por parte de dicho órgano instructor, en tanto, en el presente caso, se advierte que el hecho denunciado acaeció en el marco de un servicio contratado por el denunciante a efectos que se le realice a su vehículo un mantenimiento de 110 000 km, siendo que, el valor del servicio contratado ascendió a US\$ 241,84, suma menor a 3 UIT. En ese sentido, considero que el presente procedimiento debió tramitarse en la vía del procedimiento sumarísimo y no en la vía ordinaria.

En atención a lo expuesto, la Secretaría Técnica de la Comisión al recibir la denuncia debió declinar su competencia y remitir la denuncia al órgano competente (el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos).

3.2. Determinar si el proveedor infringió el deber de información

En este acápite se analizará el contenido del derecho de información de los consumidores, así como el deber de información de los proveedores según lo dispuesto por el art. 65° de nuestra norma principal.

El derecho a la información del cual goza el consumidor se sustenta en dos principios del Código: Transparencia y Corrección de la Asimetría. El Principio de Transparencia establece que los proveedores deben garantizar las decisiones debidamente informadas de los consumidores. Por su parte, el principio de Corrección la Asimetría establece que todas las normas en materia de Protección al Consumidor buscan corregir la asimetría informativa existente en el mercado.

Al respecto, Morales (2008) indica:

La asimetría informativa se define desde un rigor jurídico como una característica intrínseca a cualquier transacción económica, en tanto que siempre en un intercambio de productos y servicios, habrá un actor mejor informado que otro, respecto de los productos y servicios que ofrece en el mercado, lo cual genera ciertas prácticas que pueden distorsionar excepcionalmente su buen funcionamiento. (p. 26)

Por su parte, Rosales (2022) menciona:

Dado que el ordenamiento jurídico reconoce que existe asimetría informativa en toda relación de consumo, a este desequilibrio de información se le considera como uno de los fundamentos principales para tutelar el derecho constitucional de la información a los consumidores. Lo mencionado, agrega, por cuanto el proveedor al ser el encargado de prestar el servicio o de comercializar el bien, se encuentra en una posición privilegiada, puesto que conoce del desarrollo de los mismos e incluso, de los posibles riesgos a los que el consumidor puede exponerse (p. 91).

Ahora bien, respecto al derecho a la información de los consumidores, el art. 1° del Código menciona que, el consumidor tiene derecho a acceder a información suficiente, oportuna, de fácil acceso, veraz, y relevante. Del mismo modo, el artículo 2° menciona que, el proveedor debe proporcionar a los consumidores toda la información relevante (apropiada, oportuna, veraz, suficiente, comprensible y accesible) respecto a los productos y servicios que los proveedores ofrecen en el mercado; siendo la información relevante no solo un derecho de los consumidores, sino que, una obligación administrativa de los proveedores.

De lo expuesto, se infiere que el proveedor debe remitir la información relevante y que esta debe revestir de determinadas características con el fin que le permita al consumidor efectuar una decisión de consumo.

Aunado a lo expuesto, en relación a las características que esta información relevante debe revestir, conforme a lo indicado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, López (2011) precisa que la información que brinda el proveedor debe ser oportuna, de tal forma que permita una adecuada valoración al consumidor, en términos de realidad, sobre los atributos de determinada oferta, de manera previa a su elección; suficiente, en términos de que se coloque a su disposición toda la información que resulte relevante para su valoración, incluyendo aquella sobre riesgos derivados de los productos que tiene a su disposición y veraz, es decir, que la información a la que accede el consumidor sea congruente con la realidad de los atributos que corresponden a los bienes o servicios que se le ofrece.

Asimismo, con relación a las mencionadas características que debe contener la información relevante, según Muñoz (citado por Rosales 2022) la información brindada al consumidor por el proveedor debe reunir las siguientes características: veraz (que no induzca a engaño al consumidor); suficiente (que no omita aspectos relevantes del producto y/o servicio al consumidor), comprensible (de fácil entendimiento) y oportuna (debe ser proporcionada al consumidor en el momento adecuado). Asimismo, según Bartolo (citado por Rosales 2022) señala que por información fácilmente accesible:

Se establece la necesidad de que toda la información relevante sobre el producto puede ser obtenida de forma fácil, es decir, que su acceso no requiera de un esfuerzo adicional. La facilidad del acceso a la información se compone no solo por la ubicación de la

información dentro del producto sino también por el modo en que se presenta la información, esto es, el lenguaje con el que se transmite la información (pp. 36 - 37).

Del mismo modo, Lindley - Russo (2021) con relación a la característica de “fácilmente accesible” que debe revestir la información señala que existen distintas vías a través de las cuales se puede suministrar información al consumidor. Algunas de ellas son obligatorias como el etiquetado o los contratos escritos. Además de las normas del CPDC, estas vías cuentan con regulación especial que ha de ser observada por los proveedores. Pero también existen otras vías voluntarias, como la publicidad, que además cuenta con sus propias regulaciones (generales y especiales), algunas de ellas vinculantes (normas legales propiamente dichas) y otras voluntarias (normas privadas de auto regulación). En cualquier caso, el acceso a la información relevante debe ser sencilla, que no exija más allá de un esfuerzo ordinario por parte del consumidor. Esta característica puede ser vulnerada de distintas maneras. Las llamadas “letras pequeñas”, las advertencias efímeras o aquellas que pasan con excesiva velocidad durante los anuncios publicitarios, son algunos ejemplos. Asimismo, es importante recalcar que la exagerada o desmedida abundancia de información brindada o el suministro de información camuflado, también pueden representar transgresiones a este derecho.

Aunado a lo indicado precedentemente, la Comisión de Protección al Consumidor ha precisado que el proveedor debe brindar información para la celebración de la relación de consumo y durante toda su duración. En ese sentido, ha señalado:

En atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia. (Expediente N°1306-2018/CC2, Fundamento 33).

En esa línea, el proveedor se encontraba obligado a informar al denunciante toda la información relevante sobre las observaciones técnicas identificadas como resultado del mantenimiento, la cual debe ser brindada de manera oportuna, veraz, suficiente, apropiada, de fácil comprensión y de fácil acceso.

En el presente caso, el denunciante señaló que luego de haberse realizado el servicio de mantenimiento por 110 000 km a su vehículo en el establecimiento del denunciado, no se le haya informado formalmente sobre la recomendación de cambio de radiador de su vehículo, lo que generó que no lo hiciera y su vehículo posteriormente presente un recalentamiento; es decir, como se aprecia, M.A.Z.S. cuestionó que le comunicaron las observaciones técnicas como consecuencia del mantenimiento a través de una boleta de venta, en específico que no le habían remitido la información a través del medio apropiado, por lo cual no cumplía las características que establece el Código.

Al respecto, debe verificarse si existe alguna norma que exija al proveedor brindar al consumidor la información sobre las recomendaciones a realizar a su vehículo en algún documento formal determinado; siendo que, de la lectura del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de las normas sectoriales no se aprecia que se regule la manera cómo los proveedores deben brindar información a los consumidores en el marco de un servicio de mantenimiento. Sin embargo, el Código prevé que la información relevante debe ser brindada de manera suficiente, veraz, apropiada, fácilmente accesible, oportuna y de fácil comprensión. Estas características obligan a que la información sea brindada a través de un instrumento pertinente atendiendo a la finalidad del servicio que se brinda. En este sentido, considero que, si se contrata un servicio de mantenimiento, las recomendaciones respecto al estado del vehículo constituyen información relevante que debe ser brindada de forma oportuna, accesible y de fácil comprensión. Atendiendo a ello, se debe considerar que el medio mediante el cual se debe brindar dicha información no es un comprobante de pago (documento que normativamente tienen una finalidad completamente distinta, es decir la indicación de que se canceló el producto o el servicio y el monto pagado). Ese documento definitivamente es la orden de taller; esto último es corroborado por el hecho de que el denunciado brindó dicho documento de forma posterior a la aparición del recalentamiento del vehículo que dio lugar a la interposición de la denuncia. La pertinencia de la orden de taller como medio a través del cual se brinda información guarda correlato con el hecho de que, en procedimientos anteriores sobre mantenimientos preventivos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (Expediente N° 822-2017/PS3, Fundamentos 26), dichas órdenes de taller constituyen medios probatorios ofrecidos y mediante los cuales D. S.A.C. trasladó al consumidor información sobre las observaciones técnicas correspondientes como resultado de los mantenimientos preventivos efectuados.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la carga de probar de que se brindó la información relevante en forma oportuna y accesible recae en el proveedor ya que, al respecto, se encuentra en mejor posición probatoria (él es el que afirma que brindó dicha información). Sin embargo, en el presente caso, de la revisión de los descargos presentados por D.S.A.C., únicamente se aprecia un informe legal del apoderado y asesor legal de la empresa. Del mismo modo, cabe indicar que la empresa denunciada no cumplió con presentar las órdenes de ingreso y salida del vehículo materia de denuncia, conforme a lo solicitado en su oportunidad por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, lo cual no permitió que la Autoridad Administrativa cuente con los elementos suficientes para verificar si la información fue remitida a través del medio apropiado.

En ese contexto, obra en el expediente, una boleta de venta emitida por el proveedor en el marco del servicio de mantenimiento de 110 000km, en la cual se advierte la recomendación consistente en que debía cambiarse el radiador del vehículo, para evitar un posible recalentamiento, siendo que, por un lado, si bien, la boleta de venta es un documento formal emitido por la empresa denunciada, de otro lado, no es un documento destinado a incorporar información sobre el diagnóstico del bien en cuestión. Este hecho permite colegir que la información brindada no fue fácilmente accesible lo cual origina un incumplimiento del deber de informar, independientemente de que haya sido fácil comprensión (en cuanto a la legibilidad).

3.3. Determinar si la Sala debía declarar la nulidad de lo resuelto por la Comisión por incurrir en causal de nulidad

El artículo 10 del TUO de la Ley N° 27444 establece de forma expresa, las causales que conllevan a la nulidad del acto administrativo, conforme al siguiente detalle:

“Artículo 10.- Causales de nulidad

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma”

Es preciso señalar también cuáles son los requisitos de validez a los que hace alusión la segunda causal:

“Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.
2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitársele a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.
4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.”

Se advierte que, el procedimiento regular constituye uno de los requisitos de validez de todo acto administrativo, es decir, que el procedimiento del cual proviene el acto se haya tramitado de acuerdo con la ley. Así Morón (2021), señala en cuanto al procedimiento regular

que, la declaración de la voluntad administrativa es conformada a través del recorrido de un procedimiento predeterminado por la ley, en su adecuación, que importa un elemento medular para la generación de un acto administrativo.

Con relación a los vicios en la regularidad del procedimiento, Morón (2021) precisa que, el problema central para analizar esta causal de nulidad radica en identificar cuando nos encontramos frente a la carencia de una normal esencial del procedimiento y distinguirla de la prescindencia de normas no esenciales del procedimiento, que a contrario sensu no conducirá a la sanción de nulidad.

De lo expuesto, se desprende que, uno de los requisitos es el del procedimiento regular el cual prevé que antes de que sea generado el acto administrativo, la autoridad administrativa debe haber efectuado el procedimiento establecido para su emisión.

Ahora bien, en el marco de un procedimiento en que se va a ejercer potestad sancionadora, el procedimiento regular exige, entre otros requisitos, que se cumpla con el principio de Debido procedimiento, el cual incluye a su vez como una de sus garantías el ejercicio del derecho de defensa por parte del administrado. Este derecho puede afectarse cuando al administrado se le sancione por un hecho diferente al cargo que se le imputó inicialmente.

En el presente caso, se advierte que la Secretaría Técnica atribuyó como imputación de cargos al denunciado el siguiente cargo:

“Por presunta infracción a los artículos 1.1 literal b) 2.1 y 2.2 del Código, en tanto que el proveedor denunciado no habría informado de manera formal al denunciante sobre las recomendaciones en el mantenimiento de 110 000 Km efectuado en su vehículo”.

Por otro lado, la Comisión declaró fundada la denuncia en atención a lo siguiente:

“Declarar fundada la denuncia presentada por el señor M.A.Z.S. contra D. S.A.C. por infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1 y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor al haberse verificado que las observaciones contenidas en la boleta de venta B 012-00045423 no eran de fácil comprensión para al denunciante”.

Como se observa, la Comisión sancionó al proveedor denunciado por una conducta que no le fue imputada. Mientras la Secretaría consideró que la presunta infracción consistió en no haber informado de manera formal (a través de un documento pertinente) la Comisión sancionó porque la información brindada no fue de fácil comprensión. Esto no se trata de un error material que sea enmendable, sino que afectó el derecho de defensa del proveedor imputado ya que sus argumentos fueron orientados a la pertinencia de la boleta de venta como documento idóneo para brindar información y no respecto a la legibilidad de la información proporcionada, por consiguiente, la Sala al resolver la apelación debió declarar la nulidad.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Sobre las resoluciones emitidas

4.1.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Sin perjuicio que el caso debía tramitarse en la vía sumarísima, emitiré una opinión sobre la resolución de la Comisión.

Sobre el particular, no me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión en tanto que considero que incurrió en causal de nulidad. La conducta imputada al denunciado fue que no habría brindado de manera formal al denunciante la información sobre la recomendación de cambio de radiador de su vehículo. Mientras que en su resolución final sancionó al denunciado debido a que habría brindado información al consumidor a través de una boleta de venta, documento que no era legible.

Considero que la resolución de la Comisión incidió en una causal de nulidad de defecto del requisito de validez del procedimiento regular debido a que dicho órgano sancionó al denunciado por un hecho que no se le había imputado, afectando de esa forma su derecho de defensa.

Asimismo, estimo que la infracción al deber de información en que incurrió el proveedor consistió en no haber utilizado el medio idóneo para proporcionar las recomendaciones al consumidor.

4.1.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

La Sala determinó la existencia de una infracción al deber de información en tanto consideró que la boleta de venta no era un documento idóneo para informar al consumidor sobre la recomendación de cambiar el radiador del vehículo. Si el servicio contratado fue el mantenimiento del automóvil, lo realizado en el taller y las recomendaciones tenían que estar plasmadas en un documento distinto a un comprobante de pago: la orden de taller.

Si bien el consumidor denunciante pudo haber leído la recomendación sobre el cambio de radiador del vehículo en la boleta, debió el proveedor haberle advertido que dicho comprobante de pago también incluía recomendaciones que debían ser cumplidas para que el vehículo funcione adecuadamente.

Sin embargo, la Sala no advirtió que, por razón de cuantía, este caso no se debió haber tramitado en la vía ordinaria, sino en la vía sumarísima, así como no se percató que la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia por un hecho que no fue imputado, afectando las garantías implícitas al debido procedimiento; es decir, la Sala no identificó que la Comisión incurrió en causales de nulidad por defecto de requisitos de validez del acto administrativo.

V. CONCLUSIONES

El análisis de los hechos me ha permitido arribar a las siguientes conclusiones:

1. Conforme a lo expuesto en el presente Informe jurídico, la información es un derecho del consumidor y también constituye una obligación del proveedor, el cual debe brindarla con la finalidad de que el consumidor conozca lo más relevante sobre aquel producto o servicio que se le ofrece. Todo ello con la finalidad de que adopte adecuaciones decisiones respecto a sus intereses particulares.
2. En el presente caso, la denuncia formulada debió tramitarse en la vía sumarísima considerando que la cuantía no superaba las tres UIT, en tanto, el servicio respecto del cual no se brindó la información a través del medio pertinente es el servicio de mantenimiento de 100 000km el cual asciende a \$ 241.84, siendo éste el servicio materia de controversia y el cual se debió considerar para la determinación de la vía procedimental por razón de cuantía.
3. La Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia por un hecho que no fue imputado, ya que, de acuerdo a la formulación de cargos, Dercocenter habría cometido una infracción al deber de información por no haber brindado la información de manera formal (por no haber utilizado el medio pertinente). Sin embargo, cuando la Comisión declara fundada la denuncia, sanciona al proveedor por la no legibilidad de la información brindada, aspecto que no fue imputado a Dercocenter.
4. Considerando las deficiencias trascendentales que presentó la resolución de la Comisión, la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió declarar la nulidad de del acto administrativo emitido por dicho colegiado.
5. Las recomendaciones en el mantenimiento de 110 000km fueron remitidas a través de una boleta de venta, cuya finalidad no es contener dicho tipo de información, sino que su

finalidad intrínseca es plasmar la existencia de la prestación del servicio y el importe al que asciende el mismo, lo cual conlleva a concluir que no era el documento pertinente para transmitir información sobre las recomendaciones de lo que el denunciante debía hacer con su vehículo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas y hemerográficas

- Morales Acosta, A. (2008). *Temas de Protección al Consumidor y buenas prácticas de mercado*. Asesorandina, 26.
- López Raygada P. (2011). La ciudadanía económica en el Perú: El consumidor. *Universidad del Pacífico*, 16.
- Guzmán Napurí C. (2013) Manual del Procedimiento Administrativo General. *Del régimen jurídico de los actos administrativos*. Instituto Pacífico, 352.
- Canosa, A. (2018). Estudios de derecho administrativo. El derecho administrativo iberoamericano, innovación y reforma. *Gaceta Jurídica*, 343.
- Damián Medina, O. A. (2019). Análisis de las instituciones del comercio electrónico . *Tratado de protección y Defensa del Consumidor*, 469.
- Lindley – Russo A. (2021) La máxima ficción del siglo XXI: He leído y acepto los términos y condiciones del servicio y la política de privacidad de la Compañía” (lineamientos para un estudio de implementación de cláusulas icónicas que promuevan el acceso a la información para el consumidor), 13.
- Morón Urbina, J. (2021). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Del régimen jurídico de los actos administrativos*. Gaceta Jurídica, 230, 267.
- Rosales Escriba M. (2022). Una aproximación transversal al derecho de información a los consumidores en el ordenamiento jurídico peruano. *Asociación Civil IUS ET VERITAS*, 91, 93.

Normas legales

- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Poder Ejecutivo (1992) Decreto Ley N° 25632, Ley Marco de Comprobantes de Pago.

- Poder Ejecutivo (1996) Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI.
- Congreso de la República (2001) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo general.
- Poder Ejecutivo (2008) Decreto Legislativo N° 1033, Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2017) Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Resoluciones Administrativas

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (2016). Expediente 174-2016/PS0-INDECOPI-CAJ. (Resolución 0262-2016/PS0-INDECOPI-CAJ).
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (2017). Expediente N° 822-2017/PS3. (Resolución Final N° 1156-2017/PS3).
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Comisión de Protección al Consumidor (2019). Expediente N° 1306-2018/CC2. (Resolución Final N° 845-2019/CC2).

VII. ANEXOS

- ✓ Denuncia y sus anexos.
- ✓ Resolución de admisión a trámite de la denuncia.
- ✓ Descargos.
- ✓ Resolución de primera instancia.
- ✓ Recurso de apelación.
- ✓ Resolución de segunda instancia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIAS : DEBER DE INFORMACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA

ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS MENORES

SUMILLA: Se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor M [REDACTED] Z [REDACTED] en contra de D [REDACTED], por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al no haber quedado acreditado que el proveedor informó de manera formal al denunciante las recomendaciones en el mantenimiento de 110,000 Km efectuado a su vehículo de placa [REDACTED], pues estas fueron trasladadas a través de la boleta de venta.

SANCIÓN: 1,50 UIT

Lima, 10 de febrero de 2020

ANTECEDENTES

1. El 8 de abril de 2019, el señor M [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, el Concesionario), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los hechos siguientes:
 - (i) Era propietario del automóvil de marca Suzuki modelo SX4 con placa de rodaje [REDACTED] (en adelante, el Vehículo), el cual adquirió del Concesionario;
 - (ii) el 21 de enero de 2019, ingresó el automóvil al horario nocturno brindado por el taller del proveedor ubicado en A [REDACTED], a fin de que se efectuara el mantenimiento de 110 000, 00 km;
 - (iii) a las 06:00 a. m. horas del 22 de enero de 2019, recogió la unidad vehicular del aludido taller, cancelando el servicio brindando, producto de lo cual se le entregó la Boleta de Venta N° B012-00045423;
 - (iv) el 11 de febrero de 2019, mientras conducía el Vehículo, este sufrió un recalentamiento, motivo por el cual ingresó dicho bien al taller del denunciado el 12 de dicho mes y año;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

- (v) el 19 de febrero de 2019, personal del Concesionario le informó que en la Boleta de Venta N° B012-00045423, correspondiente al último mantenimiento realizado a la unidad automotriz, se incorporaron unas observaciones, entre las cuales se requería el cambio de radiador, siendo que la omisión de ello había generado el recalentamiento del Vehículo y el posible daño del motor del mismo;
 - (vi) consideraba que el aludido documento no era un instrumento en el que se debían trasladar las observaciones planteadas con relación al funcionamiento del automóvil;
 - (vii) en dicha oportunidad, el proveedor recién trasladó la Orden de Taller N° 0203127911 del 21 de enero de 2019, en cuya parte inferior se consignó como observaciones el cambio del radiador, lo cual daba cuenta que dicho instrumento era pertinente para comunicar lo relativo al mantenimiento del Vehículo; y,
 - (viii) solicitó que el denunciado cumpla con reparar su unidad vehicular.
2. Por Resolución 1 del 30 de abril de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] en contra del Concesionario, atribuyendo la imputación de cargos que se detalla a continuación:

«PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 8 de abril de 2018 presentada por el señor M [REDACTED] contra D [REDACTED], por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por presunta infracción a los artículos 1.1 literal b), 2.1 y 2.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que el proveedor denunciado no habría informado de manera formal al denunciante las recomendaciones en el mantenimiento de 110,000 Km efectuado a su vehículo de placa [REDACTED]. [sic]

3. El 24 de junio de 2019, el Concesionario se apersonó al presente procedimiento y presentó su escrito de descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) Cumplió con brindar al interesado los servicios postventa de manera oportuna, cumpliendo con proporcionar a este la información completa, detallada y veraz;
- (ii) brindó las recomendaciones técnicas que requería el Vehículo, las cuales fueron detalladas en la Boleta de Venta N° B012-00045423 del 22 de enero de 2019;
- (iii) dado que el interesado canceló el importe contenido en dicho instrumento, tuvo conocimiento de la información detallada en el mismo;
- (iv) contrariamente a lo aseverado por el denunciante, no existía un medio único y formal para trasladar información como la analizada en el presente caso, siendo que su empresa puso a disposición de sus



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000089

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

- usuarios distintos canales y documentos para asegurar que estos contaran con la información pertinente; y,
- (v) las boletas de venta formaban parte de los documentos formales que emitía su empresa con relación al servicio prestado, en los que -a través de cualquiera de ellos, se trasladaba todo tipo de comunicación o recomendación, como ocurrió en el presente caso.
4. Mediante Resolución 1828-2019/CC2 del 15 de octubre de 2019, la Comisión emitió el pronunciamiento que se detalla a continuación:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor ██████████ en contra del Concesionario, por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, tras considerar que el proveedor trasladó información al usuario mediante una boleta de venta, la cual no era de fácil comprensión, sancionándolo con una multa de 1,50 UIT;
- (ii) ordenó al proveedor en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con reparar el Vehículo del señor ██████████, conforme al contenido de la Orden de Taller N° 0203163310;
- (iii) condenó al Concesionario al pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor deberá pagar al señor ██████████ las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se pusiera fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de las costas y los costos del procedimiento;
- y,
- (iv) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

El 14 de noviembre de 2019, el Concesionario presentó su recurso de apelación en contra de la Resolución 1828-2019/CC2, reiterando lo sostenido en su defensa y aseveró lo siguiente:

- (i) Al momento que su empresa brindó una recomendación de reparación, luego de evaluar la unidad vehicular, verificó que esta presentaba una deficiencia, razón por la que extendió ello, no siendo posible que fuera responsable por la existencia de tal desperfecto;
- (ii) el Vehículo no contaba con la garantía de fábrica, pues esta había sobrepasado el límite máximo establecido para su aplicación (tres años o 100 000,00 km, lo que ocurriera primero); por lo que, cualquiera de las deficiencias advertidas en la unidad automotriz no se encontraba cubierta por dicha protección;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

- (iii) si bien existía información superpuesta en las recomendaciones contenidas en la Boleta de Venta N° B012-00045423, el enunciado incorporado en esta era accesible y de fácil comprensión, pues -entre otros- se podía evidenciar claramente la frase «*se recomienda reparar*»;
- (iv) en caso el usuario no hubiera podido advertir de manera expresa la aludida recomendación, era lógico que este planteara las consultas pertinentes sobre el mantenimiento que debía efectuar con relación al Vehículo, considerando que tuvo a su disposición la referida boleta;
- (v) la medida correctiva impuesta en su contra era desproporcionada, pues únicamente fue hallado responsable por la vulneración al deber de información, hecho que no conllevaba que la configuración de la falla en la unidad automotriz era atribuible a su empresa; y,
- (vi) cuestionó la sanción impuesta en su contra como desproporcionada y carente de razonabilidad.
6. El 13 de enero de 2020, el señor [REDACTED] presentó un escrito, a través del cual rebatió la apelación planteada por el proveedor, reiterando lo sostenido durante el desarrollo de la presente controversia, precisando que la falta de diligencia en brindar la información, esto es, la omisión en el traslado de la recomendación, fue lo que originó el sobrecalentamiento del motor, siendo que -como consecuencia de ello- se dañó la culata y el motor

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

7. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
8. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código² establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

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

(...)

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

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2°.- Información relevante.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma⁴, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

9. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas⁴. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
10. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
11. En su denuncia, el señor [REDACTED] cuestionó que el Concesionario no hubiera cumplido con informar a través de un medio idóneo la recomendación relativa al mantenimiento en el Vehículo, ya que solo incorporó esta en una boleta de venta, omisión que devino en que dicho bien se recalentaría y generara un posible daño al motor de la unidad automotriz.
12. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] en contra del Concesionario, por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, tras considerar que el proveedor trasladó información al usuario mediante una boleta de venta, la cual no era de fácil comprensión.
13. Sobre el particular, no es un hecho controvertido por las partes del presente procedimiento que el proveedor entregó al señor [REDACTED] la Boleta de Venta N° B012-00045423 del 22 de enero de 2019, obrante a foja 6 del presente Expediente, de cuya lectura se aprecia que se incorporó en su parte inferior un ítem denominado como Observaciones, en cuyo desarrollo señaló

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2°. - Información relevante. (...)

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

⁴ WEINGARTEN, CELIA. Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007. P. 130.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

expresamente -entre otros- lo siguiente: «...// SE RECOMIENDA CAMBIAR RADIADOR PRESENTA FUGA DE REFRIGERANTE POR LA TINA SUPERIOR DE RADIADOR».

14. Por tanto, lo único que corresponde determinar en el presente acápite es si el denunciado cumplió con trasladar válidamente al cliente la información sobre el mantenimiento de 110 000,00 km prestado a la unidad automotriz, es decir, si la referida boleta de venta se constituía como un documento pertinente, a fin de comunicar al usuario las fallas y el diagnóstico relativo al bien, al margen de la posible ocurrencia de los desperfectos causados por la omisión de ello.
15. Ahora, si bien este Colegiado advierte de la revisión de dicho instrumento la recomendación relativa al cambio del radiador del Vehículo, apartado que -incluso- incorporaba una superposición de enunciados en la mencionada información, lo cierto es que ello no impide una lectura total sobre dicha sugerencia, tal como se muestra a continuación:

OBSERVACIONES: SE RECOMIENDA CAMBIAR FILTRO DE AC // SE RECOMIENDA CAMBIAR RODAJE DE CORREA DE COMPRESOR PRESENTA RUIDO // SE RECOMIENDA CAMBIAR RADIADOR PRESENTA FUGA DE REFRIGERANTE POR LA TINA SUPERIOR DE RADIADOR // SE RECOMIENDA EVALUAR SISTEMA DE REFRIGERACIÓN EN POSIBLES PROBLEMAS AMERICANOS SE RECOMIENDA REPARAR		FOB	USD	0.00
		LETE	USD	0.00
		SEGURO	USD	0.00
		IMPORTE	USD	0.00
		COM. MERCANTIL	USD	0.00
		OP. GRATUITAS	USD	0.00
		OP. EXONERADA	USD	0.01
		OP. INAFECTA	USD	0.00
		OP. GRAVADA	USD	204.94
		DESCUENTOS	USD	22.31
		I.S.C.	USD	0.00
		SUBTOTAL	USD	204.94
		I.G.V.	USD	36.86
		IMPORTE TOTAL	USD	241.80

Autorizado mediante resolución N° 0320050000033
Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica.
Consulte su documento electrónico en <http://ssp403r.paperless.com.pe/BoletaDercoCenter/>

Pag. 1 de 1

16. Sin perjuicio de ello, resulta importante poner de relieve que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2° del Decreto Ley 25632, Ley Marco de Comprobantes de Pago, «Se considera comprobante de pago, todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT».

17. Bajo esa línea, esta Sala considera que la expedición de una boleta de venta a favor de un usuario tiene como finalidad demostrar la prestación de un servicio en beneficio de este; por lo que, cuando en el caso en particular, el Concesionario emitió la Boleta de Venta N° B012-00045423 a favor del señor [REDACTED] (producto del mantenimiento realizado a la unidad vehicular del consumidor), resultaba lógico concluir que la naturaleza de la puesta a disposición de dicho instrumento era solamente consignar el pago por el servicio brindado por el proveedor.

18. Siendo así, si bien -en el presente caso- el Concesionario pudo incluir observaciones como las anteriormente detalladas en la Boleta de Venta N°



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

B012-00045423, lo cierto es que la finalidad intrínseca de la emisión de tal instrumento estaba principalmente enfocada en plasmar la existencia de la transacción y el costo al que ascendía la misma, y no incorporar en su contenido un detalle sobre el estado y el mantenimiento que correspondía a la unidad vehicular del interesado.

19. Así, a consideración de este Colegiado, lo que correspondía era que el proveedor empleara otro tipo de instrumentos que -en estricto- estuvieran destinados a incorporar información sobre el diagnóstico del bien en cuestión, tal como podría ser, a modo de ejemplo, una orden de trabajo (según incluso se corroboró que el denunciado extendió, producto del ingreso del Vehículo a su taller del 14 de febrero de 2019, la cual obra a foja 8 del presente Expediente).
20. Ello toma más relevancia cuando de la revisión de la foja 7 del presente Expediente se desprende que existe un documento denominado Orden de Taller N° 0203127911 del 19 de febrero de 2019, referente al servicio brindado por el proveedor al Vehículo el 21 de enero de dicho año, instrumento que no habría sido puesto en conocimiento oportuno del interesado.
21. Por consiguiente, dado que -como se pudo verificar previamente- el Concesionario trasladó al señor ██████████ la información sobre el mantenimiento realizado al Vehículo del 22/01/2019, emitiendo la Boleta de Venta N° B012-00045423, instrumento cuya finalidad no era comunicar ello, no correspondía considerar que el denunciado cumplió con remitir al interesado la recomendación sobre la reparación de la pieza en cuestión.
22. En consecuencia, este Colegiado considera que corresponde confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1828-2019/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor ██████████ en contra del Concesionario, por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código. Ello, al no haber quedado acreditado que el proveedor informó de manera formal al denunciante las recomendaciones en el mantenimiento de 110,000 Km efectuado a su vehículo de placa C█████████, pues estas fueron trasladadas a través de la boleta de venta.

Sobre la medida correctiva

23. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores⁵.

⁵ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

24. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa⁶, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁷.
25. La Comisión ordenó al proveedor en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con reparar el Vehículo del señor **Z██████████**, conforme al contenido de la Orden de Taller N° 0203163310.
26. En su apelación, el Concesionario manifestó que la medida correctiva impuesta en su contra era desproporcionada, pues únicamente fue hallado responsable por la vulneración al deber de información, hecho que no

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.

⁶ **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.
- (...)

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

conllevara que la configuración de la falla en la unidad automotriz era atribuible a su empresa.

27. En la misma línea, el denunciado refirió que, al momento que su empresa brindó una recomendación de reparación, luego de evaluar la unidad vehicular, verificó que esta presentaba una deficiencia, razón por la que extendió ello, no siendo posible que fuera responsable por la existencia de tal desperfecto.
28. Además, el proveedor manifestó que el Vehículo no contaba con la garantía de fábrica, pues esta había sobrepasado el límite máximo establecido para su aplicación (tres años o 100 000,00 km, lo que ocurriera primero); por lo que, cualquiera de las deficiencias advertidas en la unidad automotriz no se encontraba cubierta por dicha protección.
29. Por su parte, el señor **Zamorano** sostuvo que la falta de diligencia en brindar la información, esto es, la omisión en el traslado de la recomendación fue la causa que originó el sobrecalentamiento del motor, siendo que -como consecuencia de ello- se dañó la culata y el motor.
30. En este punto, este Colegiado considera oportuno reiterar que, tal como se precisó en el considerando 14 de la presente decisión, la infracción detectada al Concesionario en la presente tramitación únicamente involucra una vulneración al deber de información, consistente en que el proveedor no comunicó al usuario la recomendación sobre la reparación del radiador del Vehículo, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.
31. Ahora, la lectura de la medida correctiva impuesta por la primera instancia al proveedor da cuenta que su disposición involucra hechos que no guardan correspondencia con la conducta infractora detectada, pues están especialmente abocados a que el denunciado repare el bien en cuestión, cuando -en contrario sentido a lo manifestado por el interesado- la situación analizada en el presente caso no determinó que el Concesionario fuera responsable por la avería ocurrida en el Vehículo, máxime si, como se pudo verificar en párrafos precedentes, la incidencia reportada en la unidad automotriz se registró con anterioridad a la omisión en la falta de comunicación de tal desperfecto.
32. Por tal motivo, dado que la medida correctiva a imponer al denunciado debe estar destinada que este cumpla con trasladar a usuarios, como el señor **[REDACTED]**, la información sobre el mantenimiento que se debe brindar a sus unidades automotrices, empleando los mecanismos más pertinentes para ello, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Concesionario que cumpla con implementar un adecuado sistema de información a favor de sus usuarios, de forma que pueda comunicar a través de los documentos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

destinados para tal función el mantenimiento que se deba realizar a las unidad vehiculares, producto de las evaluaciones realizadas a tales bienes.

33. En consecuencia, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución 1828-2019/CC2, que ordenó al proveedor en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con reparar el Vehículo del señor Zenteno, conforme al contenido de la Orden de Taller N° 0203163310; y, en consecuencia, ordenar al Concesionario que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con implementar un adecuado sistema de información a favor de sus usuarios, de forma que pueda comunicar a través de los documentos destinados para tal función el mantenimiento que se deba realizar a las unidad vehiculares, producto de las evaluaciones realizadas a tales bienes.
34. Asimismo, se informa al Concesionario que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (05) 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.

Sobre la graduación de la sanción

35. 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 adoptar⁸.
36. 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

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los principios de razonabilidad^o y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

37. La Comisión sancionó al Concesionario con una multa de 1,50 UIT, por no brindar al usuario la recomendación sobre la reparación de la pieza en cuestión, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.
38. En su apelación, el proveedor cuestionó la sanción impuesta en su contra como desproporcionada y carente de razonabilidad.
39. Sobre el particular, de una revisión de la resolución recurrida se advierte que la Comisión graduó la multa impuesta en contra del administrado, teniendo en consideración que la probabilidad de detección del hecho verificado era media, pues dicha situación solo podía ser conocida a raíz del desperfecto que se configuró en el Vehículo.
40. En la misma línea, la primera instancia consideró que la conducta infractora en la que incurrió el proveedor causó un perjuicio al consumidor, ya que la omisión en la comunicación de tal recomendación en el cambio del radiador causó el recalentamiento en la unidad automotriz del denunciante.
41. Así, esta Sala coincide con los criterios analizados y adoptados por la Comisión para graduar la sanción, en tanto, contrariamente a lo alegado por el Concesionario, la comisión de la conducta sancionada tuvo una probabilidad de detección media y causó un perjuicio en el usuario.
42. En consecuencia, este Colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución 1828-2019/CC2, en el extremo que sancionó al Concesionario con una multa de 1,50 UIT, por no comunicar al usuario la recomendación sobre la

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.-Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

reparación de la pieza en cuestión, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.

43. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, impuestos al denunciado

44. Teniendo en cuenta que el Concesionario no ha fundamentado su apelación respecto a estos extremos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁰, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dichos puntos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1828-2019/CC2 del 15 de octubre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] [REDACTED] en contra de [REDACTED], por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al no haber quedado acreditado que el proveedor informó de manera formal al denunciante las recomendaciones en el mantenimiento de 110,000 Km efectuado a su vehículo de placa [REDACTED], pues estas fueron trasladadas a través de la boleta de venta.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1828-2019/CC2, en el extremo que ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con reparar el vehículo del señor M [REDACTED], conforme al contenido de la Orden de Taller N° 0203163310; y, en consecuencia, ordenar a [REDACTED] que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la referida decisión, cumpla con implementar un adecuado sistema de información a favor de sus usuarios, de forma

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2

Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

que pueda comunicar a través de los documentos destinados para tal función el mantenimiento que se deba realizar a las unidades vehiculares, producto de las evaluaciones realizadas a tales bienes.

Asimismo, se informa a [REDACTED], 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 (05) 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.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1828-2019/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 1,50 UIT, por no comunicar al usuario la recomendación sobre la reparación de la pieza en cuestión, pues incorporó tal sugerencia en una boleta de venta.

CUARTO: Requerir a [REDACTED], el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS¹¹, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 1828-2019/CC2, en el extremo que condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor deberá pagar al señor M [REDACTED] las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se pusiera fin a la instancia administrativa, el señor M [REDACTED] 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 las costas y los costos del procedimiento.

11

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 203.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0388-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0456-2019/CC2

SEXTO: Confirmar la Resolución 1828-2019/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Ana Rosa Martinelli Montoya.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente