



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE  
EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 1347-2015/CC2**

**PRESENTADO POR  
KATHERINE HERCILIA MILAGROS ACUÑA LOBATON**

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

**LIMA - PERÚ**

**2020**



**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

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**ENTIDAD PÚBLICA** : **INDECOPI**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : **1347-2015/CC2**

**DENUNCIANTE** : **S. R. V. D.**

**DENUNCIADO** : **DIVEIMPORT S.A.**  
**RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

**BACHILLER** : **ACUÑA LOBATÓN, KATHERINE**  
**HERCILIA MILAGROS**

**CÓDIGO** : **2006130552**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

En el Informe Jurídico se analiza un expediente administrativo sobre Protección al Consumidor. La acción es interpuesta por \_\_\_\_\_, en adelante la Denunciante, contra DIVEIMPORT S.A. y RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A. por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La Denunciante manifestó que Diveimport: pretendió cobrar un monto superior al inicialmente estipulado en la Cotización por reparación de su vehículo como consecuencia de un siniestro. Asimismo; pretendió cobrar US\$ 5 por día por concepto de guardianía; pretendió entregar su vehículo con (i) maletero quiñado, (ii) parachoques con quiñes, (iii) los aros posteriores raspados y quiñados; y, (iv) manchas de pintura y desgaste de parachoques. En la admisión de la denuncia la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, se inhibió de conocer la denuncia en contra de Rimac y remitió copia del expediente N° 1347-2015/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, Sede Central, para su conocimiento a fin de que proceda de acuerdo a sus atribuciones; y admitió a trámite la denuncia con Diveimport. La denunciada formuló sus descargos indicando que se le advirtió a la Denunciante que dada la magnitud de los daños dicha cotización podría incrementarse. Que del cobro por concepto de guardianía estaba estipulado en el documento Pre-Orden que estaba suscrito por la Denunciante. Y que, en relación a los presuntos daños referidos a su vehículo, estos no eran vinculados al siniestro ocurrido y no conformaban como parte de la cobertura del vehículo. En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió declarar FUNDADA la denuncia al haberse acreditado que Diveimport cobró un monto superior al inicialmente establecido; que cobró US\$ 5 por concepto de guardianía; y, entregó el vehículo con las siguientes condiciones: (i) maletero quiñado, (ii) parachoques con quiñes, (iii) los aros posteriores raspados y quiñados; y, (iv) manchas de pintura y desgaste de parachoques; y, que no puso en conocimiento de la Denunciante la información necesaria a efectos de poder decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo. La Sala Especializada de Protección al Consumidor resolviendo el recurso de apelación y REVOCÓ la Resolución Final N° 593-2016/CC2 de fecha 23 de marzo de 2016 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por haber pretendido cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación del vehículo de la Denunciante; y, reformándola la declaró infundada.

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| A. Relación de los hechos principales expuestos por las partes<br>intervinientes en el procedimiento.....   | 3  |
| Síntesis de la denuncia .....   | 3  |
| Admisión de la denuncia .....   | 6  |
| Síntesis de los descargos .....   | 7  |
| Pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.....  | 8  |
| Síntesis del Recurso de Apelación por Diveimport .....  | 10 |
| Suspensión del Procedimiento y Levantamiento de Suspensión del<br>Procedimiento. ....   | 12 |
| Apersonamiento de Divecenter .....  | 13 |
| Requerimiento de la Sala.....   | 13 |
| Pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del<br>Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual .....                                       | 14 |
| B. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS<br>JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE. ....   | 17 |
| Noción de proveedor.....  | 17 |
| Relación de consumo.....  | 17 |
| Deber de idoneidad y derecho de información.....  | 19 |
| Competencia .....   | 22 |
| C. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES<br>EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....  | 24 |
| De la Resolución Final N° N° 593-2016/CC2 emitida por la Comisión de<br>Protección al Consumidor 2. ....  | 24 |
| De la Resolución N° 1994-2017/SPC-INDECOPI emitida por la Sala<br>Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la<br>Competencia y de la Propiedad Intelectual..... | 26 |
| D. CONCLUSIONES. ....   | 30 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 31 |

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

### **SÍNTESIS DE LA DENUNCIA**

Los hechos denunciados se dieron bajo la vigencia de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.

De conformidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del INDECOPI aprobado por Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, para la presentación de denuncias por infracción a las normas de protección al consumidor, la señora S. R. V. D. (en adelante, LA DENUNCIANTE) mediante escritos de fecha 16 de noviembre de 2015 y complementado el 14 de enero de 2016 interpuso denuncia<sup>1</sup> ante la Comisión de Protección al Consumidor, contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Rímac) y Diveimport S.A. (en adelante, Diveimport) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, el Código), de acuerdo a los siguientes argumentos:

1. Con fecha 22 de junio de 2015 el vehículo de marca Mercedes Benz, modelo C200 de placa de rodaje N° F8C059, propiedad de LA DENUNCIANTE, sufrió un siniestro, el cual informó de manera inmediata a la compañía de seguros Rímac; posteriormente, con fecha 23 de junio de 2015, el vehículo ingresó al taller de Diveimport para la evaluación de daños y presupuesto.

La ejecutiva de Diveimport, Elizabeth Soto, emitió la Cotización N° 0100486033 cuyo monto de reparación ascendía a US\$ 20,743.88 dólares americanos, la misma que fue aprobada por el Ajustador de Rímac con fecha 8 de julio de 2015.

2. La referida cotización fue puesto de conocimiento y posterior aceptación por LA DENUNCIANTE. De conformidad con el contrato de seguro vehicular le correspondía pagar a LA DENUNCIANTE el 20% del monto total de la reparación señalada en la cotización, ascendente a US\$ 4,148.776 dólares americanos.

---

<sup>1</sup> Se precisa que la denuncia presentada no está autorizada por letrado, solamente la firma de la denunciante.

3. Con fecha 5 de setiembre de 2015, la ejecutiva Elizabeth Soto de Diveimport, remitió un correo a LA DENUNCIANTE, informó que su vehículo se encontraba listo para entregar y adjuntó una liquidación de pago, la cual señalaba que el monto total a cancelar era por US\$ 6,361.71 dólares americanos.
4. Posteriormente, con fecha 28 de setiembre de 2015, LA DENUNCIANTE solicitó a Diveimport que le aclarase el origen de los montos que le fueron cobrados; no obstante ello, recibió un correo el mismo día de realizada la consulta del mencionado proveedor, en el que se le indicaba que el monto a cancelar ascendía a US\$ 6,526.96 dólares americanos<sup>2</sup> cuya suma provenía de las cuatro boletas adjuntadas en dicho correo.
5. LA DENUNCIANTE al no obtener respuesta por parte de Diveimport, con fecha 06 de octubre de 2015 mediante correo remitido a Rímac, manifestó su inquietud sobre los cobros adicionales realizados por el mencionado proveedor, los mismos que no tenían justificación ni coincidían con el presupuesto inicialmente aprobado.  
  
Luego de que Rímac trasladó las consultas realizadas por LA DENUNCIANTE a Diveimport, estos sostuvieron comunicación vía correo en relación a los ajustes realizados a la cotización y el monto que tendría que pagar LA DENUNCIANTE.
6. Con fecha 3 de noviembre de 2015, Diveimport le remite una carta notarial a LA DENUNCIANTE, reiterándole que su vehículo de marca Mercedes Benz, ya se encontraba listo para su entrega desde el 28 de septiembre de 2015; informándole que le cobrarían la suma de US\$ 5.00 dólares americanos, por concepto de guardianía por cada día que su vehículo se encontró internado en el taller.
7. Con fecha 7 de enero de 2016, LA DENUNCIANTE se presentó en el taller de Diveimport a efectos de cancelar el monto de US\$6,526.96 dólares americanos, incluido el IGV; y por consiguiente recoger su vehículo. Sin embargo, no se efectuó el retiro del vehículo, debido a que LA DENUNCIANTE indicó que este

---

<sup>2</sup> Cabe precisar que en este importe se incluyó el costo de una llanta que no se tenía en stock y estaba pendiente de facturar e instalar.

presentaba el maletero quiñado; parachoques con quiñes; los aros posteriores quiñados; y, emblema de MB de capot despintado.

Respecto de dichas observaciones realizadas al vehículo, el encargado del taller de Diveimport, el señor Jorge Luis Gallo Rengifo, se comprometió a darle soluciones a las mismas tal como lo señaló en el correo cursado el 07 de enero de 2015 a Daniel Ernesto Hurtado Dellepiane, de Diveimport. Efectuándose la entrega del vehículo a LA DENUNCIANTE el 15 de enero de 2015 según lo acordado.

8. Asimismo, LA DEMANDANTE señaló que con fechas 08, 09 y 10 de enero de 2016, requería de su vehículo pero al encontrarse éste en el taller de Diveimport alquiló uno, cuyo monto por alquiler fue de US\$141.60 dólares americanos.
9. Del mismo modo, LA DENUNCIANTE señaló que su vehículo sufrió una devaluación de 6.6% por el tiempo que permaneció en el taller de Diveimport, cuya suma ascendía a US\$2,395.55 dólares americanos.

Finalmente, LA DENUNCIANTE solicitó a la Comisión: (i) sea respetado el monto inicial pactado emitido a través de la Cotización N° 0100486033 cuyo monto es de US\$ 4,148.776 dólares americanos; (ii) eliminar el pago de US\$ 5.00 dólares americanos por día por concepto de guardianía; (iii) se le reconozca el pago de US\$ 141.60 dólares americanos por concepto de alquiler de un vehículo durante el tiempo que el suyo permaneció en el taller; (iv) se le reconozca la suma de US\$ 2,395.55, por la devaluación que ha sufrido su vehículo debido al deterioro y retraso que sufrió al permanecer en el taller.

Se ofrecieron como medios probatorios:

1. Copia de la Cotización N° 0100486033 emitida por Diveimport para la reparación del vehículo.
2. Copia de la Póliza de Seguros Rímac N° 2101-433780.
3. Comunicación cursada vía correo entre LA DENUNCIANTE y Diveimport, de fecha 5 de setiembre de 2015.
4. Comunicación cursada vía correo entre LA DENUNCIANTE, Rímac y Diveimport, de fecha 06 de octubre de 2015.



5. Carta Notarial enviada por Diveimport.
6. Boleta de Venta N° B016-0002144, N° B016-0002143, N° B016-0002142, N° B016-0003324 facturados a nombre de LA DENUNCIANTE.
7. Comunicación cursada vía correo del señor Jorge Luis Gallo Rengifo, de fecha 07 de enero de 2016.

## **ADMISIÓN DE LA DENUNCIA**

Mediante Resolución N° 60-2016/CC2 del 21 de enero de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió conforme a lo siguiente:

- i) Se inhibió de conocer la denuncia en contra de Rímac y remitió copia del expediente N° 1347-2015/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, Sede Central, para su conocimiento a fin de que proceda de acuerdo a sus atribuciones.
- ii) Admitió a trámite la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE en contra de Diveimport por:
  1. Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que:
    - a. Diveimport pretendió cobrar a LA DENUNCIANTE un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación de su vehículo.
    - b. Diveimport pretendió cobrar a LA DENUNCIANTE un monto de US\$ 5.00 por día bajo el concepto de guardianía.
    - c. Diveimport pretendió entregar a LA DENUNCIANTE su vehículo con las siguientes condiciones: (i) maletero quiñado, (ii) parachoques con quiñes, (iii) los aros posteriores raspados y quiñados; y, (iv) manchas de pintura y desgaste de parachoques.
  2. Presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° del Código en tanto Diveimport no habría puesto en conocimiento de LA

DENUNCIANTE la información necesaria a efectos de poder decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo.

## **SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS**

Mediante escrito presentado el 15 de febrero de 2015, Diveimport debidamente representado por el señor D. F. L. A.,<sup>3</sup> se apersonó al proceso y contestó la denuncia negándola y contradiciéndola, solicitó a la Comisión que la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE se declare infundada, por los siguientes argumentos:

1. Diveimport señala que inicialmente se emitió una cotización por el importe de US\$ 20,743.88 dólares americanos, por lo que el deducible ascendía a la suma de US\$ 4,148.776 dólares americanos.

Sin embargo, en la misma fecha en que dicho documento fue remitido se le advirtió a LA DENUNCIANTE que dada la magnitud de los daños derivados del siniestro del que fue parte el vehículo, dicha cotización podría incrementarse, además que, dada la complejidad de la atención resultaría imposible que en una revisión preliminar se determine todos los componentes que requiere la unidad vehicular.

2. En ese sentido, el monto cancelado por LA DENUNCIANTE se sustentó en una cotización preliminar sujeta a variación, en atención a ello la variación de la suma que debía asumir se encontraba justificada en los trabajos y repuestos que finalmente requirió la unidad; cuyos montos fueron incorporados a la cotización, ello previa autorización de la compañía de seguros Rímac.
3. En relación al cobro de los US\$ 5.00 dólares americanos por concepto de guardianía, Diveimport señaló que dicho concepto estaba estipulado en el documento Pre-orden, y que estaba debidamente suscrito por LA DENUNCIANTE.

---

<sup>3</sup> El escrito de Descargo es firmado por el Apoderado, sin firma de Abogado, no obstante concede autorización para que otras personas accedan a la revisión del expediente, ya sea para lectura u obtener copias del mismo.

Asimismo, Diveimport señala que LA DENUNCIANTE cuando efectuó el retiro de su vehículo del taller no realizó pago alguno por concepto de guardianía.

4. Por otro lado, Diveimport indicó que referente a los presuntos daños que presentaba el vehículo de LA DENUNCIANTE, siendo estos: (i) el maletero quiñado; (ii) parachoques con quiñes; (iii) los aros posteriores quiñados; y, (iv) emblema de MB de capot despintado. No eran daños vinculados al siniestro del vehículo, por consiguiente no conformaban como parte de la cobertura del seguro; no configurándose responsabilidad por daños derivados del propio uso del vehículo.

Pese a todo ello, Diveimport brindó la atención oportuna de las observaciones realizadas sin que ello genere un gasto adicional a LA DENUNCIANTE.

Se ofrecieron como medios probatorios:

1. Comunicación cursada vía correo entre Diveimport y LA DENUNCIANTE, de fecha 07 de julio de 2015.
2. Copia de las ampliaciones de trabajos suscrita por Rímac.
3. Carta Notarial enviada por Diveimport.

## **PRONUNCIAMIENTO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2.**

Mediante Resolución Final N°593-2016/CC2 de fecha 23 de marzo de 2016, la Comisión se pronunció en los siguientes términos:

1. Declaró fundada la denuncia en contra de Diveimport por infracción de los artículos 18° y 19° del Código por: a) cobró a LA DENUNCIANTE un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación de su vehículo; b) cobró a LA DENUNCIANTE un monto de US\$ 5,00 por día bajo el concepto de guardianía; y, c) entregó a LA DENUNCIANTE el vehículo materia de denuncia con las siguientes condiciones: (i) maletero quiñado; (ii) parachoques con quiñes; y, (iii) los aros posteriores raspados y quiñados.

Asimismo, por la infracción de los artículos 1º numeral 1.1 literal b) y 2º del Código, en tanto Diveimport no puso en conocimiento de LA DENUNCIANTE la información necesaria a efectos de poder decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo.

2. Declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en el extremo referido a que pretendió entregar a la denunciante el vehículo materia de denuncia con manchas de pintura y desgaste en el parachoques.
3. Ordenó a Diveimport como medidas correctivas, que en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla con (i) reconocer la suma de US\$ 4,148.77 en la medida de dicho importe corresponde a la cotización que fue informada a la denunciante; (ii) deje sin efecto el cobro de US\$ 5.00 dólares americanos diarios por concepto de guardianía; y (iii) realizar las reparaciones de aquellos desperfectos que se generaron durante el tiempo en el que el vehículo se encontró en su taller.
4. Impuso a Diveimport las siguientes sanciones:
  - Sobre el cobro de un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación: 1 UIT.
  - Sobre el cobro del monto de US\$ 5.00 dólares americanos por concepto de guardianía: 0.5 UIT.
  - Sobre las condiciones en que fue entregado su vehículo: 1 UIT.
  - Sobre la falta de información respecto a los trabajos adicionales realizados en el vehículo: 1 UIT.
5. Dispuso la inscripción de Diveimport en el registro de infracciones y Sanciones del Indecopi; y, ordenó a Diveimport el pago de costos y costas del procedimiento.

## **SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR DIVEIMPORT**

Habiéndose notificado a Diveimport la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y encontrándose dentro del plazo conforme a la Ley; Diveimport debidamente representada por el señor D. F. L. A., interpuso Recurso de Apelación, contra la Resolución Final N° 593-2016/CC2 de fecha 23 de marzo de 2016 emitida por la Comisión de Protección del Consumidor N°2 a efecto de que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, declare la nulidad o reformándola, se declare infundada la denuncia por los siguientes fundamentos:

1. Diveimport se encarga de la venta de unidades vehiculares y no de brindar servicios de reparación, motivo por lo que no se había establecido una relación de consumo con LA DENUNCIANTE.

Por tanto, no le correspondía que la Comisión considere establecer la relación procesal respecto de los hechos materia de controversia.

2. La Comisión debió imputar como un solo hecho las presuntas infracciones referidas a: (i) haber cobrado un monto superior a la preliminarmente indicado a LA DENUNCIANTE, por reparación de su vehículo; y, (ii) no haber puesto en conocimiento de la denunciante la información necesaria a efectos de que pueda decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo.

Toda vez que, señalan que ambas conductas se encuentran vinculadas en una relación causa – efecto, tratándose de un solo hecho.

3. Asimismo, aducen que debido a que el servicio de reparación se brindó en el marco de un contrato de seguros, correspondía a la Comisión N° 1, que conociera la presunta denuncia en su totalidad, a razón de su competencia por materia.

Por consiguiente, debido a que la Comisión N° 2 se inhibió respecto de los extremos de la denuncia relativos a Rímac -en su calidad de empresa aseguradora- y remitió copia del Expediente 1347-2015/CC2 a la Comisión N° 1; se inició un procedimiento en paralelo ante esta Comisión.

Por lo que la Comisión N° 2 debió de abstenerse de emitir un pronunciamiento hasta que la cuestión de controversia sobre la aseguradora hubiera sido resuelta.

4. Con fecha 07 de julio de 2015, Diveimport afirma que informó a LA DENUNCINATE que la cotización estaba sujeta a variación; considerándose la magnitud del siniestro ocurrido en su vehículo. Y no existió infracción en el hecho de haber requerido el pago correspondiente a los trabajos realizados.

Sin embargo, afirman que, correspondía a la empresa aseguradora informar sobre las ampliaciones que se encontraban en aprobación, por concepto de reparación de su vehículo.

5. Por otro lado, Diveimport señaló que en el reverso de la cotización que le remitió a LA DENUNCINATE, se le informó que de negarse a recoger su vehículo dentro del plazo de tres (03) días, computados a partir de la fecha de haber recibido el aviso de culminación del trabajo, se le cobraría la suma de US\$ 30.00 dólares americanos diarias más IGV por el espacio que ocupa el vehículo en el taller.
6. Respecto de la presunta infracción de haber entregado el vehículo con daños, Diveimport precisó que en el documento “Inventario” que registra el ingreso del vehículo permite acreditar que a su ingreso, éste presentaba daños en la maletera y parachoques posterior, así como en uno de los aros que no se encontraba relacionado al siniestro.

Por ello, corresponde a la empresa aseguradora mediante su personal técnico corroborar si los trabajos cotizados eran necesarios y si estaban vinculadas al siniestro; y por consiguiente, aprobarlas.

7. Diveimport cuestionó las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, toda vez que: (i) se reconozca la suma de US\$ 4,148.77 dólares americanos, de acuerdo a la cotización inicial es de naturaleza indemnizatoria; (ii) la denunciante no llegó a pagar los US\$ 5.00 dólares americanos por concepto de guardianía; y, (iii) pese a que los defectos presentados a los vehículos de LA DENUNCIANTE, no fueron ocasionados en el taller, ya habían procedido a solucionarlos, sin que la denunciante realizara observación alguna.

8. Finalmente, Diveimport señaló que no correspondía la imposición de una multa en su contra, ya que no existió daño al consumidor, en tanto que la suma requerida correspondía a los trabajos efectivamente realizados; asimismo, no se efectuó ningún cobro adicional.

## **SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

1. Mediante Resolución 3987-2016-/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) suspendió el procedimiento iniciado por LA DENUNCIANTE contra Diveimport, toda vez que la Sala consideró que los hechos analizados ante la Comisión N° 1 en el marco de la tramitación del Expediente 156-2016/CC1 contra Rimac, se encuentra íntimamente relacionados con los dilucidados por la Comisión N° 2.

Es por ello, que la Sala consideró que ha surgido una cuestión contenciosa que precisa de un pronunciamiento previo, sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante ese Colegiado.

2. Mediante Resolución 1410-2017/SPC-INDECOPI del 18 de abril de 2017, la Sala levantó la suspensión del procedimiento seguido por LA DENUNCIANTE contra Diveimport, al haberse verificado que la Comisión N° 1 emitió un pronunciamiento final en el marco de la tramitación del Expediente 156-2016/CC1, la cual por Resolución 38-2017/CC1 del 11 de enero de 2017, manifestó lo siguiente:

- i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE por la presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al considerar que Rímac no se encontraba en la obligación de informar a la interesada sobre algún incremento en la cotización respectiva; y,
- ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que Rímac requirió el pago de un monto diferente al cotizado inicialmente a LA DEMANDANTE por la reparación de su vehículo.

Cabe precisar, que LA DEMANDANTE no presentó ningún medio impugnatorio contra la Resolución antes mencionada.

### **APERSONAMIENTO DE DIVECENTER**

Mediante escrito de fecha 05 de mayo de 2017, DIVECENTER S.A.C (en adelante, Divecenter) se apersonó al procedimiento, y manifestó que el servicio de reparación al vehículo de LA DENUNCIANTE no fue brindado ni contratado por Diveimport, toda vez que la actividad económica de éste es de importación y comercialización de unidades vehiculares.

En ese sentido, solicitó se declare improcedente la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE en contra de Diveimport, al haberse acreditado que éste carece de legitimidad para obrar pasiva.

### **REQUERIMIENTO DE LA SALA**

1. Mediante Requerimiento N° 058-2017/SPC, la Secretaría Técnica de la Sala, solicitó a Diveimport que cumpla con: i) el tipo de vínculo comercial y/o empresarial que tendría con la empresa denominada Divecenter, ii) precisar si ambas empresas comparten el nombre comercial denominado “DIVEMOTOR”, iii) precisar cuál es la empresa que efectuó el cobro por servicio de reparación y guardianía en el presente caso; y, iv) en que empresa laboran los señores Rosangela Johnson, Elizabeth Soto y Daniel Hurtado.
2. Mediante escrito de fecha 9 de junio de 2017, Diveimport cumplió con absolver lo requerido por la Sala y señaló que:
  - i) Divecenter es una empresa cuyo objeto social es la prestación de servicios de reparación, siendo concesionario autorizado para realizar en sus talleres los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de marca “Mercedes-Benz”, “Jeep”, “Donge”, “Chrysler”, “RAM” y



“Freigthliner”, autorización que le ha conferido Diveimport, quien es representante de las referidas marcas en el país.

- ii) Ambas empresas (Diveimport y Divecenter) son titulares, de manera independiente y para su rubro en particular, de la marca “DIVEMOTOR”.
- iii) Diveimport no brinda directamente servicios de reparación, por lo que no realizó cobro alguno por reparación o guardianía a LA DENUNCIANTE.
- iv) Las personas mencionadas no formarían parte de su planilla.

### **PRONUNCIAMIENTO DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

1. Mediante Resolución 1994-2017/SPC-INDECOPI de fecha 20 de junio de 2017, la Sala, emitió pronunciamiento respecto de la denuncia interpuesta contra Diveimport. Por lo que, revocó la Resolución N°593-2016/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por haber pretendido cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación del vehículo de LA DENUNCIANTE; y, reformándola la declaró infundada; en razón de:
  - La Sala no observó que Diveimport pretendió cobrar a LA DENUNCIANTE un monto superior al inicialmente establecido, en razón de que ya se la había informado que la cotización enviada estaría sujeta a variación dada la magnitud de los daños vinculados al siniestro, lo cual ello ocurrió con los Trabajos de Ampliación posteriormente aprobados por Rimac. En ese sentido, dejó sin efecto la medida correctiva y la sanción impuesta.
2. Asimismo, la Sala confirmó la Resolución apelada en los siguientes extremos:
  - i) Por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por haber pretendido cobrar a LA DENUNCIANTE un monto de US\$ 5.00 dólares americanos por concepto de guardianía; en razón de:

De los medios probatorios obrantes en el expediente, no se acreditó de manera fehaciente que Diveimport puso en conocimiento a LA DENUNCIANTE, que de no recoger su vehículo del taller, se procedería al cobro del servicio de guardianía. Por consiguiente, confirmó este extremo que declaró fundada la denuncia.

Asimismo, la Sala confirmó la medida correctiva y la sanción dictada por la Comisión.

- ii) Por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por haber pretendido entregar el vehículo con las siguientes condiciones: (a) maletero quiñado; (b) parachoques con quiñes; y, (c) los aros posteriores raspados y quiñados; en razón de:

La Sala acreditó que, mediante correo electrónico de fecha 7 de enero de 2016, remitido a LA DENUNCIANTE, Diveimport reconoció la existencia de defectos en el vehículo al momento de la entrega. Siendo que internó nuevamente el vehículo para que sea reparado y entregado en una fecha posterior. De modo que, la Sala confirmó este extremo que declaró fundada la denuncia.

Asimismo, la Sala confirmó la medida correctiva y la sanción dictada por la Comisión.

- iii) Por la infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° por no informar los trabajos adicionales realizados al vehículo. En razón de:

Obra en el expediente los correos electrónicos remitidos a LA DENUNCIANTE informándole de los montos de reparación realizados a su vehículo y el importe a cancelar como deducibles; sin embargo, no se acredita que se le informó de los trabajos adicionales realizados a su vehículo, a efectos de que LA DENUNCIANTE pueda tener conocimiento de los mismos y tomar una decisión adecuada de consumo. Por lo que, la Sala confirmó este extremo que declaró fundada la denuncia.

Asimismo, la Sala confirmó la sanción dictada por la Comisión.

3. De la presente Resolución se tiene un voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, sustentando su posición con los siguientes argumentos:

El señor vocal Mujica manifestó que, la aplicación de las normas de Protección al Consumidor se justifica cuando se configura la existencia de una relación de consumo entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, no obstante recaería en un supuesto de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar activa o pasiva, de la parte denunciante o de la parte denunciada, respectivamente. Asimismo, citó a Matheus (1999) que señala que la legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo.

En ese sentido, señaló que de la revisión de los actuados se apreció que Divecenter es la empresa con la que LA DENUNCIANTE entabló una relación de consumo; por lo tanto consideró que Diveimport no resulta responsable por las acciones realizadas por Divecenter.

En consecuencia, se debió, a criterio del vocal, revocar la resolución apelada y reformándola declararla improcedente, por carecer Diveimport de legitimidad para obrar pasiva.

## **B. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

A continuación se identificará y analizará los principales problemas jurídicos del caso materia del presente informe:

### **Noción de proveedor**

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor califican como proveedores a las personas naturales o jurídicas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios a los consumidores. Considerándose como tales a los distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores.<sup>4</sup>

En ese sentido, Diveimport es una persona jurídica que se dedica a la venta de unidades vehiculares; así también, es representante en Perú de las marcas “Mercedes-Benz”, “Jeep”, “Dodge”, “Chrysler”, “RAM” y “Freightliner”. Por lo que como representante de dichas marcas brinda la garantía del vehículo que pone a disposición en el mercado. Por lo tanto, de la definición dada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Diveimport como empresa comercializadora ostenta la calidad de proveedor. Sin embargo, para el presente caso, más adelante se analizará si mantiene la calidad de proveedor en la relación de consumo.

### **Relación de consumo**

---

<sup>4</sup> LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Definiciones:

(...)

2. Proveedores- Las personas naturales o jurídicas, de Derecho Público o Privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
  - 2.1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
  - 2.2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
  - 2.3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
  - 2.4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor en el numeral 5 del Artículo IV del Título Preliminar define a la relación de consumo como “Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.”

Asimismo, el INDECOPI a través de los Lineamientos de Protección al Consumidor 2016, señala que “La relación de consumo es definida por la concurrencia de los siguientes elementos: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley.”

En este sentido, los elementos a analizar en relación al caso de la materia del presente informe son:

- a. Consumidor: el servicio de reparación realizado al vehículo fue a consecuencia de la activación de la póliza de seguro contratado con Rimac; sin embargo, siendo la señora S. R. V. D., propietaria del vehículo califica como consumidora, siendo la beneficiaria final del servicio brindado por el proveedor.
- b. Proveedor: Diveimport cuestionó no ser proveedor en el presente caso, toda vez que no realizan el servicio de reparación de vehículos; sin embargo, la Sala desestimó tal argumento en razón de que en anterior pronunciamiento determinó que el representante de la marca de un vehículo en un país, también asume responsabilidad por la idoneidad de los servicios brindados en los talleres autorizados con los que cuenten. Es por ello, que si bien Diveimport no realizó de forma directa el servicio de reparación, responde de manera solidaria ya que se valió de un tercero (en el presente caso se dio por Divecenter, taller autorizado) para cumplir con dicha obligación. Por lo que Diveimport ostentaría la calidad de proveedor.
- c. Servicio: Reparación de un vehículo siniestrado. Que de conformidad con el contrato de seguro vehicular correspondía a LA DENUNCIANTE el pago del 20% del monto total de la cotización.

Por lo tanto, la relación de consumo queda acreditada toda vez que LA DENUNCIANTE es la consumidora final del servicio de reparación realizado al

vehículo; siendo Diveimport que a través de uno de sus talleres autorizados realizó el mismo.

### **Deber de idoneidad y derecho de información**

En el presente caso se denuncia la falta de idoneidad por parte de Diveimport al pretender cobrar un monto superior al inicialmente establecido en la cotización; al pretender cobrar un monto de U\$S 5.00 dólares por concepto de guardianía por cada día que el vehículo de LA DENUNCIANTE se encontraba en el taller; y, por entregar el vehículo con las siguientes condiciones: (a) maletero quiñado; (b) parachoques con quiñes; y, (c) los aros posteriores raspados y quiñados. Así mismo, por la falta de información, debido a que no se le informó a LA DENUNCIANTE de los trabajos adicionales realizados a su vehículo, para que ésta pueda tomar una mejor decisión de consumo.

Sin embargo, para analizar estos conceptos en el caso materia del presente informe, es menester dilucidarlos para una mejor comprensión.

En relación a la definición de idoneidad, en el artículo 18° del Código establece que “se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”, precisando además que “la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado”

El autor López Raygada<sup>5</sup>, señala que:

“La idoneidad a la que tiene derecho el consumidor es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo. Así, por ejemplo, el proveedor puede entregarle información veraz y respetar su libre elección, pero si este no cumple con entregar lo ofrecido en las condiciones pactadas expresa o implícitamente, y en el nivel de calidad esperado,

---

<sup>5</sup> Sumar, O. (editor) (2011) *“Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú”*, Lima, Perú, 1ra ed. Universidad del Pacifico. Pág. 65.

conforme a los usos y costumbres de la plaza, estaría afectando el derecho de idoneidad del consumidor” (Sumar 2011, Pág. 65).

Otro concepto que se trae a colación es el de información. En ese sentido, entendemos que son los proveedores los que cuentan con la información privilegiada del producto o servicio respecto de los consumidores, siendo estos los que esperan un producto o servicio en óptimas condiciones, cumpliendo con satisfacer sus necesidades. Es por ello, que los problemas de idoneidad y de información como lo señala Bullard, pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. Siendo la idoneidad la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe; pero, a su vez, lo que el consumidor espera dependerá del nivel de información que ha recibido.<sup>6</sup>

Asimismo, en el artículo 2° del Código señala que “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 servicio.” Así también hace hincapié que “la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano”.

En esa línea de ideas, como menciona Supo y Bazán, el deber de información de los proveedores es el derecho a la información de los consumidores.<sup>7</sup>

Por otro lado, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, en el artículo 20<sup>o8</sup> del Código se expresa que éste debe compararse con las garantías

---

<sup>6</sup> Ídem, Pág.192.

<sup>7</sup> Supo Calderón, D. y Bazán Vásquez, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*. 8 (12), Pág. 73.

<sup>8</sup> LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 20. Garantías**

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

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

que el proveedor está brindando; y, pueden ser legales, explícitas o implícitas. Al respecto Carbonell (2015) señala que:

“Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente.

Es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato (...) o en cualquier otro medio por el que se apruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. (...) es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.” (Pág. 148)<sup>9</sup>

Habiéndose esbozado los conceptos de idoneidad e información, y en relación a los hechos expuestos en el procedimiento, analizaremos si se transgredió los mencionados artículos en el presente informe.

Es menester mencionar que la Sala confirmó como conductas distintas la imputación de los cargos referido al cobro de un monto superior al inicialmente indicado y la falta de información de los trabajos adicionales. A continuación abordaremos la primera premisa, la cual quedó evidenciado que se le informó a LA DENUNCIANTE que la cotización inicialmente enviada podría variar debido a la magnitud del siniestro ocurrido en su vehículo, cumpliéndose de esta manera la correspondencia entre lo que la consumidora

- 
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
  - c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>9</sup> CARBONELL O'BRIEN, E. (2015) *“Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor”*. Lima, Perú: Editorial Jurista Editores E.I.R.L. Pág. 148.



espera (cotización sujeta a variación) y lo que efectivamente recibe (cotización modificado con los trabajos adicionales realizados). Cumpliendo con el deber de idoneidad establecido en el artículo 18° del Código. En relación a la segunda premisa, se desprende de lo enunciado por la norma que el proveedor tiene la obligación de brindar información oportuna, de manera que pueda el consumidor decidir o realizar una elección adecuada de consumo; sin embargo, en el presente caso Diveimport no informó a LA DENUNCIANTE de los trabajos adicionales a realizar en su vehículo. Impidiendo que la consumidora pueda decidir respecto de ello. Por lo que sí se incumplió con la falta de información e incurriendo en la infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° del Código.

Siguiendo con el análisis, de la revisión de los actuados se evidenció que Diveimport pretendió cobrar U\$S 5.00 dólares por concepto de guardianía que no estaba estipulado al momento de contratar el servicio y pretendió entregar el vehículo a LA DENUNCIANTE con ciertos desperfectos. En ese sentido, correspondía a Diveimport probar que no transgredió los artículos 18° y 19° del Código; sin embargo, de los medios probatorios presentados no acreditó que LA DENUNCIANTE tuviera conocimiento que culminada las reparaciones realizadas al vehículo, si éste no es retirado del taller se cobraría por concepto de guardianía; así como también, que los desperfectos presentados al momento de la entrega no se produjeron como consecuencia del siniestro. Es así que, la expectativa que tenía la consumidora de que su vehículo podía quedarse en el taller sin que incurriera en pagos adicionales de los establecidos inicialmente y que éste luego de las reparaciones realizadas se lo entregarían sin ningún desperfecto, correspondía a la información veraz que tenía. Es por ello, que Diveimport infringió los artículos antes mencionados.

### **Competencia**

Que en materia de competencia de las Comisiones N° 1 y N° 2, el Tribunal precisó que a la fecha de la interposición de la denuncia se encontraba vigente la división temática de la competencia resolutoria de las Comisiones, por lo que la Comisión N° 2 se inhibió de conocer la denuncia interpuesta por LA DENUNCIANTE en los extremos referidos a Rímac, remitiéndolo a la Comisión N° 1 por ser de su competencia. Sin embargo, para que pudiera resolver advirtió que los hechos analizados por ambas Comisiones se

encontraban íntimamente relacionados, por tanto en amparo del artículo 150<sup>o10</sup> de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, correspondía tramitar el procedimiento en conjunto. Por lo que, debía suspender el procedimiento llevado ante la Comisión N° 2 hasta el pronunciamiento de la Comisión N° 1.

Empero esta divergencia suscita ha sido resuelta por la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI, la cual incorporó el artículo 5° a la Resolución 27-2013-INDECOPI/COD, que estableció que “cuando una denuncia tramitada por la vía ordinaria se sustente en hechos que configuren dos o más infracciones vinculadas entre sí y que correspondan a materias distintas; la competencia de las Comisiones N° 1 y N° 2 de la Sede Central será determinada de acuerdo a la infracción principal que motiva la denuncia presentada”.

En ese sentido, la Comisión N° 2 se encontraba facultado para emitir pronunciamiento y determinar la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado.

---

<sup>10</sup> Modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272, de fecha 20 de diciembre de 2016.

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

#### **De la Resolución Final N° N° 593-2016/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor 2.**

Se aprecia que esta primera resolución la Comisión de Protección al Consumidor 2, Sede Central, contiene desde el punto de vista formal la estructura argumentativa y la secuencia lógica requerida; los considerandos reflejan con claridad las posiciones de las partes y la decisión esbozada en el cuerpo resolutivo se pronuncia sobre la petita, pero además en el ejercicio de sus atribuciones impone sanciones de multa, veamos:

En cuanto se refiere a la ratio decidendi, declara fundada la denuncia en la mayor parte, determina responsabilidad de Diveimport por cobrar a LA DENUNCIANTE un importe mayor como costo de reparación de su vehículo, cobrar por concepto de guardianía, entregar el vehículo con daños leves (maletero quiñado, parachoques con quiñes y aros posteriores raspados y quiñados) y no poner en conocimiento de LA DENUNCIANTE la información necesaria a efectos de poder decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo; sin embargo, no la amparó por el extremo referido a un daño menor del vehículo (manchas de pintura y desgaste de parachoques), disponiendo en consecuencia como medida correctiva que Diveimport solo pueda cobrar el importe referido a la cotización inicial, invalidando la segunda; deje sin efecto el cobro por concepto de guardianía; y, realizar las reparaciones de los desperfectos ocasionados al vehículo. En cuanto se refiere a las multas, la Comisión en defensa del interés público, considera que existen conductas susceptibles de cuatro infracciones que ascienden en total a 3.5 UIT, y dispone el registro de Diveimport en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, así como el reconocimiento de costas y costos.

Concerniente a la mencionada resolución, la posición de conformidad asumida respecto de ella es parcial. Toda vez que discrepo con el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código por haber pretendido cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación de su vehículo, bajo los siguientes fundamentos:

Desde la perspectiva de LA DENUNCIANTE se aprecia que ni Diveimport ni Rímac, le comunicaron la necesidad de realizar trabajos adicionales, entendiendo que si bien en reparaciones vehiculares asumidas por Rímac, ésta asume el 80% del gasto, en tanto LA DENUNCIANTE asume un pago ascendente al 20% (franquicia) del importe total de la reparación; ello debe ser interpretado de manera que aun cuando Rímac asuma el 80%, la mayor parte del coste total del servicio de reparación, no puede adoptar la decisión de iniciar el procedimiento de reparación, pues necesita que el 20% del coste total restante, al ser potestativo de LA DENUNCIANTE, deba previamente ser aceptado y autorizado de manera expresa.

Queda claro entonces que la condición esencial para iniciar el procedimiento de reparación vehicular, vía aplicación de seguro, es que LA DENUNCIANTE deba prestar su aceptación al presupuesto elaborado por Diveimport, pues se verá obligada a pagar hasta un importe máximo equivalente al 20% del citado presupuesto, luego del cual Rímac, autoriza el inicio del procedimiento de reparación vehicular.

Si LA DENUNCIANTE por razones personales, económicas, laborales, temporales, o de otra índole, con o sin justificación, decidiera no aceptar el referido presupuesto, se entiende: 1) que no ha deseado hacer uso del contrato de seguro, 2) que no habrá de realizar pago alguno a Diveimport para la reparación de su vehículo.

En el supuesto del párrafo anterior, LA DENUNCIANTE estará en su derecho de no reparar su vehículo o de repararlo en otra casa automotriz. Sin embargo, en el presente caso no se dieron estos supuestos por lo que LA DENUNCIANTE manifestó su conformidad con la cotización inicialmente enviada, así como también la compañía aseguradora, hechos que conllevó al inicio de las reparaciones al vehículo siniestrado.

Adicionalmente, de los descargos presentados por Diveimport manifestó que mediante correo electrónico le informó a LA DENUNCIANTE que la cotización se encontraba sujeta a variación dada la magnitud del siniestro. Es decir, que dicha cotización es inicial no final, para lo cual se le informó cuales fueron esos trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo. Así como lo menciona Cercas (citado en Sumar, 2011) “uno no sólo es responsable de lo que hace, sino también de lo que ve o lee o escucha”.

En ese sentido, considero que la Comisión no valoró todos los medios probatorios presentados por la parte denunciada; en tanto que con ello se acreditó que la cotización

es inicial no final, que se informó los trabajos adicionales y que en efecto se realizaron. Por lo tanto, la imputación de que la parte denunciada habría pretendido cobrar un monto diferente al inicialmente establecido, transgrediendo el deber de idoneidad no se ajusta a la realidad de los hechos esgrimidos en el procedimiento.

**De la Resolución N° 1994-2017/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual**

El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, se pronuncia respecto de la apelación efectuada por Diveimport, LA DENUNCIANTE no impugnó, quedando en su caso consentida. Dicha instancia revocó la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor 2, Sede Central, en el extremo que se estableció responsabilidad de Diveimport en cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación del vehículo de LA DENUNCIANTE; confirmándola en los demás extremos: la pretendida cobranza de la guardianía, entregar el vehículo con daños leves y no poner en conocimiento de LA DENUNCIANTE la información necesaria a efectos de poder decidir sobre los trabajos adicionales que se realizaron a su vehículo.

Respecto del pronunciamiento de la Sala, la posición asumida es de conformidad total sin embargo discrepo con el voto en discordia del señor vocal Mujica. Es así que, analizaremos algunos aspectos tratados por el Tribunal:

Ha de notarse dos aspectos de singular interés que debe valorarse, uno de ellos el concepto de solidaridad comercial entre Diveimport y Divecenter, mientras la primera se autocalificaba como simple comercializadora, correspondía a la segunda brindar la garantía del vehículo, el Tribunal ha zanjado este aspecto cuando ha determinado que ambas empresas frente al consumidor responden solidariamente, dado que la primera no puede sustraerse de la responsabilidad que pone en el mercado, dicha relación se acredita porque ambas empresas atienden los vehículos de la misma Marca.

Es en este aspecto, que el señor vocal Mujica, cuestiona la legitimidad para obrar pasiva, en razón de que la relación de consumo se dio con Divecenter, por lo que Diveimport no resulta responsable de la falta de idoneidad de los hechos denunciados en el presente caso. De la cual discrepo en su totalidad, dado que en anteriores pronunciamientos se había precisado que la empresa representante de la marca de un vehículo en un país, también

asume responsabilidad por la idoneidad en el servicio de reparación brindado por los talleres con los que cuenten. Ese sentido, en relación al artículo 1325<sup>o11</sup> del Código Civil si bien Diveimport no realizó el servicio de reparación, éste ejecuta su obligación como representante de la marca de un vehículo en el país a través de sus talleres autorizados, siendo en este caso Divecenter. De esta manera, considero que Diveimport resulta responsable solidariamente por la falta de idoneidad en el servicio de reparación realizado al vehículo de LA DENUNCIANTE.

El segundo aspecto es el razonamiento del Tribunal con relación a considerar el accionar de Diveimport: al haber informado que el presupuesto es inicial no final; al haber informado a LA DENUNCIANTE de los trabajos adicionales, que los trabajos adicionales en efecto se realizaron, que Rímac aprobó el nuevo presupuesto, ello llevó a indicar que el importe de la nueva cotización si contaba con la aprobación y autorización de LA DENUNCIANTE.

En relación a este aspecto, es pertinente mencionar el análisis realizado por el Tribunal respecto de lo apelado por Diveimport, de que cobrar un monto superior al inicialmente establecido es consecuencia de no haber informado a LA DENUNCIANTE de los trabajos adicionales realizados al vehículo; la cual señaló que la Comisión imputó correctamente los hechos denunciados, al considerarlas como conductas distintas, ya que una trata de la falta de información oportuna y la otra de cobrar un monto mayor al inicialmente establecido.

En ese sentido, estoy de acuerdo en que el Tribunal haya revocado la resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia por la responsabilidad de Diveimport en cobrar un monto superior al inicialmente establecido, fundamentos que señalé en el análisis de la resolución de la Comisión.

Finalmente debe llamar a reflexión que el Tribunal al imponer las multas, se refiere a los hechos siguientes: cobro de guardianía, condiciones que fue entregado el vehículo (daños menores) y por la falta de información de los trabajos realizados.

El Tribunal describe con claridad la legitimidad de cobrar por los trabajos adicionales con relación a la ausencia de información de los trabajos adicionales, esto ratifica que el sujeto

---

<sup>11</sup> Artículo 1325°.- El deudor que para ejecutar la obligación se vale de un tercero, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.

del bien jurídico protegido, el consumidor, constituye la esencia de los derechos, y como tal, sujeto de protección. No es el cumplimiento contractual, la medida de análisis del Tribunal, pues al fin y al cabo los trabajos adicionales de reparación del vehículo de LA DENUNCIANTE, fueron realizados y cobrados de conformidad con los precios del mercado, lo que se sanciona es la ausencia de claridad, vale decir la falta de información respecto de estos trabajos adicionales.

En ese sentido, el Código señala varias características que se debe reconocer en el derecho de información, de las cuales algunas las describe Lopez Raygada<sup>12</sup> “ (i) **oportuna**, con el objetivo de que permita una adecuada valoración al consumidor, en términos de realidad, sobre los atributos de determinada oferta, de manera previa a su elección; (ii) **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 precauciones correspondientes para el uso o consumo de los mismos; y (iii) **veraz**, en términos de 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.” (Sumar 2011, Pág. 63).

Respecto del cobro por concepto de guardianía, estoy de acuerdo con que el Tribunal haya confirmado dicho extremo de la denuncia. Toda vez que, al valorar los medios probatorios presentados, no se acreditó que Diveimport haya puesto en conocimiento a LA DENUNCIANTE que de no retirar su vehículo al culminar el servicio de reparación se le cobraría por cada día que su vehículo se quede en el taller por concepto de guardianía. En consecuencia, al pretender cobrar sobre este concepto afecta la base del deber de idoneidad que busca la correspondencia de lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

Asimismo, LA DENUNCIANTE no esperaba que Diveimport le entregase su vehículo presentando daños leves, la cual no se acreditó que dichos daños se hayan producido con anterioridad al siniestro para que no fueran considerados dentro de la evaluación para el servicio de reparación. Sin embargo, Diveimport afirmó que estos fueron reparados y que no se realizó ningún cobro a LA DENUNCIANTE.

---

<sup>12</sup> Sumar, O. (editor) (2011) *“Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú”*, Lima, Perú, 1ra ed. Universidad del Pacifico. Pág. 63

En ese sentido, se sanciona que Diveimport entregó a LA DENUNCIANTE el vehículo presentando desperfectos, la cual ésta observó al momento de la entrega, y como consecuencia de ello, su vehículo tiene que volverse a internar para su reparación.



## **D. CONCLUSIONES.**

De lo expuesto en el presente informe, podemos concluir que:

De la denuncia interpuesta por la señora S. R. V. D., como consumidora, de que se le pretendió cobrar un monto superior al inicialmente establecido en la cotización, que se le pretendió cobrar por concepto de guardianía al permanecer su vehículo en el taller de la parte denunciada, que se le reconozca el pago del alquiler de vehículo que solicitó por no tener su vehículo a tiempo y que se le reconozca un importe a su favor por concepto de devaluación de su vehículo por el tiempo que este permaneció en el taller de Diveimport.

La Comisión hace un adecuado y claro análisis de las pretensiones solicitadas para evaluar si calzan con transgredir los derechos protegidos en el Código de Protección y Derecho del Consumidor.

Partiendo de ello, es que se establece las infracciones en las que recayó la parte denunciada, la sanción a aplicar y las medidas correctivas a cumplir.

Es así que, del análisis realizado en el presente informe quedó acreditado que Diveimport como representante de una marca de un vehículo en un país, responde de forma solidaria por los servicios de reparación que realiza Divecenter, puesto que éste es un taller autorizado para atender vehículos cuyas marcas representa.

Asimismo, que el sujeto del bien jurídico protegido, el consumidor, constituye la esencia de los derechos, y como tal, sujeto de protección. Que siendo el consumidor la parte más débil dentro de la relación de consumo, es el proveedor quien está obligado a poner en conocimiento del consumidor toda información relevante para que éste decida según sus necesidades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Antay Bolaños, A. (2018). “La importancia del derecho a la información en las relaciones de consumo - The Importance of the Right to Information in Consumer Relations. *Lex Orbis* 1 (2).
- Carbonell O'Brien O'BRIEN, E. (2015) “Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor”. Lima, Perú: Editorial Jurista Editores E.I.R.L.
- Duran, Julio B., (2011) “Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil”, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Derecho, Perú
- Indecopi (2016), “Lineamiento de Protección al Consumidor 2016” Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/747822/CC1+y+CPC+-+ILN+-+pdf/cd9a32a6-4aab-4b60-993c-8bb3a202ad89>
- Rodríguez García, G. (2014). “el apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor The rise and fall of the duty of suitability In the peruvian consumer protection law. *Themis* 65.
- Sumar, O. (editor) (2011) “Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú”, Lima, Perú, 1ra ed. Universidad del Pacífico.
- Supo Calderón, D. y Bazán Vásquez, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*. 8 (12).
- Villota Cerna, M. (2010). “Avances y orientaciones del nuevo Código de Defensa y Protección al Consumidor” *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual* N° 11.

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED]  
**DENUNCIADA** : DIVEIMPORT S.A.  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDADES** : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que haya pretendido cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación del vehículo de la denunciante. En tal sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción de una (1) UIT impuesta por este extremo.*

*Asimismo, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que: (i) cobró a la denunciante un monto de US\$ 5,00 por concepto de guardianía; (ii) entregó el vehículo con las siguientes condiciones: (a) maletero quiñado, (b) parachoques con quiñes, (c) los aros posteriores raspados y quiñados; y, (iii) no informó los trabajos adicionales realizados al vehículo.*

### **SANCIONES:**

- (i) **0,5 UIT, por el cobro por concepto de guardianía.**
- (ii) **1 UIT, por las condiciones en que fue entregado el vehículo.**
- (iii) **1 UIT, por la falta de información de los trabajos adicionales realizados en el vehículo.**

Lima, 20 de junio de 2017

### **ANTECEDENTES**

1. El 16 de noviembre de 2015<sup>1</sup>, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a Diveimport S.A.<sup>2</sup> (en adelante, Diveimport) y a Rímac Seguros y Reaseguros<sup>3</sup> (en adelante, Rímac) por

<sup>1</sup> Denuncia complementada con el escrito del 14 de enero de 2016.

<sup>2</sup> RUC: 20502797230, con domicilio fiscal en Av. Nicolás Arriola 500, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.

<sup>3</sup> Cabe precisar que, respecto de dicha proveedora, la primera instancia se inhibió de conocer el extremo de la M-SC2-13/1B 1/24

presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 22 de junio del año 2015, su vehículo marca Mercedes Benz con placa de rodaje F8C-059 tuvo un siniestro, el cual fue comunicado a la empresa aseguradora de su unidad vehicular –Rímac-, ingresándolo al día siguiente al taller autorizado de Diveimport;
  - (ii) para la reparación de su vehículo, Diveimport emitió un presupuesto ascendente a US\$ 20 743,88, el mismo que fue aprobado por Rímac quedando a su cargo el abono de un deducible ascendente al monto de US\$ 4 148,77;
  - (iii) el 5 de setiembre de 2015, Diveimport le informó un nuevo monto para la reparación de su vehículo, lo que originó que el deducible a cargo de la señora [REDACTED], fuera incrementado a US\$ 6 361,71;
  - (iv) el 28 de setiembre de 2015, Diveimport nuevamente informó a la denunciante una modificación en el presupuesto para la reparación de su vehículo, lo que motivó que, en dicha oportunidad, el abono por concepto de deducible incrementase a US\$ 6 526,96;
  - (v) ninguna de las denunciadas, le informó sobre los trabajos adicionales que serían realizados en su vehículo - que generaban el incremento del presupuesto inicialmente previsto-, los mismos que fueron efectuados sin contar con su autorización;
  - (vi) el 3 de noviembre de 2015, Diveimport envió una carta al domicilio de su señora madre, mediante la que le exigió el pago de US\$ 5,00 por concepto de guardianía por cada día que su vehículo se encontró internado en su taller después de finalizada su reparación; y,
  - (vii) el 7 de enero de 2016, al acercarse a recoger su vehículo del taller de la denunciada, notó que éste presentó defectos –los que fueron ocasionados en el período en el que dicho vehículo se encontró internado-, tales como: (a) el maletero quiñado; (b) aros posteriores raspados y quiñados; (c) manchas de pintura; y, (d) desgaste y quiñes en el parachoque.
2. La señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva que (i) se respete el monto de US\$ 4 148,77 que canceló de acuerdo a lo establecido en la Cotización N° 0100486033, que fue puesta en su conocimiento y en el cual se detallan los trabajos realizados en su vehículo; (ii) se deje sin efecto el pago de US\$ 5,00 por concepto de guardianía; (iii) devuelva la suma de US\$ 141,60 por concepto de alquiler de un vehículo durante el tiempo en su bien se encontró en el taller; (iv) reconozca la suma de US\$ 2 395,55 por la devaluación que sufrió su vehículo debido al retraso y deterioro que sufrió el mismo al

---

denuncia referido a ésta, remitiendo copia de la denuncia presentada a la autoridad competente para ello.

encontrarse en el taller del proveedor denunciado; así como las costas y costos del procedimiento.

3. En sus descargos, Diveimport manifestó lo siguiente:

- (i) Inicialmente se emitió una cotización por la suma de US\$ 20 743,88, oportunidad en la cual se informó a la denunciante que dada la magnitud de los daños derivados del siniestro dicha cotización podría incrementarse;
- (ii) durante los trabajos de reparación se detectó que la unidad materia de denuncia requería repuestos adicionales; por lo que se procedió a incorporarlos a la cotización, ello previa autorización de la compañía de seguros;
- (iii) el monto cancelado por la señora [REDACTED] se habría sustentado en una cotización preliminar que se encontraba sujeta a variación, en atención a ello la variación de la suma que debía asumir la denunciante se encuentra justificada en los trabajos y repuestos que finalmente requirió la unidad;
- (iv) el cobro de US\$ 5,00 diarios por concepto de guardianía no constituiría una infracción, pues dicho concepto se encuentra estipulado en el documento denominado "Pre-Orden" suscrito por la señora [REDACTED];
- (v) en relación a los presuntos daños del vehículo de la denunciante, precisó que al haber ingresado dicho bien a causa de un siniestro, la cobertura del seguro únicamente se encontraba sujeta a que el desperfecto a ser atendido se derive del siniestro sufrido; por lo que, cualquier daño que no esté en la zona del siniestro no sería atendido; y,
- (vi) la denunciante debió recoger su vehículo el 28 de setiembre de 2015, oportunidad en la cual se acabaron con los trabajos de reparación, sin embargo, por negligencia de la denunciante el vehículo no habría sido recogido; y,
- (vii) correspondía a la compañía de seguros contratada por la denunciante el trasladar la información relacionada con los trabajos adicionales a ser realizados en su vehículo.

4. Mediante Resolución 593-2016/CC2 del 23 de marzo de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión N° 2), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Se inhibió de conocer la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED], respecto de los extremos de su denuncia relativos a Rímac –en su calidad de empresa aseguradora- y remitió copia del Expediente 1347-2015/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión N° 1), a efectos de que realice el trámite pertinente, a razón de su competencia por materia;

- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que:
- (a) cobró a la señora [REDACTED] un monto superior al inicialmente establecido por concepto de reparación del vehículo siniestrado, sancionándola con una multa de una (1) UIT;
  - (b) cobró a la señora [REDACTED] la suma de US\$ 5,00 por concepto de guardianía, por cada día que su vehículo se encontró almacenado en el taller de su representada después de finalizada su reparación, pese a que ello no había sido pactado, sancionándola con media (0,50) UIT;
  - (c) devolvió el vehículo de la denunciante con los siguientes defectos: (i) maletero quiñado; (ii) parachoques con quiñes; y, (iii) aros posteriores raspados y quiñados, los mismos que fueron ocasionados durante su permanencia en el taller de su representada, sancionándola con una (1) UIT;
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Diveimport por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, en la medida que, no cumplió con informar a la señora [REDACTED] sobre los trabajos adicionales, a los inicialmente cotizados, que serían realizados en su vehículo, a efectos de que ésta pudiera otorgar la conformidad respecto de su ejecución, sancionándola con una multa de una (1) UIT;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Diveimport por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse verificado que durante la permanencia del vehículo de la señora [REDACTED] en el taller autorizado de dicha proveedora, éste presentó los siguientes defectos: (a) manchas de pintura; y, (b) desgaste en el parachoques;
- (v) ordenó, en calidad de medidas correctivas, que en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución recurrida, Diveimport, cumpla con: (a) reconocer la suma de US\$ 4 148,77 como concepto de pago del deducible, debido a que dicho monto correspondía a la cotización inicialmente informada a la denunciante; (b) dejar sin efecto el cobro de US\$ 5,00 por concepto de guardianía por cada día que el vehículo de la denunciada se encontró almacenado en el taller de su representada; y, (c) realizar las reparaciones de los defectos generados en el vehículo de la denunciante durante el período que éste se encontró internado en su taller;
- (vi) dispuso la inscripción de Diveimport en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
- (vii) condenó a Diveimport al pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

5. El 18 abril de 2016, Diveimport apeló la Resolución 593-2016/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) En la medida que los hechos denunciados por la señora [REDACTED] se dieron en el marco de los alcances de un contrato de seguros, correspondía a la Comisión N° 1, que conociera la presente denuncia en su totalidad, a razón de su competencia por materia;
  - (ii) en tanto existía un procedimiento paralelo ante la Comisión N° 1, respecto de la responsabilidad de la aseguradora del vehículo de la señora [REDACTED], la Comisión N° 2 debió abstenerse de emitir un pronunciamiento hasta que la cuestión controvertida sobre la aseguradora hubiera sido resuelta;
  - (iii) su representada se encargaba de la venta de unidades vehiculares y no de brindar servicios de reparación, motivo por el que resultaba claro que no había establecido una relación de consumo con la señora [REDACTED];
  - (iv) la Comisión debió imputar las presuntas infracciones referidas a: (a) no haber informado a la denunciante sobre los trabajos adicionales, a los inicialmente cotizados; y, (b) haber cobrado un monto superior al preliminarmente indicado a la señora [REDACTED], por concepto de reparación de su vehículo; como un solo hecho, en la medida que la segunda conducta era consecuencia de la primera;
  - (v) informó vía correo electrónico a la denunciante que la cotización se encontraba sujeta a variación; ello, considerando la magnitud del siniestro ocurrido en su vehículo. Agregó que correspondía a la aseguradora informar a la señora [REDACTED] sobre las ampliaciones que se encontraba aprobando;
  - (vi) las ampliaciones de la cotización tuvieron su origen en los trabajos y repuestos efectivamente ejecutados en el vehículo de la denunciante, cuya pertinencia fue analizada por la compañía de seguros;
  - (vii) contrariamente a lo señalado por la Comisión, en el reverso de la cotización que remitió a la señora [REDACTED], se le informó que de negarse a recoger su vehículo dentro del plazo de tres (3) días, computados a partir de la fecha de haber recibido el aviso sobre la culminación del trabajo, se le cobraría la suma de US\$ 30,00 diarios más IGV por el espacio que el vehículo ocupaba en el taller;
  - (viii) para analizar los defectos relacionados: (a) quiñes del maletero; (b) quiñes del parachoques; y, (c) aros posteriores raspados y quiñados; correspondía evaluar el documento denominado "Inventario", que acreditaba el estado en el que la unidad vehicular ingresó;
  - (ix) las medidas correctivas ordenadas fueron cuestionadas, toda vez que: (a) reconocer la suma de US\$ 4 148,77 a favor de la señora [REDACTED] como concepto de pago del deducible, constituía una medida de naturaleza indemnizatoria, debido a que los trabajos efectuados en su vehículo de la señora [REDACTED] ascendieron a un costo mayor; (b) la denunciante no



- llegó a realizar el pago de US\$ 5,00 diarios por concepto de guardiania; y, (c) pese a que los defectos presentados en el vehículo de la señora [REDACTED], no fueron ocasionados en el taller, ya había procedido a solucionarlos, sin que la denunciante realizara observación alguna; y,
- (x) en relación a la sanción impuesta, existiría atenuantes de responsabilidad, dado que brindo atención a la denunciante previamente a la notificación con la resolución de imputación de cargos, además que la multa trasgrediría el principio de razonabilidad.
6. Mediante Resolución 3987-2016/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) suspendió el procedimiento iniciado por la señora [REDACTED] contra Diveimport, tras haber considerado que la decisión que emitiera la Comisión N° 1 en el marco de la tramitación del Expediente 156-2016/CC1, resultaba necesario para resolver el fondo de la controversia en el presente caso.
7. Por Resolución 1410-2017/SPC-INDECOPI del 18 de abril de 2017, la Sala levantó la suspensión del procedimiento seguido por la señora [REDACTED] contra Diveimport, al haberse verificado que la Comisión N° 1 emitió un pronunciamiento final en el marco de la tramitación del Expediente 156-2016/CC1, decisión que resultaba necesaria para resolver el fondo de la controversia en el presente caso.
8. El 5 de mayo de 2017, Divecenter S.A.C.<sup>4</sup> (en adelante, Divecenter), se apersonó al procedimiento, señalando que el servicio de reparación brindado a la denunciante no fue contratado ni brindado por Diveimport, por lo cual la denuncia debería ser declarada improcedente en su contra al carecer de legitimidad para obrar pasiva.
9. Por Requerimiento 058-2017/SPC del 2 de junio de 2017, la Secretaría Técnica de la Sala, requirió a Diveimport que informe lo siguiente:
- (i) El tipo de vínculo comercial y/o empresarial que tendría con la empresa denominada Divecenter;
  - (ii) precisar si ambas empresas comparten el nombre comercial denominado "DIVEMOTOR";
  - (iii) precisar cuál es la empresa que efectuó el cobro por servicio de reparación y guardiania en el presente caso; y,
  - (iv) en qué empresa laboran los señores Rosangela Johnson, Elizabeth Soto y Daniel Ernesto Hurtado Dellepiani.

<sup>4</sup> R.U.C. 20520588486, con domicilio fiscal en Av. Canadá Nro. 1160 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria.



10. El 9 de junio de 2017, Diveimport absolvió el requerimiento de información, señalando lo siguiente:
- (i) Divecenter es una empresa cuyo objeto social es la prestación de servicio de reparación, siendo concesionario autorizado para realizar en sus talleres los trabajos de mantenimientos preventivo y correctivo de los vehículos de marcas "Mercedes-Benz", "Jeep", "Dodge", "Chrysler", "RAM" y "Freightliner", autorización que le ha conferido Diveimport, quien es representante de las referidas marcas en el país;
  - (ii) ambas empresas (Diveimport y Divecenter) son titulares de manera independiente y para su rubro en particular de la marca "DIVEMOTOR";
  - (iii) su empresa no brinda directamente servicios de reparación, por lo que no habría efectuado algún cobro por reparación o guardianía de vehículo; y,
  - (iv) las personas mencionadas no formarían parte de su planilla.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas

(i) Sobre los extremos materia de pronunciamiento

11. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 593-2016/CC2 se limitará a los extremos impugnados por Diveimport (extremos que fueron declarados fundados en su contra) en su recurso de apelación.
12. En tal sentido, considerando que la señora [REDACTED] no apeló la Resolución 593-2016/CC2 en el extremo que se declaró infundada la denuncia, se deja constancia que dicho extremo han quedado consentido.
- (ii) Respecto a la presunta falta de legitimidad para obrar pasiva alegada por Diveimport
13. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que se encargaba de la venta de unidades vehiculares y no de brindar servicios de reparación, motivo por el que resultaba claro que no había establecido una relación de consumo con la señora [REDACTED].
14. Obra en el expediente en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos: (i) Copia del Inventario de Unidades del 24 de junio de 2015, emitido por Divecenter<sup>5</sup> mediante el cual dejó constancia de las fallas del

<sup>5</sup> Ver foja 81 del expediente.

automóvil de propiedad de la denunciante, que ingresaron al taller de la citada denunciada; (ii) copia de la Cotización 0100486033 del 24 de junio de 2016 emitida por Divecenter<sup>6</sup>, a través de la cual se determinó el costo de las reparaciones del vehículo a efectuarse; y, (iii) diversos correos electrónicos entre personal de Divemotor y la denunciante, mediante el cual la denunciada informaba sobre el incremento del importe a pagar por la señora [REDACTED] por las reparaciones<sup>7</sup>.

15. Asimismo, de la valoración del expediente se verifica que, mediante escrito del 5 de mayo de 2017, Divecenter se apersonó al presente procedimiento señalando que el servicio de reparación brindado a la señora [REDACTED] no habría sido contratado, ni brindado por Diveimport; y, mediante escrito del 9 de junio de 2017, Diveimport señaló que no brinda el servicio de reparación vehicular, por lo que no habrían efectuado algún cobro por reparación o guardianía a la señora Valle
16. Bajo tal premisa, esta Sala advierte que, en efecto, fue Divecenter la empresa que habría (i) cobrado un monto superior al inicialmente establecido por costo de reparación al vehículo de la denunciante, (ii) cobrado la suma de US\$ 5,00 por concepto de guardianía; (iii) entregó el vehículo con defectos; y, (iv) no habría informado los trabajos adicionales al vehículo; no obstante, de la revisión del procedimiento también se desprende que mediante escrito del 9 de junio de 2017, Diveimport señaló ser el representante en el Perú de los vehículos que tienen como marcas "Mercedes-Benz", "Jeep", "Dodge", "Chrysler", "RAM" y "Freigthliner".
17. Al respecto, es importante precisar que, tal como lo Sala lo ha señalado en anteriores pronunciamientos<sup>8</sup>, la empresa representante de la marca de un vehículo en un país, también asume responsabilidad por la idoneidad en el producto brindado al denunciante, así como del servicio de reparación que brinden los talleres autorizados con los que cuentan.
18. En efecto, siendo que Diveimport -en su calidad de comercializadora de vehículos, cuyo taller autorizado es Divecenter-, brinda la garantía del vehículo que pone a disposición en el mercado, le corresponde responder -de manera solidaria-, el hecho referido a la falta de idoneidad en el servicio de reparación del vehículo de la señora [REDACTED].
19. Sobre el particular cabe señalar lo expuesto en el artículo 1325° del Código Civil, cuyo texto es el siguiente:

<sup>6</sup> Ver foja 11 y 82 del expediente.

<sup>7</sup> Ver foja 19 y 20 del expediente.

<sup>8</sup> Ver Resolución 4300-2016/SPC-INDECOPI del 9 de noviembre de 2016.

**“Artículo 1325.-** El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario”

20. En tal sentido, de los citados medios de prueba, se encuentra acreditado la relación de consumo entre la señora [REDACTED] y Diveimport.
21. Finalmente, si bien la denunciada señaló que en su recurso de apelación que solo se encargaría de la venta de unidades y no de su reparación, tal como se habría estipulado en la Resolución 3620-2015/SPC-INDECOPI, además de haberse hecho mención a la Resolución 0080-2017/SPC-INDECOPI; cabe señalar que, las resoluciones citadas trataron de temas distintos al analizado en el presente caso, al denunciarse concretamente la venta de un vehículo que al poco tiempo de ser adquirido presentó defectos en su funcionamiento, además que en dichos pronunciamientos no se analizó la responsabilidad de Diveimport como representante de la marca “Mercedes-Benz” en el Perú, sino solo como concesionario de los citados automóviles.
22. Por las consideraciones expuestas, en la medida que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes, conforme a los términos establecidos en el Código, corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este extremo.
23. En ese sentido, esta Sala considera necesario dejar constancia que el análisis de la responsabilidad de Diveimport se efectuara en el marco de su responsabilidad como representante de la marca “Mercedes-Benz” en nuestro país.
- (iii) Respecto a la imputación de cargos referido al cobro de un monto superior por costos de reparación y falta de información de los trabajos adicionales
24. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que la Comisión debió imputar las presuntas infracciones referidas a: (a) no haber informado a la denunciante sobre los trabajos adicionales, a los inicialmente cotizados; y, (b) haber cobrado un monto superior al preliminarmente indicado a la señora [REDACTED], por concepto de reparación de su vehículo; como un solo hecho, en la medida que la segunda conducta era consecuencia de la primera.
25. Sobre el particular, contrariamente a lo señalado por la denunciada, esta Sala considera que la autoridad de primera instancia imputó correctamente los hechos denunciados por la señora [REDACTED], en la medida que se tratan de conductas distintas, por lo que deben ser analizados de forma independiente, al tratar el primero sobre (i) la falta de información oportuna a la denunciante de los trabajos adicionales a los inicialmente cotizados; y, la otra referida (ii) al cobrar un monto mayor al inicialmente establecido.



26. En tal sentido, corresponde desestimar lo alegado por Diveimport en este punto.
- (iv) Respecto a la competencia de la Comisión N° 2 en el presente procedimiento
27. Diveimport señaló en su recurso impugnativo que en la medida que los hechos denunciados por la señora [REDACTED] se dieron en el marco de los alcances de un contrato de seguros, correspondía a la Comisión N° 1, que conociera la presente denuncia en su totalidad, a razón de su competencia por materia. Agregó que, en tanto existía un procedimiento paralelo ante la Comisión N° 1, respecto de la responsabilidad de la aseguradora del vehículo de la señora [REDACTED], la Comisión N° 2 debió abstenerse de emitir un pronunciamiento hasta que la cuestión controvertida sobre la aseguradora hubiera sido resuelta.
28. Sobre el particular, corresponde señalar que el 24 de mayo de 2016, mediante la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 104-2016-INDECOPI/COD, se incorporó el artículo 5° a la Resolución 27-2013-INDECOPI/COD, mediante el que quedó establecido que cuando una denuncia tramitada por la vía ordinaria se sustente en hechos que configuren dos (2) o más infracciones vinculadas entre sí y que correspondan a materias distintas; la competencia de las Comisiones N° 1 y N° 2, será determinada de acuerdo a la infracción principal que motiva la denuncia presentada<sup>9</sup>. No obstante, es pertinente indicar que dicha directiva no se encontraba vigente a la fecha de la interposición de la denuncia de la señora [REDACTED], esto es, el 16 de noviembre de 2015.
29. En ese sentido, bajo tal premisa, la Comisión que tomaba conocimiento de una infracción se avocaba sólo respecto de aquellas que tiene competencia y remitirá una copia de la denuncia al órgano resolutorio competente para que se pronuncie en relación a las restantes, tal como sucedió en el presente caso.
30. Finalmente, corresponde indicar que esta Sala mediante Resolución 3987-2016/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2016, suspendió el presente procedimiento hasta que la Comisión N° 1 emitiera un pronunciamiento en el marco de la tramitación del Expediente 156-2016/CC1; siendo que una vez que la citada Comisión N° 1 emitió su pronunciamiento respectivo, por

<sup>9</sup> RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 104-2016-INDECOPI/COD, INCORPORAN ARTÍCULO A LA RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 027-2013 INDECOPI/COD.

(...)

Artículo 5°. - Cuando una denuncia tramitada por la vía ordinaria se sustente en hechos que configuren dos o más infracciones vinculadas entre sí y que, sin embargo, corresponden a materias distintas; la competencia de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central será determinada de acuerdo a la infracción principal que motiva la denuncia presentada".

Resolución 1410-2017/SPC-INDECOPI del 18 de abril de 2017, este Colegiado levantó la suspensión del procedimiento.

### Sobre el deber de idoneidad

31. El artículo 18° del Código<sup>10</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>11</sup>.
32. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
- (i) Respecto al cobro de un monto superior al inicialmente establecido por costo de reparación
33. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Diveimport, en este extremo, al haberse acreditado que cobró a la señora [REDACTED] un monto superior al inicialmente establecido por concepto de reparación del vehículo siniestrado.
34. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que informó vía correo electrónico a la denunciante que la cotización se encontraba sujeta a variación; ello, considerando la magnitud del siniestro ocurrido en su vehículo. Indicó que correspondía a la aseguradora informar a la señora [REDACTED]

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

sobre las ampliaciones que se encontraba aprobando. Agregó que, las ampliaciones de la cotización tuvieron su origen en los trabajos y repuestos efectivamente ejecutados en el vehículo de la denunciante, cuya pertinencia fue analizada por la compañía de seguros;

35. Obra en el expediente copia de la Póliza Vehicular N° 2101-433780<sup>12</sup>, correspondiente al vehículo de la denunciante, en el cual se estipuló que la señora [REDACTED] debía cancelar el 20% del monto de reparación, sin IGV.
36. Copia de la Cotización N° 0100486033 del 24 de junio de 2015, presentada por la señora [REDACTED], en la cual se determinó que el costo de las reparaciones sería de US\$ 20 743,88<sup>13</sup>.
37. Asimismo, obra en los actuados copia de la Cotización N° 0100486033 del 24 de junio de 2015, presentada por Diveimport, en el que se indicó como costo final de reparación la suma US\$ 30 089,46, la cual además se encuentra aprobada por la compañía aseguradora (Rímac) el 10 de julio de 2015<sup>14</sup>.
38. Adicionalmente, obran el expediente copia de las siguientes ampliaciones de los trabajos realizados al vehículo de la denunciante, aprobados por Rímac, que se detallan a continuación:
  - a) Ampliación del 3 de agosto de 2015, por la suma de S/. 244,58, aprobado por Rímac el 6 de agosto de 2015<sup>15</sup>;
  - b) ampliación del 7 de agosto de 2015, por la suma de S/. 1 213,78, aprobado por Rímac en la misma fecha<sup>16</sup>;
  - c) ampliación del 25 de agosto de 2015, por la suma de S/. 1 227,20, aprobado por Rímac en la misma fecha<sup>17</sup>; y,
  - d) ampliación del 26 de agosto de 2015, por la suma de S/. 2 026,83, aprobado por Rímac en la misma fecha<sup>18</sup>.

<sup>12</sup> Ver foja 15 a 18 del expediente.

<sup>13</sup> Ver foja 11 a 14 del expediente.

<sup>14</sup> Ver foja 82 a 85 del expediente.

<sup>15</sup> Ver foja 89 del expediente.

<sup>16</sup> Ver foja 86 del expediente.

<sup>17</sup> Ver foja 87 del expediente.

<sup>18</sup> Ver foja 88 del expediente.

39. De otra parte, obra en los actuados copia de los siguientes correos electrónicos remitidos entre el personal de Divecenter y la denunciante:
- (a) Correo electrónico del 7 de julio de 2015<sup>19</sup>

*"(...) adjunto el detalle de la cotización por presentarse a la cia de seguro; considerando que el siniestro fue fuerte se podría incrementar una vez teniendo la autorización para el parte de su cia de seguro."*
  - (b) Correo electrónico del 5 de septiembre de 2015<sup>20</sup>

*"Buenos días; para confirmarle que contamos con el auto listo para la entrega adjunto encontrará la liquidación por la franquicia a cancelar \$ 6 361.71 (...)."*
  - (c) Correo electrónico del 28 de septiembre de 2015<sup>21</sup>

*Buenas tardes, le confirmo que sí llegó la llanta la cual ya se encuentra instalada.  
Le explico; finalmente el total atendido es de \$ 32,643.78 (incluido IGV) correspondiéndole por cancelar el 20% siendo su franquicia \$ 6 526.96 (incluido IGV) que es la suma de las 4 boletas adjuntas en el detalle sin ningún pendiente".*
40. De los citados medios probatorios, se encuentra acreditado que Divecenter informó a la denunciante que el costo de la cotización por la reparación del vehículo podría incrementarse en la medida que el impacto del siniestro habría sido considerable.
41. Ahora, si bien la señora [REDACTED] presentó la Cotización 0100486033 del 24 de junio de 2015, la cual señala como costo final de reparación US\$ 20 743,88, esta no cuenta con la aprobación de Rímac; por el contrario, la cotización presentada por la denunciada, que señala como costo final de reparación US\$ 30 089,46 fue aprobado por Rímac el 10 de julio de 2015.
42. Asimismo, se encuentra acreditado los trabajos de ampliación al vehículo de la denunciante, los cuales fueron aprobados por la compañía asegurado, lo cual incrementó el costo final de reparación del automóvil siniestrado.
43. En tal sentido, no se observa que Diveimport haya pretendido cobrar a la denunciante un monto superior al inicialmente establecido, dado que desde un principio se le informó que la cotización preliminarmente enviada, podría

<sup>19</sup> Ver foja 80 del expediente.

<sup>20</sup> Ver foja 19 del expediente.

<sup>21</sup> Ver foja 20 del expediente.

incrementarse en virtud al grado de siniestro ocurrido con su vehículo, lo cual finalmente ocurrió, siendo aprobado su cotización final y las ampliaciones por la compañía de seguros, no acreditándose alguna infracción a las normas de protección al consumidor.

44. Cabe señalar que, si bien existe un correo electrónico del 12 de octubre de 2015, mediante el cual personal de la denunciada señaló que los montos no coincidirían; posteriormente se enviaron los documentos de ampliación y proformas ajustadas que sustentaban el cobro efectuado.
45. En consecuencia, corresponde revocar este extremo que declaró fundada la denuncia contra Diveimport por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola se declara infundada la misma en este extremo, al haberse acreditado que Divecenter no cobro a la denunciante un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación de su vehículo. Por tanto, se deja sin efecto la medida correctiva y la sanción impuesta como consecuencia de la presente infracción revocada.

(ii) Respecto al cobro por concepto de guardianía

46. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, considerando que se acreditó que cobró a la denunciante la suma de US\$ 5,00 por concepto de guardianía, por cada día que su vehículo se encontró almacenado en el taller de su representada después de finalizada su reparación, pese a que ello no había sido pactado.
47. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que en el reverso de la cotización que remitió a la señora [REDACTED], se le informó que de negarse a recoger su vehículo dentro del plazo de tres (3) días, computados a partir de la fecha de haber recibido el aviso sobre la culminación del trabajo, se le cobraría la suma de US\$ 30,00 diarios más IGV por el espacio que el vehículo ocupaba en el taller.
48. Obra en los actuados copia de la Carta Notarial del 3 de noviembre de 2015, remitida a la denunciante<sup>22</sup>, mediante la cual se le solicitó la cancelación de la suma de US\$ 5,00 por cada día por concepto de guardianía.
49. Sin embargo, no obra en el expediente documento alguno que acredite de manera fehaciente que la denunciada puso en conocimiento de la señora [REDACTED] que, de no recoger su automóvil del taller, se procedería a realizar el cobro del servicio de guardianía. Cabe señalar que, de la revisión del reverso

<sup>22</sup> Ver foja 31 del expediente.



de las cotizaciones presentadas por las partes no se observa que se haya informado a la denunciante del cobro por concepto de guardianía.

50. Bajo tales consideraciones, corresponde confirmar este extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(iii) Respecto a los defectos en el vehículo

51. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Diveimport, en este extremo, al haber quedado acreditado que devolvió el vehículo de la denunciante con los siguientes defectos: (i) maletero quiñado; (ii) parachoques con quiñes; y, (iii) aros posteriores raspados y quiñados, los mismos que fueron ocasionados durante su permanencia en el taller de su representada.

52. Diveimport alegó en su recurso de apelación que para analizar los defectos relacionados a: (a) quiñes del maletero; (b) quiñes del parachoques; y, (c) aros posteriores raspados y quiñados; correspondía evaluar el documento denominado "Inventario", que acreditaba el estado en el que la unidad vehicular ingresó.

53. De los actuados, se aprecia que el vehículo de la señora [REDACTED] ingresó al taller de Divecenter el 24 de junio de 2015, a efectos de que sea reparado.

54. No obstante, obra en el expediente copia del correo electrónico del 7 de enero de 2016, remitido a la señora [REDACTED]<sup>23</sup>, a través del cual se reconoció la existencia de defectos en el vehículo, comprometiéndose la denunciada en repararlos y entregar el vehículo el 15 de enero de 2016, conforme se aprecia a continuación:

"(...)

La srta [REDACTED] está reclamando los siguientes puntos:

Parachoques con quiñes

Maletero quiñado

Aros posteriores quiñados

Emblema de MB de capot despintado.

Según su conocimiento vamos a corregir estos puntos y se va a entregar el vehículo el día viernes 15/01. Este costo va a ser asumido por la garantía de trabajo que brindamos."

55. En ese sentido, se encuentra acreditado que el vehículo fue entregado con defectos a la denunciante, debiéndose internar nuevamente, a efectos de que sea reparado y entregado en una nueva fecha, lo cual acredita la trasgresión a las normas de protección al consumidor.

<sup>23</sup> Ver foja 41 del expediente.

56. Por lo expuesto, corresponde confirmar este extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- (iv) Respecto a la falta de información de los trabajos adicionales
57. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Diveimport, en este extremo, al haber quedado acreditado que, no cumplió con informar a la señora [REDACTED] sobre los trabajos adicionales, a los inicialmente cotizados, que serían realizados en su vehículo, a efectos de que ésta pudiera otorgar la conformidad respecto de su ejecución.
58. Obra en el expediente copia del correo electrónico del 7 de octubre de 2015, por medio del cual Rímac informa a la denunciante<sup>24</sup> que *“una vez internado el vehículo en el taller, nuestros técnicos aprueban el presupuesto que tengan que ver con los daños del siniestro reportado y aprobado en su momento. El taller se pone en contacto con los asegurados para que den su conformidad e iniciar reparaciones. Realizamos la comunicación, en tanto telefónica como por correo con el jefe del taller para confirmar a que se debe las diferencias y que los presupuestos que le brindaron a usted debe ser los que nuestros técnicos han aprobado, con los ajustes correspondientes, pero aún no tenemos respuestas pues, según manifiestan, están revisando dichos presupuestos.”* (subrayado es nuestro).
59. Ahora bien, de los correos electrónicos remitidos a la señora [REDACTED], se observa que se le comunicó los montos de las reparaciones realizadas al vehículo y los importes a cancelar como deducibles; no obstante, no se aprecia que se puso en conocimiento de la denunciante los trabajos adicionales que fueron realizados en el vehículo, a efectos de que la señora [REDACTED] pueda tener conocimiento de los mismos y tomar una adecuada decisión de consumo.
60. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Diveimport por infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° del Código.

#### Sobre las medidas correctivas

61. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>25</sup>.

<sup>24</sup>  
<sup>25</sup>

Ver foja 21 del expediente.

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

62. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115° del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo 116° del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>26</sup>.
63. En el presente caso, la Comisión dictó como medidas correctivas que Diveimport, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución recurrida, cumpla con:
- (a) Dejar sin efecto el cobro de US\$ 5,00 por concepto de guardianía por cada día que el vehículo de la denunciada se encontró almacenado en el taller de su representada; y,
  - (b) realizar las reparaciones de los defectos generados en el vehículo de la denunciante durante el período que éste se encontró internado en su taller.
64. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que reconocer la suma de US\$ 4 148,77 a favor de la señora [REDACTED] como concepto de pago del deducible, constituía una medida de naturaleza indemnizatoria, debido a que los trabajos efectuados en su vehículo de la señora [REDACTED] ascendieron a un costo mayor; además que la denunciante no llegó a realizar el pago de US\$ 5,00 diarios por concepto de guardianía; y, pese a que los defectos presentados en el vehículo de la señora [REDACTED], no fueron ocasionados en el taller, ya había procedido a solucionarlos, sin que la denunciante realizara observación alguna.
65. Sobre el particular, en la medida que esta Sala ha revocado a infundado el extremo referido al presunto cobro mayor por la reparación del vehículo de la denunciante, dejó sin efecto la medida correctiva ordenada en este extremo, por lo cual, carece de objeto analizar los argumentos del recurso de apelación que cuestionan la medida correctiva en este punto.

26

**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 (...).

**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.
- (...).

66. Ahora, en relación a la medida correctiva ordenada consistente en que se deje sin efecto el cobro de US\$ 5,00 por concepto de guardianía, si bien la denunciada señaló que la denunciante no llegó a realizar algún pago por dicho concepto; cabe señalar que, la citada medida correctiva no ordena a Diveimport que devuelva algún importe cobrado a la denunciante, por el contrario, ordena que la denunciada deje de cobrar algún monto por concepto de guardianía, por tanto corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este punto.
67. Por otro lado, si bien Diveimport señaló en su recurso impugnativo que los daños en el vehículo habrían sido solucionados sin algún tipo de observación por parte de la señora [REDACTED]; cabe señalar que, la denunciada no ha presentado algún medio de prueba que acredite lo alegado.
68. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que dictó las medidas correctivas a favor de la denunciante en relación a que la denunciado deje sin efecto el cobro de US\$ 5,00 por concepto de guardianía, y, realice las reparaciones de los defectos generados en el vehículo.
69. Asimismo, se informa a Diveimport que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora [REDACTED] deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>27</sup>.

27

RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

Sobre la graduación de la sanción

70. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>28</sup>.
71. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>29</sup>.
72. En el presente caso, la Comisión ha sancionado a Diveimport con las siguientes multas:
- 0,5 UIT, por el cobro por concepto de guardianía;
  - 1 UIT, por las condiciones en que fue entregado el vehículo;
  - 1 UIT, por la falta de información de los trabajos adicionales realizados en el vehículo.

<sup>28</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>29</sup> **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.

(...)

73. En su recurso de apelación, Diveimport señaló que existiría atenuantes de responsabilidad, dado que brindó atención a la denunciante previamente a la notificación con la resolución de imputación de cargos, además que las multas trasgredirían el principio de razonabilidad.
74. Contrariamente a lo señalado por la denunciada, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción (daño al consumidor, efectos en el mercado y probabilidad de detección) aplicados por la Comisión a cada una de las infracciones, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados de manera concreta y en base a los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la proporcionalidad y razonabilidad de las sanciones impuestas, habiéndose considerado inclusive el daño o perjuicio causado a la denunciante.
75. Si bien Diveimport señaló en su recurso de apelación que existiría atenuantes de responsabilidad, dado que brindó atención a la denunciante previamente a la notificación con la resolución de imputación de cargos; cabe señalar que no ha presentado pruebas que acrediten lo alegado.
76. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Diveimport con una multa de 0,5 UIT, por el cobro por concepto de guardianía; una (1) UIT, por las condiciones en que fue entregado el vehículo; y una (1) UIT, por la falta de información de los trabajos adicionales realizados en el vehículo.

Sobre el pago de costas y costos e inscripción en el registro de infracciones y sanciones

77. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Diveimport no ha fundamentado su recurso apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>30</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 593-2016/CC2 en los citados extremos.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 593-2016/CC2 del 23 de marzo de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que

<sup>30</sup>

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...).

20/24

declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Diveimport S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que haya pretendido cobrar un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación del vehículo de la denunciante. En tal sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción de una (1) UIT impuesta por este extremo.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 593-2016/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Diveimport S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que (i) cobró a la denunciante un monto de US\$ 5,00 por concepto de guardianía; (ii) entregó el vehículo con las siguientes condiciones (a) maletero quiñado, (b) parachoques con quiñes, (c) los aros posteriores raspados y quiñados; y, (iii) no informó los trabajos adicionales realizados al vehículo.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 593-2016/CC2, en el extremo que ordenó a Diveimport S.A. como medidas correctivas que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) dejar sin efecto el cobro de US\$ 5,00 por concepto de guardianía por cada día que el vehículo de la señora [REDACTED] se encontró almacenado en el taller de su representada; y, (ii) realizar las reparaciones de los defectos generados en el vehículo de la denunciante durante el período que éste se encontró internado en su taller.

Se informa a Diveimport S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa a la señora [REDACTED] que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 593-2016/CC2, en el extremo que sancionó a Diveimport S.A. con las siguientes multas:

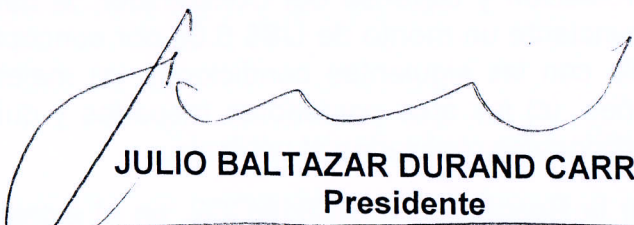
- 0,5 UIT, por el cobro por concepto de guardianía.
- 1 UIT, por las condiciones en que fue entregado el vehículo.
- 1 UIT, por la falta de información de los trabajos adicionales realizados en el vehículo.



**QUINTO:** Confirmar la Resolución 593-2016/CC2, en el extremo que condenó a Diveimport S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED]

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 593-2016/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Diveimport S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

**El voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto difiere del fallo emitido por la mayoría, en tanto considera que se debería declarar improcedente la denuncia contra Diveimport por falta de legitimidad para obrar pasiva, dado que fue Divecenter la empresa que realizó el servicio de reparación del vehículo de la denunciante, sustentando dicha posición en los siguientes fundamentos:

1. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar<sup>31</sup>.
2. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo<sup>32</sup>. Así, la Administración<sup>33</sup> resolverá el fondo de

<sup>31</sup> MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p.24.

<sup>32</sup> MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. *Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario*. Ara Editores. 1999. P. 53.

<sup>33</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Primera Disposición Complementaria y Final. - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1994-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1347-2015/CC2

la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento<sup>34</sup>.

3. El artículo III del Título Preliminar del Código, dispone que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar<sup>35</sup>.
4. Por su parte, el artículo IV, numeral 5 del Título Preliminar del Código, establece que una relación de consumo es aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica<sup>36</sup>.
5. De lo anterior se desprende que la existencia de una relación de consumo justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor. Asimismo, se aprecia que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entablada entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, caso contrario, nos encontraremos ante un supuesto de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar activa o pasiva, de la parte denunciante o de la parte denunciada, respectivamente.
6. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció a Diveimport, por (i) haberle cobrado un monto superior al inicialmente establecido como costo de reparación de su vehículo, (ii) por el cobro del monto de US\$ 5,00 por concepto de guardianía; (iii) entregó el vehículo con defectos de reparación; y, (iv) falta de información sobre los trabajos adicionales realizados en el vehículo.
7. No obstante, de la revisión de los actuados, tales como, las cotizaciones efectuadas, correos electrónicos remitidos, inventario de la unidad vehicular y carta notarial, se aprecia que Divecenter fue la empresa con la cual la denunciante entablo una relación de consumo.

<sup>34</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427º. Improcedencia de la Demanda. – El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:  
1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar. (...).

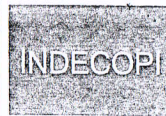
<sup>35</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo III.-  
Ámbito de aplicación.  
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.  
(...)

<sup>36</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo IV.-  
Definiciones.  
(...)  
5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.  
(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

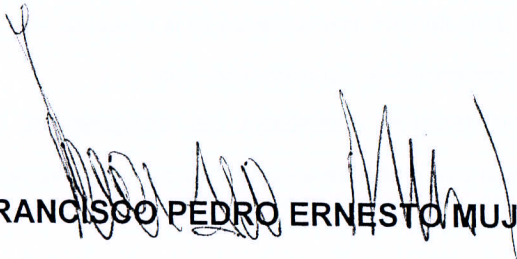


0191  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1994-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1347-2015/CC2

8. A mayor abundamiento, mediante escrito del 5 de mayo de 2017, Divecenter se apersonó al presente procedimiento señalando que el servicio de reparación brindado a la denunciante no fue contratado ni brindado por Diveimport, por lo cual, la denuncia debería ser declarada improcedente.
9. Asimismo, Diveimport mediante escrito del 9 de junio de 2017, señaló que no brinda el servicio de reparación vehicular, por lo que no habrían efectuado algún cobro por reparación o guardianía a la señora [REDACTED]
10. Así, el vocal que suscribe el presente voto considera que Diveimport no resulta responsable por las acciones realizadas por el taller de servicio técnico y cobro superior por el costo de reparación del vehículo, siendo en este caso Divecenter, toda vez que ambas empresas constituyen dos (2) personas jurídicas distintas, cuyas esferas de responsabilidad, a efectos del presente análisis, no se conectan. Cabe precisar que, distinto sería el caso sí, la falta de idoneidad evaluada, se hubiera desencadenado dentro de las acciones propias de Diveimport como comercializador del vehículo del denunciante; sin embargo, este no fue el caso.
11. En tal sentido, debido a que Diveimport no ejerció algún tipo de injerencia en las actividades propias del giro de un taller autorizado, dicha proveedora no resultaría responsable de la falta de idoneidad por los hechos denunciados en el presente procedimiento.
12. En consecuencia, a criterio del vocal que suscribe el presente voto corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Diveimport por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código; y, reformándola, declararla improcedente, por carecer la denunciada de legitimidad para obrar pasiva, al haberse acreditado que no entabló una relación de consumo con el denunciante. En consecuencia, correspondería dejar sin efecto las medidas correctivas y sanciones impuestas contra la denunciada.

  
FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE