

RESOLUCIÓN FINAL N° 2131-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : FIDEL JUAN CARRIZALES DÁVILA (EL SEÑOR CARRIZALES)
DENUNCIADO : MAQUINARIA NACIONAL S.A. PERÚ (MANASA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 19 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. E

I 21 de febrero de 2013, el señor Carrizales denunció a MANASA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

 - (i) El 18 de julio de 2012, adquirió del denunciado una camioneta marca Land Rover, modelo Range Rover Sport nueva por la suma de US\$ 98 000,00, la misma que le fue entregada el 17 de agosto de 2012; y,
 - (ii) a los pocos días de uso del vehículo, se percató que la altura del mismo se modificaba sin que se activara algún mecanismo, lo cual ocurría de manera intempestiva y sorpresiva, siendo esta sensación desagradable, por lo que acudió al establecimiento denunciado para comunicar lo sucedido, pero le indicaron que ésta era una característica del mismo. Sin embargo, refirió que no se le brindó información de dicha característica antes de la adquisición del vehículo, pues si hubiera sido así no lo habría adquirido.
2. Por lo expuesto, el señor Carrizales solicitó:
 - (i) La devolución del monto pagado por el vehículo materia de denuncia; y,
 - (ii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. M

ediante Resolución N° 1 de fecha 22 de marzo de 2013, se admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Carrizales en contra de MANASA por presunta infracción al artículo 1° literal b) del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con brindar información relevante al denunciante, respecto a las características del vehículo adquirido, en lo referente a que la altura del vehículo cambiaba de manera intempestiva y sorpresiva, sin la activación de algún mecanismo.

¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la presente Ley, publicada el 02 septiembre 2010, el presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de los artículos 36 y 37 que entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

4.

E

El 2 de mayo de 2013, MANASA presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El vehículo, cuenta con un sistema de suspensión neumática, el cual permite adaptar la carrocería del vehículo a distintas alturas según lo requiera la marcha, así como adaptar la suspensión y la amortiguación a las condiciones en las que se maneje;
- (ii) indicó que en el Manual de Propietario se detallaron las características y el funcionamiento de este sistema;
- (iii) refirió que el 9 de julio de 2012, el denunciante suscribió la Nota de Pedido N° 177081 y a través de dicha nota de pedido, se le informó que el vehículo cuenta con un sistema de suspensión neumática, por lo que dicho documento constituye la aceptación del cliente de adquirir un vehículo, según las características que se detallan en el mismo; y,
- (iv) este sistema no constituye una característica esencial del vehículo, por lo que la información relacionada con ella no resulta ser relevante de acuerdo a la normativa sobre protección al consumidor y dado que además el sistema de suspensión neumática es una característica que supera las expectativas de cualquier consumidor.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

5. De acuerdo a lo señalado en el artículo 1.1º b) del Código, los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
6. Asimismo, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios; siendo que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
7. En el presente caso, el señor Carrizales señaló que la denunciada no le informó, antes de la venta del vehículo, que el mismo cambiaba su altura de forma automática e intempestiva cuando este se encontraba en pleno movimiento.
8. Por su parte, MANASA alegó que dicho cambio era una característica del vehículo, denominado sistema de suspensión neumática, la cual fue debidamente informada al denunciante al entregarle la nota de pedido con fecha 9 de julio de 2012.
9. Según lo señalado por MANASA, el sistema de suspensión neumática permite adaptar la carrocería del vehículo a las distintas alturas según lo requiera la marcha, así como adaptar la suspensión y la amortiguación a las condiciones en las que se maneje.
10. En efecto, el referido sistema es una característica de vehículos de alta gama que permite mantener constante la distancia entre el chasis y la superficie de la

carretera, independientemente de la carga que se presente en el vehículo².

11. Al respecto, de la revisión del expediente se advierte que obra la Nota de Pedido N° 177081 de fecha 9 de julio de 2012, suscrita debidamente por el denunciante. En la página 3 de dicho documento se puede verificar un recuadro en el que consta la denominación "Suspensión" como una de las varias características del vehículo materia de denuncia. El recuadro se visualiza de la siguiente manera:

SUSPENSION	
SUSPENSIÓN DE AIRE	Sí
SUSPENSIÓN DELANTERA	NEUMÁTICA
SUSPENSIÓN POSTERIOR	NEUMÁTICA

12. En base a este recuadro que consta en la Nota de Pedido N° 177081, la denunciada sustentó sus descargos, en la medida que dicho documento le fue entregado al señor Carrizales el 9 de julio de 2012 y el vehículo recién fue adquirido el 18 de julio del mismo año.
13. Ahora bien, el denunciado ha reconocido que el 4 de julio de 2012, el señor Carrizales le pagó la suma de US\$ 20 000,00 por concepto de anticipo de la compra venta del vehículo materia de denuncia³. Por lo tanto, al desembolsar el denunciante en dicha fecha una importante suma de dinero para efectos de adquirir el vehículo materia de denuncia, esta Comisión considera que fue con fecha 4 de julio de 2012 que el señor Carrizales adquirió el mencionado vehículo; siendo que con ello se deja en evidencia que MANASA informó con posterioridad (recién el 9 de julio de 2012), mediante la Nota de Pedido N° 177081, las características del vehículo, incluido el sistema de suspensión neumática.
14. Sin embargo, si bien el señor Carrizales recién tomó conocimiento el 9 de julio de 2012 de la característica denominada sistema de suspensión neumática, para efectos de verificar una posible infracción al deber de información por parte de MANASA se debe analizar si dicha característica del vehículo constituye información relevante que el denunciante debió conocer con anterioridad al desembolso de los US\$ 20 000,00.
15. Así, de acuerdo a las normas de protección al consumidor, tal como se indicó líneas arriba, el consumidor tiene derecho a acceder a información relevante para realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses; asimismo, sobre la base de lo establecido en el artículo 2° del Código, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos; siendo que para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
16. En ese sentido, esta Comisión considera que el sistema de suspensión neumática, cuya función es adaptar la carrocería del vehículo a las distintas alturas según lo requiera la marcha, no constituye una característica del vehículo que necesariamente deba ser informada al consumidor bajo el riesgo de que su elección de consumo varíe. Esto debido principalmente a que se trata de una

² <http://es.scribd.com/doc/49427589/sistema-de-suspension-neumatica-1>

³ El denunciante adquirió el vehículo por una suma de US\$ 98 000,00.

característica que, en principio, debe otorgar al conductor del vehículo un mejor desempeño en el manejo del mismo, por lo que omitir dicha información no podría constituir un perjuicio, más aún cuando en el presente caso, no se ha acreditado que el denunciado haya ofrecido al señor Carrizales un vehículo que no produzca variaciones en su altura cuando se encuentre en marcha; esto es, si el denunciante le hubiese brindado la información a MANASA de pretender adquirir un vehículo que no produzca dichos movimientos o el denunciado le hubiese ofrecido un vehículo que no efectúe variaciones de altura, el omitir informar que el vehículo cuenta con el sistema de suspensión neumática—la misma que al activarse produce dichos movimientos— conllevaría a considerar que dicha información fue relevante. Sin embargo, en el presente caso no se ha acreditado que MANASA haya ofrecido al denunciante un vehículo que no produzca variaciones de altura cuando está en marcha o que el denunciado haya tenido conocimiento que dichos movimientos afectaban al señor Carrizales; por lo que, no podría considerarse que MANASA omitió información relevante para el denunciante.

17. Por otro lado, MANASA tampoco habría faltado a su deber de información, por cuanto el sistema de suspensión neumática no es una característica o elemento imprescindible para el funcionamiento de un vehículo; por lo que, omitir la información de dicha característica antes de adquirir un vehículo no altera o condiciona las particularidades esenciales del mismo.
18. En consecuencia, esta Comisión considera que la información sobre el sistema de suspensión neumática, como característica de un vehículo, no es relevante para la adquisición del mismo y, en ese sentido, MANASA no habría faltado a su deber de información, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 1º literal b) del Código.

Sobre las medidas correctivas solicitadas y el pago de las costas y costos del procedimiento

19. En la medida que no se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte de MANASA, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por el denunciante, así como denegar el pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila en contra del Maquinaria Nacional S.A. Perú por presunta infracción del artículo 1º literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila.

TERCERO: Denegar al denunciante el pago de las costas y costos del procedimiento.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807,

modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori y Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey.

TERESA GUADALUPE RAMÍREZ PEQUEÑO
Vicepresidenta

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

⁵ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.