

RESOLUCIÓN FINAL N° 537-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : FIDEL JUAN CARRIZALES DÁVILA (EL SEÑOR CARRIZALES).
DENUNCIADO : MAQUINARIA NACIONAL S.A. PERÚ (MANASA)
MATERIA : IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : VEHICULAR

Lima, 01 de abril de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 21 de febrero de 2013, el señor Carrizales presentó una denuncia contra Manasa¹ por la presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) En el año 2008, adquirió la camioneta Ford Expedition por el importe de US\$ 60 990,00, el cual presentó fallas, motivo por el cual interpuso una denuncia ante Indecopi (Exp.N°2484-2009/CPC);
 - (ii) en dicho procedimiento, llegó a un acuerdo conciliatorio con la denunciada, en el cual Manasa se comprometió al cambio del vehículo por uno de marca Volvo año (2009-2010), por el que tuvo que realizar un pago adicional de US\$ 11 000,10, cancelando por el nuevo vehículo US\$ 71 990,10; sin embargo, Manasa emitió una boleta de venta por un monto menor equivalente a US\$ 49 750,00;
 - (iii) el vehículo nuevo también presentó fallas, por lo que interpuso otra denuncia ante Indecopi (Exp. N°873-2011/CPC), llegando a un acuerdo conciliatorio con Manasa, quien efectuó el cambio del vehículo mencionado por uno de marca Volvo año (2011-2012), previo pago adicional de US\$ 6 000,00, cancelando por el nuevo vehículo US\$ 77 990,10; sin embargo, el denunciado emitió una boleta de venta por un monto menor equivalente a US\$ 55 750,00;
 - (iv) el vehículo mencionado también presentó fallas, llegando nuevamente a un acuerdo con Manasa (transacción), donde le cambió el vehículo fallado por uno de modelo Range Rover Sport, previo pago adicional de US\$ 20 000,00;

¹ R.U.C N° 20503258901

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

- (v) el último vehículo mencionado, fue entregado el 17 de agosto de 2012, y a los pocos días de su uso se percató que la altura del mismo se modificaba sin que se activara algún mecanismo, lo cual ocurría de manera intempestiva y sorpresiva, hecho que comunicó al denunciado, quien le indicó que ello era una característica del vehículo.
2. El señor Carrizales solicitó:
- (i) La devolución del íntegro cancelado por el vehículo materia de denuncia;
 - (ii) determinar si el denunciado al emitir boletas de venta a favor del denunciante, donde consiga montos distintos a lo efectivamente pagó, constituye una infracción al Código o el mismo debe ser derivado al órgano competente;
 - (iii) el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 22 de marzo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, resolvió lo siguiente:
- “Primero: Admitir a trámite la denuncia de fecha 21 de febrero de 2013, presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila contra Maquinaria Nacional S.A – Perú por presunta infracción del artículo 1° literal b) de la LEY 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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 activar ningún mecanismo”*
4. El 02 de mayo de 2014, Manasa presentó sus descargos señalando que el 09 de julio de 2012, el denunciante suscribió la Nota de Pedido N°177081, la cual indicaba que el vehículo materia de denuncia cuenta con un sistema de suspensión neumática, acreditándose la aceptación del cliente de adquirir un vehículo conforme a las características que se detallan en dicho documento. Además, sostuvo que el sistema de suspensión neumática no constituía una característica esencial del vehículo, por tanto, la información relacionada con ella no era relevante.
5. Mediante Resolución Final N° 2131-2013/CC2 de fecha 19 de noviembre de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila en contra de Maquinaria Nacional S.A Perú por presunta infracción del artículo 1° literal b) de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- SEGUNDO:** Declarar infundada la solicitud de medida correctivas presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila.
- TERCERO:** Denegar al denunciante el pago de las costas y costos del procedimiento.
6. Ante el recurso de apelación presentado por el señor Carrizales, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), mediante Resolución N° 2270-2014/SPC-INDECOPI de fecha 10 de julio de 2014, resolvió

declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 2131-2013/CC2 en el extremo que omitió pronunciarse e imputar como hecho denunciado, respectivamente, la conducta consistente en consignar en las boletas emitidas a favor del denunciante montos distintos a los efectivamente pagados por vehículos anteriores al que es materia de denuncia y ordenó a la Comisión que evalúe si corresponde imputar y pronunciarse respecto a dicha conducta. Así indicó lo siguiente:

“Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado y de la Resolución N°1 en tanto omitió pronunciarse e imputar como hecho denunciado, respectivamente, la conducta referida en consignar en la boletas de venta emitidas a favor del denunciante montos distintos a los efectivamente pagados por vehículos anteriores al materia de denuncia”³.

7. En atención a lo señalado, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2, mediante Resolución N°7 de fecha 25 de septiembre de 2014, amplió los cargos contra la denunciada, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 de fecha 22 de marzo de 2013, ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila contra Maquinarias Nacional S.A., de acuerdo a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado al denunciante la boleta de venta N°045-0000303 del 12 de noviembre de 2009, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2009-2010.*
- (ii) Por presunta infracción de los artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código, en tanto el proveedor denunciado habría entregado al denunciante la boleta de venta N°045-0002287 del 13 de diciembre de 2011, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2011-2012.”*

8. El 9 de octubre de 2014, complementado con el escrito del 28 de octubre de 2014, Manasa presentó sus descargos señalando:

- (I) que conforme a lo establecido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, los vehículos están sujetos a una depreciación como máximo de 20% anual;
- (ii) siendo así, la primera unidad que adquirió el señor Carrizales ya no tenía el valor de US\$ 60 990,00, sino S/ 38 749,90, el cual sumando los US\$ 11 000,10 y US\$ 6 000,00 que pagó adicionalmente por las transacciones vehiculares, hace un total de US\$ 55 750,00, tal como se aprecia de las boletas de venta obrantes en el expediente.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de la acción

³ Considerando 13 de la Resolución N°2270-2014/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2014, emitido por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

9. El artículo 3° de la Ley N° 27311 Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, dispone que las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescriben a los dos años⁴. Asimismo, el artículo 233° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, establece cuáles son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁵.
10. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
11. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁶.

⁴ **LEY N° 27311, LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
(publicado el 18 de julio de 2000, y derogado por Primera Disposición Complementaria Derogatoria de la Ley N° 29571, publicada el 02 septiembre 2010.)

Artículo 3.- Prescripción de las infracciones:

La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. (...)

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.-Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

12. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley N° 27311 se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
13. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre las infracciones denunciadas por el señor Carrizales, debiendo determinar qué infracción se le imputa a la denunciada y cuál es la naturaleza de ésta con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio al que se ha hecho referencia.

Manasa habría entregado al denunciante la boleta de venta N°045-0000303 del 12 de noviembre de 2009, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2009-2010.

14. El señor Carrizales señaló que en el año 2008, adquirió de Manasa una camioneta Ford Expedition por el importe de US\$ 60 990,00, el cual presentó fallas, motivo por el cual interpuso una denuncia ante Indecopi (Exp.N°2484-2009/CPC), llegando a un acuerdo conciliatorio con Manasa, quien cambió el vehículo por uno de marca Volvo año (2009-2010), previo pago adicional de US\$ 11 000,10, cancelando por el nuevo vehículo US\$ 71 990,10; sin embargo, Manasa emitió una boleta de venta por un monto menor equivalente a US\$ 49 750,00;
15. Al obra en el expediente, el Acta de Conciliación del 16 de octubre de 2009⁷ del expediente N° 2484-2009/CPC, en la que se observa que Manasa y el denunciante acordaron el cambio del vehículo materia de denuncia.
16. Asimismo, obra la boleta de venta N°045-0000303 de fecha 12 de noviembre de 2009, en la cual se verifica que Manasa consignó como valor del vehículo marca Volvo año (2009-2010), el monto equivalente a US\$ 49 750,00.
17. De los medios probatorios citados, se advierte que el señor Carrizales tuvo conocimiento desde el 12 de noviembre de 2009, a través de la boleta de venta N°045-0000303, que Manasa no habría consignado el valor correcto que canceló por el vehículo nuevo.
18. En ese sentido, el plazo prescriptorio debe contabilizarse desde el 12 de noviembre de 2009, en tanto desde ese momento el señor Carrizales tuvo conocimiento de la presunta infracción cometido por parte del proveedor denunciado, siendo el plazo máximo para que pudieran acudir ante la autoridad administrativa el 12 de noviembre de 2011. No obstante, la denuncia fue presentada el 21 de febrero del 2013.

⁷ Obrante en el expediente a fojas 16

19. Por consiguiente, la Comisión considera que el derecho de acción del denunciante para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos ha prescrito por lo que corresponde declarar improcedente la denuncia, en este extremo.
20. Finalmente, es pertinente señalar que si bien el señor Carrizales no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no los deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

Sobre del deber de idoneidad

20. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁸.
21. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Manasa habría entregado al denunciante la boleta de venta N°045-000287 del 13 de diciembre de 2011, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2011-2012.

22. El señor Carrizales señaló que el vehículo entregado por Manasa, en virtud al acuerdo conciliatorio del 16 de octubre de 2009, también presentó fallas,

8

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad .- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

interponiendo denuncia ante Indecopi (Exp.N°873-2011/CPC), llegando a un acuerdo con el denunciado, quien cambio el vehículo fallado por uno de marca Volvo año (2011-2012), previo pago del denunciante por la diferencia de precio ascendente a US\$ 6 000,00, cancelando por el vehículo US\$ 77 990,00; sin embargo, el denunciado emitió una boleta de venta por un monto menor equivalente a US\$ 55 750,00.

23. A efectos de analizar el presente extremo, es oportuno indicar que el señor Carrizales, en el año 2008, adquirió un vehículo de Manasa por el valor de US\$ 60 990,00⁹, el cual presentó fallas, interponiendo denuncia ante Indecopi (Exp.N°2484-2009), llegando a un acuerdo conciliatorio, donde realizó un pago adicional de US\$ 11 000,00, para que Manasa entregue un vehículo nuevo. Este último vehículo, también presentó fallas, interponiendo una denuncia ante Indecopi (Exp.N°873-2011), llegando un acuerdo conciliatorio, donde realizó un pago adicional de US\$ 6 000, para que Manasa entregue un vehículo nuevo. Sin embargo, el denunciado, en ambos supuesto, consignó en la boleta de venta un monto menor a lo que efectivamente pagó, conforme se advierte del siguiente cuadro:

Expediente	Valor del Vehículo	Adicional que pagó el denunciante	valor real del vehículo	Valor consignado en la boleta de venta.
Exp.N°2484-2009	US\$ 60 990,00	US\$ 11 000,10	US\$ 71 990.10	US\$ 49 750,00
Exp. N°873-2011	US\$ 71 990,00	US\$ 6 000	US\$ 77 990,00	US\$ 55 750,00

24. Obra en el expediente la boleta de venta N° 045-0002287 del 13 de diciembre de 2011 que contiene las características del vehículo marca Volvo año (2011-2012), que le entregó Manasa al señor Carrizales, en virtud del Acuerdo Conciliatorio del 15 de septiembre de 2011 (Exp.N°873-2011/CPC), y se consignó como el valor del mismo el monto de US\$ 55 750,00.
25. Por su parte el denunciado señaló que conforme a lo establecido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, los vehículos están sujetos a una depreciación como máximo de 20% anual; por tanto, la primera unidad que en el año 2008 adquirió el señor Carrizales ya no tenía el valor de US\$ 60 990,00, sino S/ 38 749,90, el cual sumando los US\$ 11 000,10 y US\$ 6 000,00 que pagó adicionalmente el denunciante por las transacciones vehiculares, hace un total de US\$ 55 750,00.
26. Sin embargo, Manasa no ha presentado medio probatorio que acredite que haya efectuado la depreciación al primer vehículo que cambió al denunciante, producto del acuerdo conciliatorio del expediente N° 2484-2009, así como, que dicha depreciación haya sido informado al denunciante.

⁹ Extremo que ha sido señalado el mismo denunciado en su descargo.

27. Siendo así, si se suma al valor del primer vehículo que adquirió el señor Carrizales en Manasa (US\$ 60 990,00) los pagos que realizó el denunciante, es decir, US\$ 11 000,10 (Volvo del año 2009-2010) y US\$ 6 000 (Volvo del 2011 - 2012), la boleta de venta N°045-002287 debió consignar el monto de US\$ 77 990,10; sin embargo, ello no ocurrió.
28. Por tanto, en base a las razones expuestas la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas y el pago de costas y costos del procedimiento

29. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
30. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas

¹⁰ **Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

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

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

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

31. En el presente caso ha quedado acreditado la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que Manasa habría entregado al denunciante la boleta de venta N°045-000287 del 13 de diciembre de 2011, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2011-2012.
32. En ese sentido, este Colegiado, considera que corresponde ordenar a Manasa, en calidad de medida correctiva de oficio, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente, cumpla con emitir una nueva boleta de venta con el monto que efectivamente pagó señor Carrizales por el vehículo marca Volvo año 2011-2012, es decir, US\$ 77 990,10.
33. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹².

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

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

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

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

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

¹¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

¹² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

34. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹³.

Sobre la Graduación de la Sanción

35. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
36. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁴.
37. En este punto de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción en el presente caso:

(i) Daño resultante de la infracción: se ha evidenciado el daño causado al denunciante, en la medida que Manasa consignó en la boleta de venta

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹³ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹⁴ **LEY N° 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, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)

un monto distinto a lo que efectivamente pagó el denunciante, generando incertidumbre sobre el valor del vehículo.

(ii) Daño al mercado: se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por Manasa reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto no cumplen con sus obligaciones de entregar la boleta de venta con el monto que efectivamente pagó el denunciante.

(iii) Probabilidad de detección de la infracción: la probabilidad de detección es alta, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor deberá entregar una boleta de pago con el monto que efectivamente pagó por el vehículo que adquieren, y caso el proveedor no lo haga, el consumidor fácilmente lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

38. Considerando lo señalado precedentemente, la Comisión considera que corresponde imponer a Manasa una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Sobre el pago de costas y costos

39. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

40. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Manasa, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁶.

41. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

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

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

PRIMERO: Declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila contra Maquinarias Nacional S.A Perú por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría entregado al consumidor la boleta de venta N°045-0000303 del 12 de noviembre de 2009, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2009-2010.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Fidel Juan Carrizales Dávila contra Maquinarias Nacional S.A Perú por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que proveedor habría entregado al consumidor la boleta de venta N°045-0002287 del 13 de diciembre de 2011, con un monto distinto al que efectivamente pagó por el vehículo marca Volvo año 2011-2012.

TERCERO: ordenar a Maquinarias Nacional S.A Perú como medida correctiva de oficio que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con emitir una nueva boleta de venta con el monto que efectivamente pagó señor Fidel Juan Carrizales Dávila por el vehículo marca Volvo año 2011-2012, es decir, US\$ 77 990,10.

CUARTO: sancionar a Maquinarias Nacional S.A Perú con una multa ascendente a una (1) UIT¹⁷, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ordenar a Maquinarias Nacional S.A Perú que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendente a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: disponer la inscripción de Maquinarias Nacional S.A Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo¹⁸ 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁷ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁸ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹. 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 consentida²⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqüiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqüiza Mori y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQÜIZA ZARIQUIEY
Presidente

19

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm.807

Modificase 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 interpone 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"

20

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 2012.- Acto firme

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