

## RESOLUCIÓN FINAL N° 14-2017/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : LILIA CARMEN SAAVEDRA SMITH DE McCOY  
**DENUNCIADO** : LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.  
(LIMAUTOS)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 05 de enero de 2017

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 21 de junio de 2016, la señora Saavedra interpuso una denuncia en contra de Limautos<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 21 de marzo de 2016, ingresó su vehículo al taller de Limautos debido a que sufrió un siniestro, oportunidad en la cual se emitió la Orden de Trabajo N° 109;
  - (ii) el 4 de abril de 2016, recibió un correo electrónico de Limautos mediante el cual se le informó que el costo de las reparaciones que debía pagar ascendía a US\$ 931,00, lo que considera un precio elevado; asimismo, se le manifestó que: a) demoraría entre 3 a 5 días útiles en recibir los repuestos que se encontraban en *stock*; b) los trabajos de reparación se realizarían en un plazo de 28 días útiles, aproximadamente; y, c) que en caso de existir piezas

---

<sup>1</sup> RUC N° 20537942381.

<sup>2</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 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).

- para importación, el tiempo de demora para importarlas sería de entre 45 a 60 días aproximadamente; por lo que, la fecha de entrega estaría por definirse, pese a que cuando dejó su unidad el personal del proveedor le informó que el 7 de mayo de 2016, posiblemente sería entregado su vehículo;
- (iii) el 26 de abril de 2016, personal de Limaautos le informó que su vehículo estaría listo para fines de junio de 2016, en tanto algunos repuestos se encontraban en proceso de importación; asimismo, se le ofreció que en cuanto llegaran estos se realizarían los trabajos de reparación a fin de entregarle su vehículo tan pronto sea posible;
  - (iv) el 3 de junio de 2016, Limaautos le comunicó que habían llegado los repuestos de importación; por lo que, su unidad sería entregada el 22 de junio de 2016, esto es, 91 días después de haber ingresado su vehículo al taller;
  - (v) el 20 de junio de 2016, personal del proveedor denunciado le remitió un correo electrónico mediante el cual le informó que su vehículo tenía daños ocultos; por lo que, se procedería a ampliar el presupuesto de reparación, y se aplazaría la fecha de entrega;
  - (vi) el 21 de junio de 2016, interpuso un reclamo mediante la Hoja de Reclamaciones N° 001-S-000013-2016, debido a que Limaautos: (a) no contaba con un *stock* de repuestos suficientes para reparar su vehículo; (b) consignó extensos periodos de importación de repuestos; (c) no cumplió con el plazo de entrega de su unidad; e, (d) incrementó el presupuesto de reparaciones por mal diagnóstico.

2. La señora Saavedra solicitó:

- (i) La entrega inmediata de su vehículo reparado y la garantía de que este se encuentra funcionando al 100%;
- (ii) se respete el presupuesto original, pues el personal del taller no realizó un diagnóstico correcto de la unidad generando que se extienda su plazo de entrega y aumente el costo de las reparaciones;
- (iii) que el concesionario cuente con los repuestos originales suficientes para los vehículos que vende; y,
- (iv) el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 25 de julio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió lo siguiente:

***“PRIMERO:*** Admitir a trámite la denuncia de fecha 21 de junio de 2016, presentada por la señora Lilia Carmen Saavedra Smith de McCoy contra Limaautos Automotriz del Perú S.A.C. por:

- I. *Presuntas infracciones a los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
  - a) *No habría cumplido con entregar el vehículo del denunciante debidamente reparado en los plazos ofrecidos.*
  - b) *Habría consignado un plazo para la importación de piezas excesivo, entre 45 a 60 días.*
  - c) *Habría realizado un diagnóstico inadecuado del daño sufrido por el vehículo materia de denuncia a consecuencia del siniestro pues, luego de vencidos los plazos ofrecidos para realizar las reparaciones, habría detectado que la unidad tenía vicios ocultos.*
  - d) *Habría incrementado el costo del presupuesto de reparaciones inicialmente aprobado a consecuencia de que detectó que existían piezas adicionales por reemplazar que no fueron diagnosticadas oportunamente.*
  - e) *Habría cobrado a la denunciante un precio elevado por el costo de las reparaciones realizadas a su vehículo.*
- II. *Presuntas infracciones al artículo 9º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado proveedor no contaría con repuestos suficientes de las piezas que debían ser cambiadas al vehículo de la denunciante, pues solicitó algunos repuestos por importación."*

4. El 16 de agosto de 2016, Limaautos presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) El 21 de marzo de 2016, el vehículo materia de denuncia ingresó al taller debido a que sufrió un siniestro, emitiéndose la Orden de Trabajo N° 109 en la cual se especificaron los trabajos a realizar en la unidad;
- (ii) se variaron los plazos ofrecidos a la denunciante, lo cual le fue informado;
- (iii) informó a la denunciante el tiempo aproximado de duración del proceso de importación, en tanto se debe esperar la llegada de los componentes al país, además del tiempo de desaduanaje y traslado a los almacenes, plazo que podría variar;
- (iv) no existió un error en el diagnóstico realizado al vehículo, ya que el siniestro que tuvo la unidad fue de gran magnitud; por lo que, los daños ocultos fueron reflejándose al momento de realizar las diversas pruebas de la unidad, ante lo cual se solicitó la ampliación del presupuesto de trabajos de reparación a la aseguradora, generando con ello que la unidad permaneciera más tiempo en el taller hasta que el área de control de calidad indique que el vehículo funcionaba correctamente;
- (v) al momento de elaborar el presupuesto inicial a consecuencia del siniestro sufrido, no siempre se detectan los daños internos de algunos componentes, los mismo que se evidencian a medida que se efectúan los trabajos de reparación;
- (vi) el importe de US\$ 931,00 que debía pagar la denunciante fue ordenado por

la empresa aseguradora Rímac Seguros por concepto de deducible y no por el taller, pues fue la compañía aseguradora quien aprobó el presupuesto de reparaciones.

5. La Secretaría Técnica a fin de proporcionar a la Comisión mayores elementos de juicio, mediante Cartas Nos. 115-2016/CC2, 114-2016/CC2, 113-2016/CC2, 112-2016/CC2; y, 111-2016/CC2 del 30 de noviembre de 2016, solicitó a Auto Summit Perú S.A.C., Maquinarias S.A., Dercocenter S.A.C., Diveimport S.A.; y, Braillard S.A., respectivamente, en calidad de empresas del rubro automotriz, informen sobre el proceso de importación de repuestos y el plazo que demora el mismo.
6. En atención a ello, mediante escritos del 6, 7 y 9 de diciembre de 2016, Diveimport S.A.; Braillard S.A.; y, Maquinarias S.A., respectivamente, brindaron respuesta al requerimiento realizado, información que fue puesta en conocimiento de las partes del procedimiento mediante Resolución N° 5 del 13 de diciembre de 2016.
7. Posteriormente, mediante escritos del 15 y 16 de diciembre de 2016, Dercocenter S.A.C. y Maquinarias S.A., respectivamente, brindaron la información solicitada. Cabe precisar que en dicha oportunidad la última de las mencionadas solicitó se declare la confidencialidad de la información brindada.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas

- (i) Sobre la imputación de cargos
8. Conforme se ha indicado en el numeral 3 de la presente Resolución, la Secretaría Técnica imputó por separado los siguientes hechos referidos a que Limaautos: a) habría realizado un diagnóstico inadecuado del daño sufrido por el vehículo materia de denuncia a consecuencia del siniestro pues, luego de vencidos los plazos ofrecidos para realizar las reparaciones, habría detectado que la unidad tenía vicios ocultos; y, b) habría incrementado el costo del presupuesto de reparaciones inicialmente aprobado a consecuencia de que detectó que existían piezas adicionales por reemplazar que no fueron diagnosticadas oportunamente; hechos que fueron calificados como presuntas infracciones a los artículos 18º y 19º del Código.
9. De lo manifestado por la denunciante se aprecia que el hecho referido a que Limaautos incrementó el costo del presupuesto de reparaciones se generó a

consecuencia de que el proveedor denunciado habría realizado un diagnóstico inadecuado de su unidad, pues detectó que el bien materia de denuncia tenía vicios ocultos.

10. En ese sentido, la Comisión considera que ambos extremos deben ser analizados de manera conjunta, en tanto tienen una relación de causa efecto, pues el hecho referido a que se habría realizado un diagnóstico inadecuado habría conllevado a que se incrementara el presupuesto de reparaciones.
11. En ese sentido, la Comisión integrará ambos hechos y los analizará como una presunta afectación de los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre la confidencialidad de la información

12. El artículo 37° apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Supremo 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
13. La Directiva 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

[...]

**2. Información confidencial**

- 2.1. *Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:*
  - a) *Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*
  - b) *Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*
  - c) *Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,*
  - d) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.*

*Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.  
2.2. Cuando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. [...]"*

14. Asimismo, la Directiva precisa en el numeral 3.2 que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que debe cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad<sup>3</sup>.
15. Por ello, al momento de evaluar la declaración de confidencialidad de la información, la Comisión debe en primer lugar corroborar la existencia de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, lo cual se debe hacer respecto de cada uno de los documentos sobre los cuales se declarará la confidencialidad.

---

<sup>3</sup> **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI.** "(...) 3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.
- b) Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.
- c) Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.
- d) Presentar un "resumen no confidencial" suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia. De considerar el aportante que la naturaleza de la información impide elaborar un "resumen no confidencial", deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutive considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento (...)
- e) Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada (...)"

16. Mediante Carta N° 114-2016/CC2-INDECOPI del 30 de noviembre del 2016, la Secretaría Técnica a fin de contar con mayores elementos de juicio requirió a Maquinarias S.A., en su calidad de empresa del rubro automotriz, informe el proceso de importación de repuestos y el plazo que demora el mismo.
17. El 16 de diciembre de 2016, Maquinarias brindó una respuesta al requerimiento de información formulado; asimismo, solicitó que esta instancia declare la confidencialidad de la información brindada, en tanto esta constituye un secreto empresarial pues se encuentra relacionado al manejo de su negocio.
18. De la revisión del referido documento se observa que los mismos contienen información relacionada con el proceso interno de solicitud de repuestos.
19. En este punto resulta importante mencionar que la OMPI - Organización Mundial de la Propiedad Industrial define al Secreto Comercial como toda información comercial confidencial que confiera a una empresa una ventaja competitiva; asimismo, especifica que los secretos comerciales abarcan tanto a los secretos industriales o de fabricación y los secretos comerciales. De igual forma manifiesta que la materia objeto de los secretos comerciales se define, por lo general, en términos amplios e incluye métodos de venta y de distribución, perfiles del consumidor tipo, estrategias de publicidad, listas de proveedores y clientes, y procesos de fabricación.
20. Al respecto, este Colegiado considera que la respuesta brindada por Maquinarias S.A. forma parte del proceso de distribución que realiza Maquinarias S.A.; por lo que, su divulgación podría afectar los intereses económicos de dicho proveedor, en tanto el documento materia de análisis podría contener información de la empresa que les genera un valor adicional frente a otros competidores.
21. En ese sentido, a criterio de este Colegiado corresponde que la información contenida en el escrito del 16 de diciembre de 2016 sea declarada confidencial.

#### **Sobre el deber de idoneidad**

22. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable

para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>4</sup>.

23. 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

---

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.

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

**Artículo 19º.- Obligación de los proveedores.-** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

24. En la medida que se ha imputado a Limautos la comisión de diversas infracciones al Código, procederemos a analizar en forma independiente cada una de ellas.

(i) Sobre el diagnóstico inadecuado

25. La señora Saavedra manifestó que Limautos realizó un diagnóstico inadecuado de los daños sufridos en su unidad, pues luego de vencido el plazo para la entrega del mismo, detectó la existencia de daños ocultos.

26. Sobre el particular, Limautos señaló que no existió un error en el diagnóstico realizado al vehículo de la denunciante, pues el siniestro que sufrió fue de gran magnitud; por lo que, los daños internos se reflejaron al momento de realizar las diversas pruebas de funcionamiento de la unidad; asimismo, precisó que al elaborar el presupuesto inicial no siempre se detectan los daños internos de algunos componentes, pues estos se evidencian a medida que se efectúan los trabajos de reparación.

27. Un consumidor que ingresa su vehículo al taller para que sea reparado a consecuencia de un siniestro, espera que el proveedor especializado lo revise y establezca los daños sufridos a fin de determinar los repuestos o componentes que deben ser reemplazados y/o reparados, lo que incidirá en el costo del servicio. Asimismo, en caso exista la posibilidad que se pueda presentar daños adicionales que no puedan ser detectados durante una revisión inicial (daños ocultos), esperaríamos que ello le sea informado, pues dicha situación implicaría un incremento posterior en el costo de las reparaciones y conllevaría a una ampliación en el tiempo de los trabajos de reparación.

28. Obra en el expediente como medio probatorio presentado por la señora Saavedra la Orden de Trabajo N° 109 del 21 de marzo de 2016<sup>5</sup>, en la cual se dejó constancia que el vehículo materia de denuncia ingresó al taller de Limautos a consecuencia de un siniestro, de acuerdo a lo siguiente:

*“SINIESTRO: DAÑOS OCASIONADOS EN: FUNDA DELNT, GDFSO DELNT RH Y LH, CAPOT, REVISAR DAÑOS EN LA PARTE MECÁNICA, REVISAR SISTEMA DE AIR BAG.”*

---

<sup>5</sup> Ver a folios 5 del expediente.

29. Asimismo, obra en el expediente el correo electrónico del 5 de abril de 2016<sup>6</sup>, mediante el cual Limautos puso en conocimiento de la denunciante: (a) el “Presupuesto” emitido el 28 de marzo de 2016<sup>7</sup>, aprobado por la aseguradora, en el cual determinó los repuestos que necesitaba su unidad a fin de ser reparada; (b) el precio total por reparaciones, ascendente a la suma de US\$ 9 773,43; y, (c) el monto que debía cancelar por concepto de deducible, ascendente al importe de US\$ 931,00.
30. Sin embargo, de la revisión tanto del correo electrónico como del presupuesto no se aprecia que el proveedor denunciado hubiera informado a la señora Saavedra de la posibilidad que pudiera presentarse daños adicionales a los que fueron detectados (daño oculto). Por lo tanto, se generó en la denunciante la expectativa que lo señalado en el presupuesto eran los únicos repuestos que debían ser reemplazados en su vehículo.
31. Sin embargo, a fojas 9 del expediente se aprecia el correo electrónico del 18 de junio de 2016, remitido por Limautos a la denunciante, en el cual se le manifestó lo siguiente:
- “Buenas tardes, el día de ayer estuve en mi taller de procesos y su unidad continúa en trabajo. De acuerdo a los avances realizados a su unidad se va a extender el tiempo de entrega por unos días más, debido a que se va a realizar ampliación por daños en la parte mecánica que se ha detectado recién por ser daños ocultos y esto no se pudo identificar en su presupuesto inicial. Lamentablemente no podemos calcular todas las partes afectadas cuando se tiene un siniestro de esta magnitud que con lleva a tener daños ocultos.”* [sic] (subrayado nuestro)
32. Del mencionado documento se aprecia que Limautos informó a la denunciante, de manera posterior al presupuesto elaborado, que detectó daños adicionales en la parte mecánica de su unidad, los mismos que no pudieron ser identificados al realizarse el presupuesto inicial; por lo que, se extendería el plazo de entrega de su vehículo.
33. En ese sentido, la Comisión considera que Limautos no brindó un servicio idóneo, en la medida que de manera posterior a la emisión del presupuesto de reparación detectó otras fallas en el vehículo de la denunciante, lo que generó que el presupuesto se incrementara.

---

<sup>6</sup> Ver a folios 8 del expediente.

<sup>7</sup> Ver a folios 7 del expediente.

34. Por tanto, este Colegiado considera corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia.

(ii) Sobre la entrega del vehículo

35. La señora Saavedra manifestó que Limautos no cumplió con entregarle su vehículo debidamente reparado en las fechas pactadas. Preciso que se le ofreció que la entrega de su unidad se realizaría el 7 de mayo de 2016; y, posteriormente, varió dicha fecha al 22 de junio de 2016; sin embargo, ello no ocurrió.

36. Por su parte, Limautos manifestó que varió la fecha de entrega del vehículo, pero siempre informó a la denunciante al respecto.

37. En atención a ello, de lo manifestado por ambas partes del procedimiento se encuentra acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con entregar el vehículo debidamente reparado en los plazos pactados.

38. Obra en el expediente como medio probatorio el correo electrónico del 5 de abril de 2016<sup>8</sup>, mediante el cual Limautos puso en conocimiento de la denunciante el "Presupuesto" aprobado por la aseguradora; asimismo, precisó el tiempo en que se llevarían a cabo los trabajos de reparación de la unidad, esto es, 28 días contados desde la llegada de los repuestos.

39. Asimismo, obra el correo electrónico del 18 de junio de 2016<sup>9</sup>, remitido por la señora Saavedra a Limautos, en el cual esta manifestó lo siguiente:

*"Estuve a la espera de tu llamada que como siempre nunca ocurrió.  
Necesito saber a que hora puedo acercarme a recoger mi auto FIAT Palio el día miércoles 22 de junio como me informaste." [sic] (subrayado nuestro)*

40. En atención a dicha comunicación, mediante correo electrónico del 18 de junio de 2016<sup>10</sup>, Limautos informó a la denunciante lo siguiente:

*"Buenas tardes, el día de ayer estuve en mi taller de procesos y su unidad continúa en trabajo. De acuerdo a los avances realizados a su unidad se va a extender el tiempo de entrega por*

---

<sup>8</sup> Ver a folios 8 del expediente.

<sup>9</sup> Ver a folios 10 del expediente.

<sup>10</sup> Ver a folios 9 del expediente.

unos días más, debido a que se va a realizar ampliación por daños en la parte mecánica que se ha detectado recién por ser daños ocultos y esto no se pudo identificar en su presupuesto inicial.

Lamentablemente no podemos calcular todas las partes afectadas cuando se tiene un siniestro de esta magnitud que con lleva a tener daños ocultos.”

41. De la evaluación de los medios probatorios citados se aprecia que Limaautos informó a la denunciante, aproximadamente, dos meses después del ingreso de su vehículo al taller, que se extendería el plazo de entrega ofrecido debido a que se detectó un daño en la parte mecánica de su vehículo, el cual no fue identificado al realizarse la revisión inicial. Asimismo, en esa oportunidad recién informó a la señora Saavedra que no era posible detectar todos los daños existentes en su vehículo debido a la magnitud del siniestro sufrido.
42. Teniendo en cuenta ello, se verifica que las expectativas de la denunciante se vieron frustradas, en tanto, el proveedor denunciado no cumplió con entregarle su vehículo debidamente reparado en el plazo inicialmente ofrecido.
43. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia.

(iii) Sobre el plazo de importación

44. La señora Saavedra manifestó que Limaautos consignó un plazo excesivo para la importación de repuestos de su vehículo.
45. Por su parte, Limaautos manifestó que informó a la denunciante que el tiempo aproximado de duración del proceso de importación es de entre 45 a 60 días, en tanto se debe esperar la llegada de los componentes al país, además del tiempo de desaduanaje y traslado a los almacenes.
46. De la revisión del expediente se observa el correo electrónico del 5 de abril de 2016<sup>11</sup>, remitido por Limaautos a la denunciante, mediante el cual informó lo siguiente:

*“Tener en cuenta que en su caso dentro de lo aprobado tenemos algunos repuestos en importación: (Tiempo de importación: 45 a 60 días aprox.)”*

---

<sup>11</sup> Ver a folios 8 del expediente.

47. Del citado medio probatorio se aprecia que el proveedor denunciado comunicó a la denunciante el tiempo en que demoraría la importación de algunos componentes de su vehículo.
48. Si bien la denunciante consideró como excesivo el tiempo señalado para la importación de los repuestos que necesitaba su vehículo, el denunciado ha explicado las razones de ello; además, la señora Saavedra no ha sustentado los motivos por los cuales considera que dicho plazo es extenso.
49. Adicionalmente, es importante mencionar que una vez que la señora Saavedra tuvo conocimiento del tiempo que demoraría la importación de los repuestos para la reparación de su vehículo, tuvo la posibilidad de consultar en otro taller sobre un plazo menor para la importación de los repuestos; sin embargo, la denunciante aceptó las condiciones informadas por Limautos.
50. Cabe precisar que a fin de contar con mayores elementos de juicio la Secretaría Técnica solicitó a las empresas del sector automotriz informen sobre el procedimiento de importación de repuestos y el plazo que demora el mismo; ante lo cual, Diveimport S.A informó que su proceso de importación tiene un plazo aproximado de cuatro semanas, periodo que puede variar por factores como el lugar de importación, políticas de empresa proveedora del repuesto, normas de importación, entre otros; mientras que, Dercocenter S.A. informó que dependiente del medio en que es transportado el repuesto, esto es, vía marítima o aérea, el plazo máximo aproximado será de setenta días o ciento veinte días, respectivamente.
51. Teniendo en cuenta ello, este Colegiado considera que el plazo del proceso de importación de los repuestos de un vehículo dependerá de cada empresa, pues en el mismo pueden influir diversos factores como los proveedores, el lugar de donde provenga el repuesto y el medio mediante el cual sean transportados.
52. No obstante ello, en el caso en particular la empresa denunciada cumplió con informar oportunamente a la señora Saavedra respecto a cual sería el plazo aproximado en que los repuestos de su unidad, que fueron solicitados por importación, se encontrarían disponibles a fin de ser instalados en el bien materia de denuncia.
53. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

(iv) Sobre el precio pagado por las reparaciones

54. La señora Saavedra manifestó que Limautos le cobró un precio elevado por las reparaciones realizadas a su vehículo.
55. Al respecto, Limautos señaló el importe de US\$ 931,00 que debía pagar la denunciante fue ordenado por la empresa aseguradora Rímac Seguros quien aprobó el presupuesto de reparaciones y no por su taller.
56. Obra en el expediente como medio probatorio, presentado por la denunciante, el correo electrónico del 5 de abril del 2016<sup>12</sup>, mediante el cual Limautos informó a la denunciante que el costo que debía cancelar por deducible era de US\$ 931,00.
57. Al respecto, es importante mencionar que de acuerdo a lo manifestado por Limautos, dicho importe es el establecido por la compañía de seguros por la cual se encontraba protegido el vehículo de la denunciante, alegación que no ha sido contradicha por la señora Saavedra, quien pudo desvirtuar dicho argumento demostrando que el deducible cobrado superaba el porcentaje establecido por su póliza de seguro.
58. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

### **Sobre la afectación al deber de información sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios**

59. El artículo 9º del Código<sup>13</sup> reconoce el derecho de los consumidores a ser informados al momento de contratar un servicio de reparación o mantenimiento, que

---

<sup>12</sup> Ver a folios 8 del expediente.

<sup>13</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 9.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios.** En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de productos respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deben informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor. De no brindar dicha información, quedan obligados y son responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos. La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios, corresponde al proveedor. El cumplimiento de la obligación de informar a cargo del proveedor no debe implicar una afectación a sus derechos protegidos bajo las normas de propiedad industrial.

el suministro de piezas o respuestas se brinda con limitaciones. Por lo que, de no brindar dicha información, los proveedores quedan obligados y son responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios; asimismo, se establece que es responsabilidad del proveedor el acreditar que, de manera previa a la configuración de la relación de consumo, informó al consumidor sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios.

60. La señora Saavedra señaló que el proveedor denunciado no contaba con repuestos suficientes de las autopartes que debían ser reemplazadas en su vehículo, pues solicitó algunos suministros por importación.
61. Cabe precisar que en el presente caso la relación de consumo entre las partes del procedimiento se originó a consecuencia que el vehículo de la denunciante sufrió un siniestro, ante lo cual dicha unidad fue ingresada a los talleres de Limaautos para su reparación.
62. Sobre el particular, Limaautos alegó que en el presupuesto de reparación del vehículo de la denunciante habían repuestos que eran necesario reemplazar, pero en tanto no contaban con *stock*, por ser de baja rotación, solicitó la importación de los mismos.
63. De acuerdo a la Orden de Trabajo N° 109, el vehículo materia de denuncia ingresó al taller de Limaautos el 21 de marzo de 2016, a fin que se realicen la evaluación de la unidad; así como, de los trabajos de reparación a realizar a consecuencia del siniestro sufrido.
64. En este punto resulta importante mencionar que en dicha oportunidad la empresa denunciada aún no podía determinar aquellas autopartes o repuestos que debían ser reemplazados en el vehículo materia de denuncia a fin de establecer que piezas correspondía importar por no contar con ellas en su *stock*.
65. Obra en el expediente el correo electrónico del 5 de abril del 2016<sup>14</sup>, presentado por la denunciante, mediante el cual Limaautos le comunicó lo siguiente:

*“Tener en cuenta que en su caso dentro de lo aprobado tenemos algunos repuestos en importación (Tiempo de importación: 45 a 60 días aprox.)*

- *ABSORVEDOR DE IMPACTO DELNT RH*
- *REJILLA INFERIOR DE PARACHOQUE DELANTERO*
- *BISEL INFERIOR PARACHOQUE*

---

<sup>14</sup> Ver a folios 8 del expediente.

- GUARDAFANGO DELANTERO LH
- PUNTA BASTIDOR RH
- PUNTA BASTIDOR LH.”

66. Del citado medio probatorio se aprecia que el proveedor denunciado puso en conocimiento de la denunciante que su vehículo necesitaba componentes que debían ser importados, lo que implicaba que no contaba con los mismos en *stock*.
67. Teniendo en cuenta ello, se puede evidenciar que una vez que Limautos detectó aquellos repuestos que debían ser reemplazados y respecto a los cuales no tenía *stock*, procedió a informar al consumidor oportunamente sobre dicha situación.
68. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

### **Sobre las medidas correctivas**

69. Los artículos 114º, 115º y 116º de la Ley N° 29571, Código<sup>15</sup>, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
70. En el presente procedimiento se acreditó que Limautos cometió las siguientes infracciones administrativas: (a) realizó un diagnóstico inadecuado de los daños

---

<sup>15</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114º.- 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.

**Artículo 115º.- 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 116º.- 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 (...)

sufridos por la unidad a consecuencia del siniestro sufrido; y, (b) no entregó el vehículo debidamente reparado en el plazo ofrecido.

71. Del escrito de denuncia, se desprende que la señora Saavedra solicitó como medidas correctivas las siguientes: (a) la entrega inmediata de su vehículo reparado y la garantía de que este se encuentra funcionando al 100%; (b) se respete el presupuesto original, pues el personal del taller no realizó un diagnóstico correcto de la unidad, generando que se extienda su plazo de entrega y aumente el costo de las reparaciones; y, (c) cuente con los repuestos originales suficientes para los vehículos que vende.
72. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta infractora.
73. Respecto a la medida correctiva referida a que el proveedor denunciado cuente con repuestos suficientes, este Colegiado considera que corresponde denegar la misma en la medida que dicho extremo de la denuncia fue declarado infundado.
74. Respecto a las demás medidas correctivas solicitada por la denunciante, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Limautos como medidas correctivas:
  - a. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar el vehículo de la denunciante debidamente reparado y en funcionamiento; y,
  - b. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con asumir el incremento del presupuesto de las reparaciones a realizar en el vehículo de la denunciante, en tanto, el mismo se generó a consecuencia de haber realizado un diagnóstico inadecuado de los daños presentados en el bien materia de denuncia.
75. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 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 Consumidor<sup>16</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>17</sup>.

76. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos 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 Civil<sup>18</sup>.

### Graduación de la Sanción

77. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas cometidas por Limautos, corresponde determinar a continuación la sanción a imponerse por cada una de ellas. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
78. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos

---

<sup>16</sup> **LEY 29571. 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. (...)

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**  
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.

<sup>18</sup> **LEY 29571, 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.

criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>19</sup>.

79. En tanto de la denuncia interpuesta se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de la empresa denunciada respecto de un hecho infractor, este Colegiado procederá a graduar la sanción correspondiente.

(i) Sobre el diagnóstico inadecuado

80. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Perjuicio al Consumidor:** Se generó un perjuicio a la denunciante en la medida que sus expectativas no se vieron cumplidas, pues esperaba que la evaluación realizada por Limaautos de los daños sufridos por su vehículo lograra determinar todos los daños sufridos por su unidad; sin embargo, ello no ocurrió así, generando la ampliación del presupuesto inicialmente pactado.
- **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es alta, en tanto el consumidor pudo percatarse que no se realizó un diagnóstico adecuado de su vehículo cuando luego de haberse iniciado los trabajos de reparación se le comunicó que existían daños que no pudieron ser determinados al momento de la evaluación del siniestro; por lo que, el consumidor fácilmente lo detectó y tendrá los suficientes motivos para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

81. Considerando los factores de graduación señalados y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a Limaautos una multa ascendente a UNA (01) Unidad Impositiva Tributaria.

---

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º 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.
- (...)

(ii) Sobre la fecha de entrega

82. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Perjuicio al Consumidor:** Se generó un perjuicio a la denunciante en la medida que sus expectativas no se vieron cumplidas, pues esperaba recibir su vehículo debidamente reparado y en funcionamiento en las fechas pactadas por Limaautos, generando con ello que no pudiera hacer uso de la unidad de acuerdo a lo ofrecido.
- **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es alta, en tanto el consumidor pudo percatarse del hecho infractor al momento en que se le informó que el periodo de entrega de su vehículo se aplazaría debido a que existían daños que no fueron detectados durante la evaluación realizada a su vehículo; por lo que, el consumidor fácilmente lo detectó y tendrá los suficientes motivos para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

83. Considerando los factores de graduación señalados y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a Limaautos una multa ascendente a UNA (01) Unidad Impositiva Tributaria.

**Sobre el pago de las costas y costos**

84. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>20</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciante o el Indecopi.

85. En la medida que han quedado acreditada la infracción cometida por Limaautos, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de

---

<sup>20</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 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.

notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.

86. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Lilia Carmen Saavedra Smith de McCoy en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto han quedado acreditado que el proveedor denunciado: (a) no cumplió con entregar el vehículo de la denunciante, debidamente reparado, en los plazos ofrecidos; y, (b) realizó un diagnóstico inadecuado del daño sufrido por el vehículo materia de denuncia a consecuencia del siniestro, pues detectó vicios ocultos.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lilia Carmen Saavedra Smith de McCoy en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado: (a) habría consignado un plazo para la importación de piezas excesivo, de entre 45 a 60 días; y, (b) habría cobrado a la denunciante un precio elevado por el costo de las reparaciones realizadas a su vehículo.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lilia Carmen Saavedra Smith de McCoy en contra de Limautos Automotriz del Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 9° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al extremo referido a que el proveedor denunciado no contaría con repuestos suficientes de las piezas que debían ser cambiadas al vehículo de la denunciante, pues solicitó algunos repuestos por importación.

**CUARTO:** Ordenar en calidad de medidas correctivas a Limautos Automotriz del Perú S.A.C. las siguientes:

- a. Que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar el vehículo de la denunciante, debidamente reparado y en funcionamiento.

- b. Que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con asumir el incremento del presupuesto de las reparaciones a realizar en el vehículo de la denunciante, en tanto, el mismo se generó a consecuencia de haber realizado un diagnóstico inadecuado de los daños presentados en el bien materia de denuncia.

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

HECHO INFRACITOR	SANCIÓN
Sobre el diagnostico inadecuado del vehículo	1 UIT
Sobre incumplir la entrega de la unidad en la fecha pactada	1 UIT
<b>Multa Total</b>	<b>2 UIT</b>

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

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Limautos Automotriz del Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>21</sup>.

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

<sup>21</sup> **LEY 29571. 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.

presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 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 apelación<sup>22</sup>. 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 consentida<sup>23</sup>.

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

**LUIS ALEJANDRO PACHECHO ZEVALLOS**  
*Presidente*

---

<sup>22</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

<sup>23</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme**

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