

ZAMALLOA DE BALLESTEROS
LUIS CARLOS BALLESTEROS ALARCO
(LOS SEÑORES BALLESTEROS)

DENUNCIADO : BRAILLARD S.A. (BRAILLARD)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : MEDIDAS CORRECTIVAS
PROCEDENCIA : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
LIMA

SUMILLA: *en el procedimiento iniciado por los señores Lía Zamalloa de Ballesteros y Luis Carlos Ballesteros de Alarco en contra de Braillard S.A. por presunta infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto declarar infundada la denuncia. Ello, toda vez que no ha quedado acreditado que el servicio técnico mecánico brindado por Braillard haya sido defectuoso. En consecuencia, corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes.*

Lima, 30 de abril de 2008

1. HECHOS

El 23 de octubre de 2007, los señores Ballesteros denunciaron a Braillard por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Señalaron que su vehículo marca Peugeot 306, fabricado en el año 1995, con placa Nº IO-8905, con un recorrido de 86,925 Kms., habría ingresado a Braillard presentando un pequeño inconveniente por lo que requería se le agregue líquido refrigerante, lo que podría señalarse como el origen de las fallas que posteriormente presentaría el vehículo, lo cual se habría dejado constancia en los ingresos del vehículo al taller de la empresa denunciada los días 19 de setiembre y 23 de octubre de 2006, mencionándolo como fuga de agua y refrigerante, respectivamente.

Al respecto, agregaron que el 19 de setiembre de 2006, el vehículo habría ingresado a los talleres de la empresa denunciada a fin de realizarse el mantenimiento correspondiente, haciendo referencia a la fuga de agua que provocaba el recalentamiento del motor, así pues, para Braillard la solución al problema habría sido, el cambio de la bomba de agua y un termostato, solución que no resultaría coherente considerando que el problema sería la fuga de agua.

Asimismo, respecto al ingreso del 23 de octubre de 2006, el auto habría ingresado nuevamente, al haberse encontrado líquido refrigerante en la parte superior del motor, razón por la que los denunciantes habrían solicitado su verificación, así como la reparación del aire acondicionado, siendo que el vehículo habría permanecido internado en los talleres de Braillard hasta el 12 de enero de 2007, debido a la falta de repuestos para reparar el aire acondicionado. Pese al tiempo que el vehículo habría estado internado en los talleres de la denunciada ésta no habría tomado las precauciones a fin de subsanar los problemas de la fuga del refrigerante y se habrían limitado a reparar el sistema del aire acondicionado, siendo que como consecuencia

¹ El texto original del Decreto Legislativo Nº 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo Nº 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

empresa denunciada, el vehículo habría continuado con problemas de recalentamiento, por lo que habría tenido que ser ingresado nuevamente al taller de Braillard.

Posteriormente, el 27 de junio de 2007 habría ingresado el vehículo nuevamente a los talleres de la denunciada, al haberse desconectado dos mangueras del sistema de refrigeración, así pues, los denunciantes indicaron que el vehículo habría llegado remolcado a Braillard, debido a la pérdida de refrigerante, según indicó el señor Ballesteros en dicho ingreso, se habría determinado las causas del recalentamiento del vehículo, %radiador en mal estado, fuga a través de las porosidades de una brida y las mangueras estarían desconectadas+; en esa oportunidad un empleado de la denunciada les habría manifestado que Braillard no contaba con los repuestos necesarios para realizar las reparaciones que requería el vehículo, sugiriéndoles que el radiador sea reparado fuera de sus talleres.

En atención a ello, los denunciantes habrían llevado a reparar el radiador de vehículo a otro establecimiento, siendo que al revisar el vehículo los trabajadores de dicho establecimiento habrían indicado como origen de la falla del radiador: %una perforación externa por el rozamiento de una manguera delante del radiador+; información que habría sido confirmada por el empleado de la denunciada.

Agregaron que el vehículo salió de los talleres de Braillard el 12 de enero de 2007, siendo su posterior ingreso el 26 de junio de 2007, en dicho periodo el vehículo habría recorrido únicamente 7,107 kms. Señalaron que procuraban mantener el nivel del refrigerante adecuadamente, evitando en lo posible los recalentamientos, con ese cuidado el vehículo podría haber presentado problemas en un tiempo mayor; sin embargo, el calentamiento que habría hecho volar las mangueras, se habría debido a la perforación del radiador y la fuga de refrigerante a través de éste, luego de haber reparado las mangueras, el radiador y el cambio de brida, el vehículo habría recorrido 583 kms, antes de que tuviera que ser reingresado a los talleres de Braillard y se diagnosticaran los desperfectos en la culata.

Del mismo modo, mencionaron que los desperfectos en la culata no habrían podido ser ocasionados por el radiador, toda vez que el vehículo habría llegado al taller, después de haberse percatado del recalentamiento en el motor, el mismo que habría sido visualizado a través del panel de control del auto, por lo que se habría llevado al taller sin haber sufrido pérdidas de refrigerante y sin manifestar el recalentamiento en el panel, únicamente un burbujeo del refrigerante en el radiador lo cual indicaba posibles desperfectos en la culata, ante ello, los empleados de Braillard habrían informado a los denunciantes que la falla de debía a los continuos y constantes recalentamientos del motor y no del radiador.

Finalmente, precisaron que Braillard no habría admitido su responsabilidad, al haber elaborado un informe sin considerar el servicio Nº 6101205 en el que habría reclamado el servicio previo que habría prestado la empresa denunciada que explicaba la pérdida de refrigerante, así como ignorar que su vehículo habría estado internado en sus talleres por más de dos meses por falta de repuestos, siendo posteriormente rectificado por Braillard en su carta de fecha 17 de setiembre de 2007; sin embargo, en la referida carta habría hecho referencia a la Orden de Trabajo Nº 7010569, siendo que los denunciantes desconocerían la existencia de dicha orden de trabajo. Así pues, la empresa denunciada habría señalado que la reparación del radiador y las

han sido reparadas por cuenta de los denunciantes, desconociendo que ello habría sido sugerido por el personal de Braillard.

Por ello, los señores Ballesteros solicitaron a la Comisión que ordene a Braillard, como medida correctiva, que asuma todos los gastos generados en su vehículo.

Mediante Proveído Nº 1 la Comisión admitió a trámite la denuncia considerando como hecho imputado el siguiente:

- (i) la empresa denunciada habría brindado un servicio técnico mecánico defectuoso en tanto no habría diagnosticado ni reparado los problemas con el sistema refrigerante del vehículo marca Peugeot de propiedad de los denunciantes.

En su defensa, Braillard señaló que, el 19 de setiembre de 2006 los denunciantes ingresaron su vehículo Modelo 306XR, Diesel, Año 1995 solicitando el servicio correspondiente a 75,000 kilómetros e indicado que su vehículo tenía fuga de agua.

Asimismo, precisó que nunca había realizado un mantenimiento preventivo, esto es, revisiones periódicas al vehículo materia de denuncia, salvo en dos oportunidades, los días 23 de marzo de 2004 por intervención correctiva en los frenos posteriores y el 19 de setiembre de 2005 la revisión del embrague en cuya boleta de venta del 23 de setiembre de 2005 constarían diversas indicaciones y recomendaciones, siendo que en una nota al pie, habría indicado, cambio de la bomba de agua.

Así pues, indicó que al revisar el vehículo se habría percatado que la fuga se produciría por la bomba de agua, la cual habría recomendado cambiar un año antes, en atención a ello, habría elaborado el presupuesto que comprendía precisamente el cambio de componentes del sistema de refrigeración del motor, tales como, la bomba de agua, el termostato y otros.

Con relación al ingreso de fecha 23 de octubre de 2006 el vehículo habría sido ingresado con 79,821 kilómetros, consignando entre otras indicaciones, importación termostato electrónico de A/C y fuga de refrigerante. Del mismo modo, se dejó constancia de lo siguiente: se ha encontrado rastros de refrigerante en el motor, siendo que luego de la revisión se habría corroborado la necesidad de sustituir el termostato electrónico así como otros componentes, sin embargo, el sistema de aire acondicionado no se encontraba inmediatamente disponible por el fabricante, teniendo que esperar su envío desde Francia concretándose en el mes de enero de 2007. Agregó que en ese mismo mes, los denunciantes habrían solicitado la ejecución del paquete de aire acondicionado, por lo que habrían realizado dicho servicio, así como la instalación del termostato electrónico del sistema de aire acondicionado.

Precisó que el cuestionamiento de los denunciantes a la orden de trabajo Nº 7010569 que corresponde al servicio del paquete de aire acondicionado, no tendría sustento y tendría afirmaciones que no serían ciertas, ya que si bien el vehículo habría ingresado en el mes de octubre de 2006, el 9 de enero de 2007 se habría generado otra orden de trabajo a fin de ejecutar el servicio correspondiente al paquete de aire acondicionado.

Respecto al ingreso del 27 de junio de 2007, esto es, cinco meses después el vehículo ingresó a los talleres de Braillard, indicándose fuga de refrigerante por cañerías y consignándose en observaciones que el auto llegó remolcado con 2 mangueras

de seguro+. Agregó, que verificada la situación del vehículo habría recomendado que cambiaran el radiador por uno nuevo, así como que sustituyeran otros componentes vinculados, pero los denunciante habrían optado por reparar el radiador y mangueras por su exclusiva cuenta y responsabilidad, lo que efectivamente habría realizado en %Radiadores San Carlos+, empresa con la cual Braillard no tendría ningún vínculo comercial ni de ningún tipo.

Asimismo, el 6 de agosto de 2007, el vehículo habría ingresado a sus talleres con la indicación de que el auto recalentaba, agregó que verificada tal situación corroboraron que era necesario sustituir el radiador por uno nuevo, conforme a la recomendación que le habían brindado a los denunciante en el mes de junio, y que no habría sido aceptada y decidido reparar por su cuenta y que el recalentamiento habría dañado la culata, por lo que era necesario reemplazarla por una nueva, así como otros componentes relacionados.

Adicionalmente, agregó que los servicios técnicos inicialmente prestados, relacionados con la bomba de agua y el sistema de aire acondicionado que ocasionaban el recalentamiento del motor y que habrían sido correcta y plenamente ejecutados, no tendrían ninguna relación de causa y efecto con la falla del radiador producida a los 11 años de uso, que habría ocasionado el recalentamiento del motor y el deterioro de la culata.

Del mismo modo, agregó que los cargos formulados por los denunciante no serían ciertos, toda vez que si el radiador hubiera sufrido una perforación externa, ocasionado por una manguera mal colocada como sostienen los denunciante la falla se habría producido al poco tiempo o inmediatamente después y no cinco meses después, es decir, en junio de 2007.

Señaló, que el radiador fue reparado por otra empresa, bajo exclusiva responsabilidad de los denunciante, pese a su recomendación de cambiar el radiador, y por lo tanto, el recalentamiento de motor que habría ocasionado la necesidad de cambiar de culata y el radiador, obedecería precisamente al deterioro y mal funcionamiento del radiador, no podría ser atribuible a un supuesto mal servicio o mala práctica de su empresa, pues habría actuado correctamente prestando los servicios técnicos encomendados en forma idónea.

Finalmente, agregó que con la aprobación de los denunciante estarían realizando el cambio de la culata y demás componentes relacionados, por lo que el automóvil sería entregado a más tardar el 19 de noviembre de 2007, ello sin reconocer ninguna responsabilidad, como gesto comercial habría ofrecido y descontarán el 40% del valor del presupuesto Nº 07080463.

Cabe precisar que la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 5 de diciembre de 2007, siendo que las mismas no arribaron a acuerdo conciliatorio alguno².

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:

² Ver a fojas 74 del expediente.

- (i) si Braillard infringió lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- (ii) si corresponde ordenar a la denunciada la medida correctiva solicitada por los señores Ballesteros.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1 Sobre la idoneidad del servicio

El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva 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 implícitamente³.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 085-96-TDC⁴ precisó que el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperarí un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la

³ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

⁴ Ver Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

%b) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperarí un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.+

prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

En el presente caso los señores Ballesteros señalaron que su vehículo ingresó a los talleres de Braillard los días 19 de setiembre y 23 de octubre de 2006 y 27 de junio de 2007, siendo que la empresa denunciada habría brindado un servicio técnico mecánico defectuoso en tanto no habría diagnosticado ni reparado los problemas con el sistema refrigerante del vehículo materia de denuncia.

Respecto, al ingreso del 19 de setiembre de 2006 se ha verificado que mediante la Orden de Trabajo Nº 6091036⁵, se determinó la fuga de agua, por lo que la empresa denunciada habría sugerido el cambio de la bomba de agua y termostato entre otros.

Así pues, los denunciados señalaron que el 23 de octubre de 2006 al ingresar el vehículo a los talleres de Braillard informaron que habrían encontrado líquido refrigerante en la parte superior del motor, en efecto de la documentación que obra en el expediente se ha verificado que mediante la Orden de Trabajo Nº 6091036⁶, se advirtió lo siguiente:

%)

1.- IMPORTACION TERMOSTAO ELECTRONICO DE A/C

(õ)

3) fuga de refrigerante. Ha encontrado rastros de refrigerante en pte superior de motor. (õ)(sic)

Una vez identificado el desperfecto, Braillard habría sugerido sustituir el termostato electrónico a fin de reparar la fuga de refrigerante; sin embargo, al no contar con el termostato electrónico para aire acondicionado el vehículo habría permanecido hasta el mes de enero de 2007, fecha en la que llegó el repuesto del aire acondicionado.

Al respecto, tal y como señalan los denunciados el vehículo ingresó al taller de Braillard presentando desperfectos los mismos que según las ordenes de trabajo mencionadas en los párrafos precedentes fueron detectados y reparados oportunamente por la empresa denunciada, es preciso señalar que en los referidos documentos consta la firma del señor Ballesteros en señal de conformidad.

Asimismo, el 27 de junio de 2007, el vehículo habría reingresado a Braillard al haberse desconectado dos mangueras del sistema de refrigeración, siendo remolcado hasta los talleres de la denunciada debido a la pérdida de refrigerante, generándose en dicho ingreso el Presupuesto de Reparación Nº 27043⁷ de fecha 28 de junio de 2008, del que se desprende lo siguiente:

%)

REPUESTOS

RADIADOR DE MOTOR 305 X UD9TE (õ)(sic)

⁵ Ver a fojas 10 del expediente.

⁶ Ver a fojas 13 del expediente.

⁷ Ver a fojas 19 del expediente.

que la denunciada requirió a los denunciantes el cambio del radiador por uno nuevo, sin embargo ello no se habría concretado, toda vez que los denunciantes habrían reparado el radiador por su cuenta en el establecimiento de Radiadores %San Carlos+ de Javier Rivera. Según precisó la denunciada, no tendría ningún vínculo comercial con dicho taller, razón por lo cual no aceptaba ningún tipo de responsabilidad respecto de las averías presentadas con posterioridad a la reparación del radiador fuera de sus talleres.

Cabe señalar, que el señor Ballesteros mencionó que fue por sugerencia de un personal de Braillard que optó por llevar su vehículo a otro establecimiento; sin embargo, ello no ha sido acreditado por el denunciante. Por su parte la denunciada niega dicha afirmación.

Finalmente, el 6 de agosto de 2007 el vehículo habría ingresado a Braillard presentando desperfectos en la culata debido al recalentamiento del vehículo, según consta en la Orden de Trabajo N° 7080287 del mismo día. Asimismo, en el Presupuesto N° 7080229 de fecha 8 de agosto de 2007 se señala entre otros, %Repuestos radiador de motor 306+, con lo cual la denunciada reiteraba lo requerido en el ingreso de fecha 27 de junio de 2007, siendo que dicha reparación habría sido brindada por un tercero.

La Comisión considera que un consumidor razonable que contrata un servicio técnico mecánico para la reparación de su vehículo esperaría que sea la misma empresa quien realice la totalidad de los trabajos. Así pues de advertir desperfectos producidos por un mal servicio éstos serían reportados inmediatamente y no cinco meses después de la supuesta reparación del defecto.

En atención a lo antes mencionado, el proveedor tendrá la obligación de atender oportunamente cualquier reclamo presentado por sus clientes.

Debe tenerse en cuenta que los denunciantes no han presentado documento alguno en el que se acredite que los desperfectos producidos en su vehículo son atribuibles a Braillard, considerando que el radiador no fue cambiado como lo sugirió la denunciada y adicionalmente el referido servicio lo habría brindado una tercera empresa.

Por las razones expuestas, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya brindado un servicio defectuoso.

3.2 De la medida correctiva solicitada y el pago de costas y costos del procedimiento

En la medida que no se ha verificado una infracción a la Ley Protección al Consumidor por parte de Braillard, corresponde declarar infundada la solicitud de medida correctiva presentada y denegar la solicitud del pago de las costas y costos del procedimiento.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por los señores Lía Zamalloa De Ballesteros y Luis Carlos Ballesteros Alarco contra Braillard S.A.

solicitud de medidas correctivas presentada por los señores Lía Zamalloa De Ballesteros y Luis Carlos Ballesteros Alarco.

TERCERO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁹, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Dr. Juan Luis Daly, Dr. Uriel García, Dra. Lorena Masías, y Sr. Diego Cisneros.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

⁹ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁰ **LEY N° 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.