

RESOLUCIÓN FINAL N° 1336-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CLORINDA NAKANDAKARI VARA (LA SEÑORA NAKANDAKARI)
DENUNCIADO : LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA (EL SEÑOR VALDIVIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTAS DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 17 de abril del 2012

ANTECEDENTES

1. El 29 de abril de 2008, la señora Nakandakari denunció al señor Salvatierra por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por lo siguiente:
 - (i) Se dirigió al establecimiento del señor Salvatierra, denominado "Autoboutique Happy Car" para cargar de gas al aire acondicionado de su vehículo de marca Nissan, sedan plata, con placa de rodaje N° BQI-219. Sin embargo, le condicionaron el servicio de carga de gas a la compra e instalación de un compresor de aire, una válvula de expansión, una funda para proteger los tubos y el cambio del ducto para la ventilación.
 - (ii) Adquirió del establecimiento del denunciado, faros neblineros, siendo que la mala instalación de los faros neblineros y sus accesorios, como los *relays*, al estar sin protección, con el movimiento del auto y el roce con el chasis, provocó un incendio en su vehículo el 25 de abril de 2008.
 - (iii) El denunciado no le entregó una factura por la compra de los faros neblineros.
2. Mediante Proveído N° 1 de fecha 16 de junio de 2008 se admitió a trámite la denuncia, considerando como hechos infractores los siguientes:
 - *“que los especialistas del establecimiento de LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA habrían condicionado el servicio de cargar de gas el aire acondicionado del vehículo de la denunciante, a la compra e instalación de un compresor de aire, una válvula de expansión, funda para proteger los tubos, y cambio de ductos para la ventilación sin que a la fecha haya mejorado el estado del vehículo; lo cual podría constituir una infracción al 8° de la Ley de Protección al Consumidor.*
 - *que en el establecimiento de LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA se habrían vendido e instalado unos faros neblineros y sus respectivos*

accesorios de mala calidad, de manera que su fusible nunca funcionó y los terminales estaban sin protección, lo que habría ocasionado un incendio en el vehículo de la denunciante el 25 de abril de 2008; lo cual podría constituir una infracción al 8° de la Ley de Protección al Consumidor.”

3. Cabe señalar que mediante Proveído N° 2 del 27 de junio de 2008, se declaró rebelde al señor Salvatierra puesto que no cumplió con presentar su descargo dentro del plazo otorgado para ello. No obstante, a través del escrito de fecha del 30 de junio de 2008, el denunciado manifestó lo siguiente:
 - (i) Era falso que hubiese condicionado la carga de gas para el aire acondicionado a la compra e instalación del compresor de aire, válvula de expansión, funda para protección de tubos y el cambio de ductos para la ventilación. Por el contrario, la venta de tales productos contó con la aceptación del cliente, previa información detallada técnicamente.
 - (ii) Los equipos neblineros eran de una marca reconocida y líder en el mercado internacional, por lo que resultaba falso que el origen del cortocircuito en el auto se haya generado por la mala instalación de los referidos productos, ya que, de haber sido así, éste se hubiese originado al momento de la instalación.
 - (iii) Procedió a proteger los terminales de los *relays* con cinta aislante marca 3M para evitar un corto circuito.
 - (iv) Al suscitarse el cortocircuito, la denunciante debió acudir a su taller para su revisión y hacer efectiva la garantía. Sin embargo, llevó el vehículo a otro taller no autorizado, hecho que lo eximía de responsabilidad, por cuanto era un trabajo realizado por un tercero.
4. El 17 de octubre de 2008, la Comisión emitió la Resolución Final N° 2007-2008/CPC, a través de la cual se resolvió declarar infundada la denuncia, en la medida que la señora Nakandakari no acreditó que el denunciado haya condicionado la carga de gas del aire acondicionado de su vehículo a la compra e instalación de determinados productos. Asimismo, no demostró el presunto defecto presentado en la instalación de los faros neblineros y sus accesorios.
5. Ante la apelación de la señora Nakandakari, el 26 de octubre de 2009, la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) emitió la Resolución N° 1873-2009/SC2-INDECOPI, confirmando el extremo que declaró infundado el hecho referido al presunto condicionamiento del servicio de carga de gas para el aire acondicionado a la compra e instalación de diversos productos, en tanto ello no quedó acreditado. Por otro lado, declaró la nulidad de la resolución apelada, en el extremo que declaró infundado el hecho referido al defecto en la instalación de los faros neblineros y sus accesorios, disponiendo que la Comisión realice una pericia al vehículo de la denunciante. Finalmente, ordenó que la Comisión encause el extremo de la denuncia referido a la falta

de entrega del comprobante de pago respecto de los faros neblineros y emita un pronunciamiento al respecto.

6. Mediante Resolución N° 6 de fecha 25 de noviembre de 2009, se ampliaron los cargos en contra del señor Salvatierra, considerando como hecho infractor el siguiente:

“Establecer como presunta infracción al artículo 6° de la Ley de Protección al Consumidor, el siguiente hecho:

Que, el señor Luis Guillermo Salvatierra Valdivia no habría cumplido con entregar a la denunciante el comprobante de pago de los faros neblineros adquiridos en su establecimiento comercial.”

7. En su defensa, el señor Salvatierra señaló que entregó a la denunciante la Boleta de Venta N° 005-002424 de fecha 9 de febrero de 2008 por la compra de los faros neblineros.
8. Mediante Resolución N° 8 del 26 de marzo de 2010, se designó al Ingeniero Oswaldo Chueca Salamanca (en adelante, el ingeniero Chueca) como el perito encargado de realizar la inspección al vehículo de la denunciante y elaborar el informe pericial de oficio dispuesto por la Comisión en virtud a lo ordenado en la Resolución N° 1873-2009/SC2-INDECOPI emitida por la Sala.
9. El 7 de febrero de 2012, se llevó a cabo la inspección al vehículo de la denunciante, contando con la presencia de las partes.
10. El 6 de marzo de 2012, el perito remitió el informe pericial solicitado, el mismo que fue agregado al expediente y puesto en conocimiento de las partes el 12 de marzo de 2012, mediante Resolución N° 19.
11. El señor Salvatierra presentó observaciones al informe pericial, manifestando que el incendio no ocurrió por el *relay* que correspondía a los faros neblineros, que la denuncia debía ser declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar de la denunciante y que el peritaje no era prueba idónea para acreditar el origen del siniestro.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

- (i) Sobre la solicitud de la señora Nakandakari de encauzar su denuncia
12. Cabe señalar que en reiteradas oportunidades, mediante escritos presentados ante la Secretaría Técnica de la Comisión y la Sala, la señora Nakandakari ha manifestado que la Comisión no encauzó correctamente su denuncia, en tanto la misma no estaba destinada a cuestionar el condicionamiento de la carga de gas del aire acondicionado de su vehículo a la compra e instalación de un compresor de aire, una válvula de expansión,

una funda para proteger los tubos y el ducto para la ventilación. Su denuncia, respecto de ese hecho, estaba dirigida a cuestionar lo siguiente: (i) el aire acondicionado nunca funcionó; (ii) el compresor que le vendió el denunciado era usado, lo cual no le fue informado; y, (iii) se le cobró por un servicio de carga de gas de aire acondicionado, pese a que nunca se efectuó la referida carga.

13. Es pertinente señalar que lo expuesto anteriormente fue utilizado como argumento de defensa por la señora Nakandakari en su escrito de apelación de fecha 5 de noviembre de 2008 y en los demás escritos que presentó a la Sala, los cuales fueron evaluados y analizados por esa instancia al momento de emitir un pronunciamiento. Tal es así, que la Sala confirmó el primer extremo resuelto por la Comisión que declaró infundado el hecho referido al condicionamiento del servicio de carga de gas para el aire acondicionado a la compra e instalación de diversos productos, desestimando los argumentos planteados por la denunciante.
 14. Asimismo, es importante mencionar que luego que el expediente N° 1132-2008/CPC fue devuelto por la Sala a la Secretaría Técnica de la Comisión para su respectiva tramitación, la señora Nakandakari presentó varios escritos alegando el presunto mal encauzamiento y hasta en tres ocasiones interpuso quejas administrativas sobre el mismo tema, siendo que la segunda instancia resolvió en cada oportunidad declarar improcedente tal hecho¹.
 15. Sin perjuicio de lo señalado, y debido a los escritos presentados por la denunciante referidos al mal encauzamiento, somos de la opinión que no ha incurrido en tal hecho, conforme se desprende de la Resolución N° 1873-2009/SC2-INDECOPI y en los distintos pronunciamientos emitidos por la Sala en virtud a las quejas interpuestas, motivo por el cual corresponde desestimar el hecho alegado por la señora Nakandakari.
- (ii) Sobre la solicitud de improcedencia por falta de legitimidad para obrar de la denunciante
16. El artículo 427° del Código Procesal Civil², norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que uno de los requisitos para la procedencia de la demanda es la legitimidad para obrar, la cual es definida como la identidad que debe existir entre los sujetos que participan en la relación jurídica sustantiva y los que forman parte de la relación jurídica procesal³.

¹ Mediante Resoluciones N° 2791-2011/SC2-INDECOPI del 17 de octubre de 2011, N° 3503-2011/SC2-ONDECOPI del 20 de diciembre de 2011 y N° 923-2012/SC2-INDECOPI del 28 de marzo de 2012, la Sala declaró improcedente el presunto mal encauzamiento alegado por la señora Nakandakari.

² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.-** El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar; (...)

³ **MONROY GALVEZ, Juan.** El artículo VI del título Preliminar del Código Civil de 1984. En: Thémis Revista de Derecho N° 30. Lima: Noviembre de 1994.

17. Al respecto, la legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá la controversia generada por la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar activa, cuando no sea la persona que conforme a la ley deba ser titular de las pretensiones denunciadas.
18. A mayor abundamiento, la legitimidad para obrar como condición de la acción, es definida como *"la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio"*. Siendo esto así, la legitimidad se define como la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de la relación jurídico material y la relación jurídico procesal. Ello trasladado al ámbito de una relación de consumo, cuando ésta se halle inmersa dentro de un procedimiento en sede administrativa, debe también guardar la misma correspondencia; es decir, que dicha relación de consumo entre el consumidor y el proveedor nacida en virtud de la adquisición, uso o disfrute de un producto o la utilización de un servicio, debe ser la misma relación dentro del procedimiento administrativo; ello significa que en principio es el consumidor, y no otro, quien tendría que ser el denunciante, mientras que es el proveedor, quien deber ser el denunciado.
19. En ese sentido, en cuanto a la legitimidad activa, esta corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor de la denuncia. De modo que el concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo⁵.
20. Por otro lado, el concepto de "consumidor o usuario" es un control de entrada al procedimiento, una determinación de qué categoría de sujetos se encuentran amparados por las normas de Protección al Consumidor; sin perjuicio de que, en el análisis concreto de los casos admitidos a trámite, se determine finalmente la existencia de una infracción. Se trata, pues, de un análisis previo a la revisión de fondo.
21. Para la determinación de los alcances del concepto de "consumidor o usuario", debe considerarse que es consumidor "las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios" conforme al artículo 3° de la Ley de Protección al Consumidor.

⁴ **CARNELUTTI, Francesco.** Sistema de derecho procesal civil. La composición del proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

⁵ **MORALES GODO, Juan.** Instituciones de Derecho Procesal. Lima. Palestra editores. 2005. p.155.

22. Es importante tener en cuenta que la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI (en adelante, la Sala) ya se ha pronunciado en el sentido de considerar que no es necesario que el denunciante sea la contraparte en el contrato para que se considere que es consumidor. Es decir, no se requiere que quien inicia un procedimiento ante la Comisión sea el contratante del servicio o bien adquirido; basta con que sea el usuario o beneficiario del mismo.
 23. En el presente caso, el señor Salvatierra manifestó que la denuncia debía ser declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar de la señora Nakandakari, en la medida que el propietario del vehículo siniestrado es el señor Julio César Francisco Rivera del Carpio Nakandakari (en adelante, el señor Rivera del Carpio), conforme se desprende de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) y no la denunciante.
 24. Al respecto, la señora Nakandakari, mediante escrito de fecha 14 de marzo de 2012, manifestó que desde el año 2005, el señor Rivera del Carpio, su hijo, puso a su disposición el vehículo materia de denuncia debido a las enfermedades que padecía, siendo que desde esa fecha utiliza el auto para movilizarse y se hace cargo de los pagos que demande el mismo. Además, la denunciante adjuntó dos declaraciones juradas suscritas por su hijo, quien manifestó que en el año 2005 obsequió el referido automóvil a la denunciante y que fue ella quien solicitó la reparación del aire acondicionado y adquirió los faros neblineros en el establecimiento del señor Salvatierra.
 25. De lo señalado se desprende que si bien el señor Rivera del Carpio aparece como propietario del vehículo cuestionado, lo cierto es que la señora Nakandakari es quien usa y disfruta dicho bien, obteniendo así la calidad de consumidora y la legitimidad para obrar en el presente procedimiento.
 26. Conforme a lo expuesto, corresponde desestimar la falta de legitimidad para obrar de la denunciante, alegada por el señor Salvatierra.
- (iii) Sobre la actuación de la pericia
27. El señor Salvatierra manifestó que la actuación de una pericia al vehículo de la denunciante no era una prueba idónea para acreditar el origen del siniestro.
 28. Contrariamente a lo señalado por el denunciado, el perito designado, en su informe pericial, ha manifestado cuál fue el origen del incendio que sufrió el vehículo de la denunciante, lo cual será analizado de manera posterior.
 29. En tal sentido, la Comisión considera que corresponde desestimar lo alegado por el señor Salvatierra.

De la idoneidad

30. 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 proveedor⁶.
31. 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.
32. En el presente caso, la señora Nakandakari manifestó que el señor Salvatierra le vendió e instaló unos faros neblineros y sus accesorios de mala calidad, de manera que el fusible de los mismos nunca funcionó y los terminales se encontraban sin protección, lo que habría ocasionado un incendio en su vehículo. Cabe señalar que a lo largo del procedimiento, la señora Nakandakari precisó que los *relays* de los faros neblineros no estaban

⁶

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

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.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley 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 esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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.

sujetos al chasis y sus terminales no estaban forrados con cinta aislante, situación que aunado al movimiento del auto y el roce con el chasis, provocó un incendio en su vehículo el 25 de abril de 2008.

33. A efectos de acreditar lo alegado, la señora Nakandakari presentó como medio probatorio, la copia del documento de fecha 28 de abril de 2008, expedido por el señor Hermitaño Hanco Clonchoy⁷ (en adelante el señor Hanco), técnico electricista que, de acuerdo a lo indicado por la denunciante, revisó el vehículo tres días después del incendio. Así, señaló lo siguiente:

[...]

Respecto del corto circuito ocasionado por dos relay de las luces neblineras que se encontraban sin protección los terminales sin haber sido instalados debidamente, lo expuesto es la causa que ocasiono el incendio del auto mencionado, en la zona del filtro del aire quedando afectado la caja porta filtro y toma del aire y un troncal de cable de luces.

Asimismo, queda descartado que el origen del incendio y/o corto circuito haya sido causado por el timón cambiado u otra índole.” (sic)

34. Al respecto, la Comisión considera que el informe emitido por el señor Hanco no genera convicción respecto de su contenido, ya que si bien estableció que la causa del origen del incendio fueron los relays de los faros neblineros, tal alegación no se encuentra sustentada en argumentos técnicos y que detallen los motivos por los cuales llegó a tal conclusión.
35. Asimismo, la denunciante presentó como medios de pruebas, la Constatación Policial emitida por la Comisaría de Miraflores de fecha 28 de abril de 2008⁸, a través de la cual se dejó constancia que el vehículo sufrió daños en la caja de filtro de aire, el recipiente del refrigerante, el troncal de cables del sistema eléctrico, dos *relays* que estaban quemados y deteriorados. Finalmente, la denunciante presentó cinco fotografías de dos *relays* quemados⁹ y los *relays* señalados. Dichos medios probatorios, a criterio de este Colegiado, tampoco generan certeza sobre la responsabilidad del señor Salvatierra sobre el hecho que se le imputa, ya que sólo se dejó constancia del estado del vehículo, luego del incendio ocurrido.
36. No obstante, obra en el expediente el Informe Pericial expedido por el ingeniero Chueca que señaló lo siguiente:

[...]

En primer lugar se tiene que, del análisis de los restos de los relays entregados, se desprende que los conectores que entraban a los terminales de los relays si contaban con protección al estar envueltos en cinta aislante [...]. Sin embargo, de la investigación realizada para la realización de este Informe se ha podido constatar que la práctica general entre los distribuidores e

⁷ Ver a fojas 11 del expediente.

⁸ Ver a fojas 3 del expediente.

⁹ Ver a fojas 97, 98 y 99 del expediente.

instaladores de equipos de este tipo es la colocación de un porta relay que brinda mayor protección y seguridad a las conexiones eléctricas del relay con lo que se evitan corto circuitos u otro tipo de riesgos eléctricos que se pudieran originar.

[...]

*Otro factor que se toma en cuenta en el presente análisis es el hecho que se instalaron dos relays, en el **Relay 1** se encontró estaba destinado al circuito de los faros neblineros y a su accionamiento. Para esto se alimentaba de energía a través de la batería por medio de una conexión terminal N° 30, la cual contaba con un fusible de 30 amp [...]. El **Relay 2** no contaba con el fusible de la línea entre la batería y el relay (terminal 30) lo cual no brindaba protección alguna ante un corto circuito ya que no se cortaría el flujo de energía de la batería al relay produciendo chispas que podían desencadenar un incendio.*

*Así también tenemos que, mientras el **Relay 1** estaba destinado al funcionamiento de los faros neblineros y por tanto tenía un circuito eléctrico cerrado seguro; el **Relay 2** no tenía ninguna función concreta por lo que el cable conectado al terminal 87 (salida de energía) no activaba ningún accesorio del vehículo y por lo tanto estaba suelto. Aun habiendo estado protegido con cinta aislante esta se puede reseca y despegar producto de la acción del tiempo y los elementos del ambiente llevando a que el cable quede desprotegido. Este cable suelto con polo positivo (+) al entrar en contacto con el chasis, polo negativo (-), producen corto circuito continuo, ya que no existía un fusible que cortara el paso de energía eléctrica. Este corto circuito continuo produjo chispas que desencadenaron el incendio en el Relay 2, el cual se propago al purificador de aire y al Relay 1. Al no tener corto circuito el Relay 1 el fusible de 30 amp de este circuito no voló, quedando este circuito afectado solo por la acción del fuego y no por un problema eléctrico.*

I. CONCLUSIÓN:

- (i) Los terminales del **Relay 1** y del **Relay 2** si contaban con protección, los conectores que entran en los terminales estaban recubiertos con cinta aislante. Sin embargo, este recubrimiento no era el óptimo ya que la práctica usual manda la colocación de un porta relay que brinda una protección total de los relays.*
- (ii) El **Relay 1** y el **Relay 2** no estaban sujetos al chasis del vehículo siniestrado ya que no existe evidencia de los anclajes respectivos ni orificios correspondientes en el chasis del vehículo.*
- (iii) El hecho que los relays no estuvieran anclados aunados a la situación del **Relay 2** que no contaba con un fusible ni con un circuito cerrado y seguro fue determinante para que se produjera el corto corcuito el cuál produjo las chispas que desencadenaron el incendio en el **Relay 2**, el purificado de aire y el **Relay 1**. (Subrayado nuestro)*

- 37. De lo señalado por el perito se desprende claramente que en el vehículo de la denunciante habían dos relays –Relay 1 y Relay 2.
- 38. El perito señaló que el Relay 1 estaba destinado al funcionamiento de los faros neblineros materia de denuncia. Asimismo, mencionó que si bien éste se encontraba cubierto con cinta adhesiva, no estaba sujeto al chasis y no

contaba con un porta relay. No obstante ello, indicó que el Relay 1 no presentó corto circuito, no produjo las chispas que generaron el incendio, ya que el fusible de 30 amperios no voló, sólo quedó afectado por la acción del fuego y no por un problema eléctrico.

39. Por otro lado, tenemos que el perito señaló que el Relay 2 no tenía ninguna función concreta, ni activaba ningún accesorio del vehículo, estaba suelto y no estaba sujeto al chasis del vehículo. Preciso que ese cable suelto al entrar en contacto con el chasis produjo un corto circuito, ya que no existía un fusible que cortara el paso de la energía eléctrica, ni con un circuito cerrado, lo cual generó chispas que desencadenó el incendio que se propaló al purificador de aire y al Relay 1.
40. En tal sentido, y de los medios probatorios actuados en el expediente, es posible concluir que la causa del incendio del vehículo de la denunciante se debió a la mala instalación del Relay 2, el cual no tenía ninguna función concreta, estaba suelto y sin un fusible que cortara el paso de la energía.
41. Si bien, la denunciante manifestó que el señor Salvatierra fue quien instaló el Relay 2, el denunciado sólo ha reconocido la instalación del *relay* de los faros neblineros¹⁰. Cabe señalar que luego de la inspección que el perito efectuó al vehículo, recién la señora Nakandakari afirmó que el Relay 2 fue instalado también en el establecimiento del señor Salvatierra y que éste pertenecía al compresor. Al respecto, de la revisión del expediente no se ha verificado que exista algún medio probatorio que acredite que el denunciado instaló el Relay 2 en el vehículo materia de denuncia; asimismo, lo alegado por la denunciante al indicar que tal relay pertenecía al compresor, se contradice con lo señalado por el perito, quien es el especialista en la materia, y que señaló que dicho *relay* no tenía ninguna función concreta y no activaba ningún accesorio del vehículo.
42. Al respecto, este Colegiado considera que se debe tener en cuenta que el hecho materia de denuncia está destinado a cuestionar la mala instalación de los faros neblineros y sus accesorios, en particular el Relay, ya que éste habría sido la causa del incendio del vehículo de la denunciante, conforme lo ha alegado la señora Nakandakari a lo largo del procedimiento.
43. Sin embargo, de los medios probatorios analizados precedentemente se observa que el Relay 1, destinado al funcionamiento de los faros neblineros no provocó el incendio en el automóvil de la denunciante, lo cual desvirtúa el hecho materia de denuncia.
44. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

¹⁰ Ver a fojas 317 del expediente.

Sobre la presunta infracción del artículo 6° de la Ley de Protección al Consumidor

45. El artículo 6° de la Ley de Protección al Consumidor establece expresamente que es una obligación inexcusable e ineludible del proveedor de bienes o servicios, otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Cabe indicar que, aun cuando la redacción de dicha norma se limita a la entrega de facturas, tal exigencia es extensiva a los recibos por honorarios, boletas de venta, liquidaciones de compra, entre otros documentos que se encuentren comprendidos en el Reglamento de Comprobantes de Pago¹¹. Ello, a fin que el consumidor pueda recibir del proveedor un documento formal que le permita eventualmente acreditar el pago realizado por el bien adquirido o el servicio contratado.
46. En esta misma línea, el Reglamento de Comprobantes de Pago establece que aquellas personas que prestan servicios en el mercado tienen la obligación de entregar un comprobante de pago por la retribución recibida¹². Así, el artículo 2° del Reglamento de Comprobantes de Pago establece cuáles son los documentos que puede válidamente emitir un proveedor para dejar constancia de la relación de consumo, entre las que se encuentran las facturas y las boletas de venta.
47. En el presente caso, la señora Nakandakari manifestó que el señor Salvatierra no cumplió con entregarle un comprobante de pago de los faros neblineros

¹¹ **RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA 007-99/SUNAT. REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO.**

Artículo 2°.- Documentos considerados comprobantes de pago. Sólo se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:

- a) Facturas.
- b) Recibos por honorarios.
- c) Boletas de venta.
- d) Liquidaciones de compra.
- e) Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
- f) Los documentos autorizados en el numeral 6 del artículo 4°.
- g) Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.

¹² **RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA 007-99/SUNAT. REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO.**

Artículo 5°.- Oportunidad, emisión y otorgamiento de Comprobantes de Pago. Los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la oportunidad que se indica:

5. En la prestación de servicios, incluyendo el arrendamiento y arrendamiento financiero, cuando alguno de los siguientes supuestos ocurra primero:

- a) La culminación del servicio.
- b) La percepción de la retribución, parcial o total, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto percibido.

Artículo 6°.- Obligados a emitir comprobantes de pago.

(...)

1.2 Las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos que presten servicios, entendiéndose como tales a toda acción o prestación a favor de un tercero, a título gratuito u oneroso.

(...)

adquiridos en su establecimiento comercial.

48. Contrariamente a lo señalado por la denunciante, obra en el expediente copia de la Boleta de Venta N° 005-002424 de fecha 9 de febrero de 2008, emitida por el señor Salvatierra, en la cual se observa que la siguiente descripción: *"faros de apollo Hella"*. Dicho medio probatorio fue presentado por ambas partes, siendo que el denunciado sustentó con tal documento que cumplió con entregar a la señora Nakandakari el comprobante de pago por la compra de esos bienes, afirmación no ha sido contradicha por la denunciante.
49. Por tanto, en la medida que ha quedado acreditado que el señor Salvatierra entregó a la señora Nakandakari un comprobante de pago por la compra de los faros neblineros, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

Sobre la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento

50. Atendiendo a que no se ha verificado la responsabilidad del señor Salvatierra sobre los hechos materia de controversia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la denunciante y denegar las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora Clorinda Nakandakari Vara en contra de Luis Guillermo Salvatierra Valdivia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la mala instalación de los faros neblineros y sus accesorios (relay) que habría ocasionado un incendio en su vehículo.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora Clorinda Nakandakari Vara en contra de Luis Guillermo Salvatierra Valdivia por presunta infracción al artículo 6° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de un comprobante por la compra de los faros neblineros.

TERCERO: declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la señora Clorinda Nakandakari Vara y denegar el pago de las costas y costos del procedimiento.

CUARTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 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 apelación¹³. Cabe

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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 consentida¹⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente

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.”

¹⁴

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.