

DENUNCIANTE : **FREDDY ALCIDES GÜERE TICSE
ROSA LILIANA DÁVILA BRONCANO
(LA SOCIEDAD CONYUGAL GÜERE-DÁVILA)**

DENUNCIADO : **SOCIEDAD UNIFICADA AUTOMOTRIZ DEL PERÚ
S.A. (SUAPSA)**

MATERIA : **IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES**

PROCEDENCIA : **LIMA**

SUMILLA: *en el procedimiento seguido por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila en contra de Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila en contra de SUAPSA por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al consumidor, en tanto ha quedado acreditado que los desperfectos en el sistema de freno y en los vidrios laterales del vehículo objeto de denuncia no son consecuencia de un defecto de fábrica.*
- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila en contra de SUAPSA por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que los desperfectos en el tablero de control del vehículo materia de denuncia son consecuencia de una deficiente instalación del mismo por parte de la empresa denunciada.*
- (iii) Ordenar como medida correctiva que SUAPSA cumpla efectuar la reparación del tablero de control del vehículo objeto de denuncia, dejándolo en óptimas condiciones.*
- (iv) Ordenar a SUAPSA que cumpla con pagar a la Sociedad Conyugal Güere-Dávila las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.34.50; sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de costas y costos del procedimiento.*

¹ El texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

SANCIÓN: 0.50 Unidades Impositivas Tributarias

Lima, 31 de octubre de 2007

1. HECHOS

El 7 de mayo de 2007, la Sociedad Conyugal Güere-Dávila denunció a SUAPSA por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Señaló que en el mes de marzo de 2005 adquirió en el establecimiento comercial de la empresa denunciada un vehículo marca Chevrolet, modelo Vivant.

Indicó que en el mes de julio de 2005 se detectaron problemas en el tablero de control del vehículo (rajaduras), lo cual fue objeto de reparación por parte de la empresa denunciada; sin embargo, lo anterior produjo una constante vibración en la citada parte del vehículo. Asimismo, precisó que se verificarían problemas en el sistema de freno del vehículo (chillidos durante el primer kilómetro de recorrido después de cada encendido), por lo cual se efectuó el cambio de las pastillas de freno; sin embargo, el problema continuó. Adicionalmente, indicó que los vidrios laterales del vehículo presentarían una permanente vibración.

Agregó que en cada uno de las revisiones técnicas se comunicó a los dependientes de la empresa denunciada que el problema en el sistema de freno se mantenía; sin embargo, no se ha brindado solución alguna al problema.

Por lo expuesto, la Sociedad Conyugal Güere-Dávila solicitó a la Comisión que ordene a SUAPSA, en calidad de medida correctiva, la reposición de un vehículo nuevo del año o la devolución del importe abonado por el citado bien más los intereses financieros.

En su defensa, SUAPSA señaló que la falla en el tablero de control del vehículo fue subsanada oportunamente en virtud de la garantía de fábrica, según la propia manifestación de la sociedad conyugal Güere-Dávila. Por otro lado negó la existencia de los supuestos problemas en el sistema de freno en los primeros ingresos al servicio técnico. Agregó que en una posterior revisión se determinó que el sistema de freno del vehículo presentaba desgaste propio del uso, por lo cual se procedió a limpiar y regular el mismo. Por otro lado, negó el supuesto desperfecto en los vidrios del vehículo. Adicionalmente, SUAPSA indicó que en la actualidad la garantía del vehículo se encontraría vencida.

Finalmente, la empresa denunciada precisó que en tanto el vehículo fue adquirido en el mes de marzo de 2005, la acción de la sociedad conyugal denunciante se encontraría prescrita.

Por escrito de fecha 15 de junio de 2007, la sociedad conyugal Güere-Dávila presentó los siguientes argumentos adicionales: (i) el 27 de febrero de 2006, se solicitó la revisión de la puerta trasera por las fallas que presentaba, lo cual no fue

solucionado hasta la fecha; (ii) el 16 de setiembre de 2006 se solicitó a la empresa denunciada la revisión de la caja de cambios y de los neumáticos del vehículo; (iii) al efectuarse la compra del vehículo se le informó que éste utilizaría combustible de determinada calidad; sin embargo, esta información no sería correcta; (iv) cuestionó la supuesta prescripción de la acción.

Mediante informe N° 275-2007/CPC, se incorporó al expediente el Informe Técnico N° 2007-020-09 de fecha 22 de octubre de 2007, en el cual INNOVAPUCP Consultoría y Servicios Integrados, remitió a la Comisión los resultados de la evaluación de desperfectos en el vehículo objeto de denuncia².

Cabe precisar que la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 19 de junio de 2007, siendo que las partes no llegaron a acuerdo alguno.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- (i) si SUAPSA cumplió con brindar un servicio idóneo al denunciante; y, de no ser así, si infringió lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila; y,
- (iii) si corresponde ordenar a SUAPSA que asuma el pago de costas y costos del procedimiento.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1 Cuestión Previa: Respetto de la Prescripción de la Acción

En su escrito de descargo, la empresa denunciada dedujo la excepción de prescripción de la acción de la sociedad conyugal, en tanto el vehículo materia de denuncia fue adquirido en el mes de marzo de 2005, siendo que la denuncia se formuló en el mes de mayo de 2007, fecha en la cual habían transcurrido más de dos años de la comisión de la supuesta infracción.

Al respecto, el artículo 3° de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, establece que la acción para sancionar las

² El informe fue puesto en conocimiento de las partes mediante Proveído N° 11 de fecha 22 de octubre de 2007, mediante el cual se concedió un plazo de dos días hábiles a las partes para la presentación de las observaciones respectivas, de ser el caso.

infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescribe a los dos años³; y que, a efectos de contabilizar el plazo, son de aplicación supletoria las disposiciones del Código Penal.

Así, por ejemplo, dicho plazo se contará de manera distinta si las infracciones en las que se incurren se encuentran en la categoría de delitos: (i) instantáneos, (ii) continuados o, (iii) permanentes⁴. Las mencionadas categorías se diferencian por su modo de ejecución⁵.

No obstante la clasificación antes citada, debe considerarse que la Ley de Protección al Consumidor no define una categoría de delitos, sino establece cláusulas genéricas que se aplican en cada caso concreto. Así, por ejemplo la situación que equivale a un delito permanente sería el reporte indebido de una persona como deudora que se prolonga en el tiempo. En el delito instantáneo, la no entrega de un bien o la prestación defectuosa de un servicio, como sería el suministro de petróleo diesel en vez de gasolina. En el delito continuado, los cargos indebidos que mensualmente hace una institución financiera a un cliente.

Por dicha razón, para efectos de aplicar los plazos de prescripción definidos en la Ley Penal para nuestro procedimiento administrativo, la Comisión deberá atender a la naturaleza de los hechos denunciados y, luego de ello, definir una identidad con el tipo de infracción; es decir, determinar si el proveedor habría incurrido en una infracción susceptible de ser calificada como instantánea, continuada o permanente. A partir de ello, resultará necesario contabilizar el tiempo transcurrido para verificar si la acción interpuesta ha prescrito.

Conforme a los antecedentes expuestos la sociedad conyugal Güere-Dávila denunció a SUAPSA debido a que se presentaron desperfectos mecánicos en el vehículo adquirido en el establecimiento comercial de la empresa denunciada; sin embargo, éstos se mantendrían hasta la actualidad, pese a las revisiones técnicas efectuadas y a los constantes requerimientos de solución.

³ LEY N° 27311, LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3.- Prescripción de las infracciones

La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. Para estos efectos, son de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción." (el subrayado es nuestro).

⁴ De conformidad con el artículo 82 del Código Penal.

⁵ El modo de ejecución de las categorías de delitos es el siguiente:

- (i) delito instantáneo: su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos. Por ejemplo: el homicidio, robo, y hurto.
- (ii) delito permanente: luego de la ejecución sus efectos continúan de forma ininterrumpida. Hay una sola acción que se prolonga en el tiempo. Por ejemplo: el secuestro y el abandono de familia.
- (iii) delito continuado: cuando existe una pluralidad de conductas del sujeto que lleva a un mismo propósito delictivo en perjuicio de la misma víctima. Por ejemplo: un dependiente que todos los días hurta una pequeña cantidad de un producto de su empleador.

En ese sentido, se deduce que la presunta infracción denunciada tiene carácter de permanente debido a que si bien se configuró al presentarse los supuestos desperfectos en el vehículo alegados por la sociedad conyugal denunciante, los efectos de la conducta se mantendrían hasta la fecha de formulación de la denuncia.

Por lo tanto, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por la Ley N° 27311 es de dos años y que la sociedad conyugal interpuso la presente denuncia cuando aun no había transcurrido dicho plazo, la denuncia en contra de SUAPSA es procedente, por lo cual corresponde emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la materia controvertida.

3.2. Cuestión Previa: De los nuevos hechos imputados como supuestos de infracción

En su escrito de fecha 15 de junio de 2007, la sociedad conyugal Güere-Dávila indicó que el vehículo objeto de denuncia habría presentado los siguientes desperfectos mecánicos adicionales: el 27 de febrero de 2006, se solicitó la revisión de la puerta trasera del vehículo, el 16 de setiembre de 2006 se solicitó a la empresa denunciada la revisión de la caja de cambios y de los neumáticos del vehículo, al efectuarse la compra del vehículo (marzo de 2005) se le informó que éste utilizaría combustible de determinada calidad; sin embargo, esta información no sería correcta.

A criterio de la Comisión, lo anterior, podría ser considerado como una solicitud de ampliación de la denuncia.

Al respecto, es preciso tomar como referente lo señalado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 533-2007/TDC-INDECOPI, en el siguiente sentido:

“El artículo 234° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. De acuerdo a dicha norma, la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador deberá contener lo siguiente⁶:

⁶ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 234.- Caracteres del procedimiento sancionador**

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.
2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.

- (i) *Los hechos que se imputen al administrado a título de cargo;*
- (ii) *La calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir;*
- (iii) *La expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer; y,*
- (iv) *La autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.*

La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador por cuanto permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento.

La estructura de la defensa de los administrados reposa en la confianza en la notificación previa de los cargos imputados que debe ser precisa – contener elementos suficientes para poder contradecir los cargos–, clara – en cuanto a los hechos y por qué pueden ser calificados como infracción– e inmutable –pues los cargos no pueden ser variados por la administración una vez formulados⁷.

En ese sentido, en el Proveído N° 1 de fecha 16 de mayo de 2007, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por la sociedad conyugal Güere-Dávila por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, teniendo como hechos imputados los supuestos desperfectos en el sistema de freno, vibraciones en el tablero de control y en los vidrios laterales del vehículo cuestionado.

Por lo expuesto, en tanto los supuestos desperfectos del vehículo alegados por la sociedad conyugal en su escrito de fecha 15 de junio de 2007, fueron comunicados posteriormente a la admisión a trámite de la denuncia y la consecuente imputación de cargos, no corresponde que la Comisión emita pronunciamiento alguno sobre el particular.

3.3. Sobre la idoneidad del producto y del servicio brindado por SUAPSA

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

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica S.A. (2001). Pág. 526-528.

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 implícitamente⁸.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 085-96-TDC⁹ 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 esperarían 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 norma que regula la carga de la 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, la Sociedad Conyugal Güere-Dávila señaló que se detectaron problemas en el tablero de control, en el sistema de freno y en los vidrios laterales del vehículo.

⁸ **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.

⁹ 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:

"a) 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 esperarían 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."

En su defensa, la empresa denunciada señaló que la falla en el tablero de control del vehículo fue subsanada oportunamente en virtud de la garantía de fábrica, negó la existencia de los supuestos problemas en el sistema de freno y en los vidrios del vehículo. Adicionalmente, SUAPSA indicó que en la actualidad la garantía del vehículo se encontraría vencida.

Sobre el particular, la Comisión considera tener presente que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio¹⁰; y,
- (ii) **atribución del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

En tal sentido, corresponderá a la sociedad conyugal Güere-Dávila acreditar que su vehículo presentó desperfectos de fábrica y que pese a las reparaciones efectuadas por SUAPSA, continúa presentando problemas en el sistema de freno y en los vidrios laterales. Asimismo, corresponde a la parte denunciante acreditar que como consecuencia del cambio del tablero de control, éste presenta constantes vibraciones. Una vez acreditado el defecto, la empresa denunciada deberá acreditar, a fin de eximirse de responsabilidad, que los defectos no le resultan imputables o que existen causas que le eximen de responsabilidad.

De las órdenes de trabajo que obran en el expediente, se verifica que el vehículo materia de denuncia fue ingresado al servicio técnico de SUAPSA en las siguientes oportunidades:

- (i) 2 de mayo de 2005, revisión de 1 500 kilómetros;
- (ii) 12 de julio de 2005, revisión de 5 000 kilómetros;
- (iii) 29 de agosto de 2005, revisión de 10 000 kilómetros;
- (iv) 6 de octubre de 2005, cambio de tablero;
- (v) 29 de noviembre de 2005, revisión de 15 000 kilómetros;
- (vi) 27 de febrero de 2006, revisión de 20 000 kilómetros, revisión de puerta posterior y pintura de fondo posterior;
- (vii) 28 de febrero de 2006, pintura de parachoques posterior;
- (viii) 15 de junio de 2006, revisión de 25 000 kilómetros;
- (ix) 29 de agosto de 2006, revisión de 30 000 kilómetros, revisión de freno y revisión de llantas;

¹⁰ Carga de la prueba.

- (x) 16 de setiembre de 2006, revisión de embrague, y revisión de presión de llantas;
- (xi) 22 de noviembre de 2006, revisión de 35 000 kilómetros, revisión de lunas posteriores (vibran en conducción)
- (xii) 30 de enero de 2007, revisión de 40 000 kilómetros, revisión de ruido en consola central y revisión de ruido en lunas;
- (xiii) 10 de abril de 2007, revisión de 45 000 kilómetros y limpieza y regulación de freno.

Según refiere la sociedad conyugal denunciante, pese al mantenimiento y reparaciones que habría efectuado la empresa denunciada, su vehículo continuaría presentando problemas en el sistema de freno, en el tablero de control y en los vidrios laterales.

A fin de acreditar los hechos denunciados, INNNOVAPUCP emitió el Informe Técnico N° 2007-020-09 de fecha 22 de octubre de 2007, remitiendo a la Comisión los resultados del peritaje practicado en el vehículo objeto de denuncia.

En éste extremo, la Comisión considera que corresponde efectuar un análisis por separado respecto de los hechos materia de denuncia:

3.3.1. Respecto del sistema de freno y la vibración de los vidrios de las puertas laterales

En su denuncia la sociedad conyugal Güere-Dávila señaló que el vehículo cuestionado presentó desperfectos de fábrica en el sistema de freno y en los vidrios laterales.

Conforme a lo expuesto en el apartado anterior, la Comisión designó a INNNOVAPUCP como perito externo para la elaboración del informe técnico respecto de los supuestos de infracción alegados por la parte denunciante.

Al respecto, el Informe Técnico N° 2007-020-09 de fecha 22 de octubre de 2007, remitido por INNNOVAPUCP, concluye lo siguiente:

“6. CONCLUSIONES GENERALES

6.1. El ruido al frenar es consecuencia del deterioro de los discos de freno y no puede considerarse una falla de fábrica del vehículo

6.2. La vibración de los vidrios de las puertas laterales es consecuencia del desgaste de las guías horizontales y no puede considerarse falla de fábrica.

(...)”

En el mismo sentido, es preciso señalar que obran en el informe diversas fotografías de las partes del vehículo supuestamente afectadas, las mismas que fueron objeto de análisis en la diligencia practicada por INNNOVAPUCP, en las

cuales se puede apreciar que los discos de freno de las ruedas delanteras presentaban rayaduras severas.

Por otro lado, es preciso indicar que constituye una facultad del consumidor el hacer constar su disconformidad con el producto o servicio contratado, en caso de verificarse un defecto en la estructura o en la prestación de los mismos, respectivamente. En el presente caso, de la revisión de las órdenes de servicio que obran en el expediente, no se ha verificado que la parte denunciante haya dejado constancia de su disconformidad con los supuestos desperfectos en el vehículo, a pesar de haber contado con diversas oportunidades para ello.

En ese sentido corresponde desestimar la carta de fecha 26 de abril de 2007, cursada por la sociedad conyugal Güere-Dávila a SUAPSA, en tanto la Comisión considera que no resulta razonable que un consumidor deje constancia de la detección de las supuestas irregularidades alegadas, luego de un período significativamente extenso.

En consecuencia, de los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado que los desperfectos en el sistema de freno y en los vidrios laterales del vehículo materia de denuncia no tienen un origen de fábrica, siendo que éstos son consecuencia del excesivo desgaste de los discos de freno y de la holgura (entiéndase distancia) y endurecimiento entre las guías y los vidrios, respectivamente.

Por las razones expuestas, la Comisión considera que en el presente caso no se ha verificado una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por parte de SUAPSA, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila.

3.3.2. Respecto del tablero de control

En su denuncia, la sociedad conyugal Güere-Dávila indicó que detectó problemas en el tablero de control del vehículo (rajaduras), lo cual fue objeto de reparación por parte de la empresa denunciada; sin embargo, lo anterior produjo una constante vibración en la citada parte del vehículo.

En su descargo, SUAPSA señaló que la falla en el tablero de control del vehículo fue subsanada oportunamente en virtud de la garantía de fábrica.

Sobre el particular, el Informe Técnico N° 2007-020-09 de fecha 22 de octubre de 2007, remitido por INNOVAPUCP, concluye lo siguiente

“6. CONCLUSIONES GENERALES

(...)

6.3. *La vibración del tablero de control es consecuencia de una mala instalación al ser cambiado.”*

En ese sentido, se ha verificado que el tablero de control del vehículo no fue instalado apropiadamente, lo cual origina la vibración del mismo.

Por ello, corresponde desestimar el argumento vertido por SUAPSA respecto de la supuesta solución que se habría brindado al problema antes citado del vehículo en beneficio de la sociedad conyugal denunciante, en tanto, según se desprende del informe técnico presentado, la solución proporcionada no habría sido idónea.

En ese sentido, es opinión de la Comisión que un consumidor razonable que contrata el servicio de mantenimiento y reparación de vehículos espera que éste se brinde adecuadamente y sin causar ningún tipo de perjuicio a su vehículo, en su defecto esperaría que el proveedor proceda a realizar las reparaciones correspondientes, dentro de un plazo razonable y asumiendo los costos que demanden las mismas.

Así, no sería razonable trasladarle las consecuencias al cliente por lo ocurrido, toda vez que ha quedado acreditado que los defectos en el tablero de control del vehículo son producto del servicio no idóneo brindado por la empresa denunciada.

Por las razones expuestas, la Comisión considera que en el presente caso se ha verificado una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por parte de SUAPSA, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal Güere-Dávila.

3.4. De la medida correctiva solicitada por la sociedad conyugal denunciante

3.4.1. De la procedencia de la medida correctiva.

El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores la reposición y reparación de productos; o la devolución de la contraprestación pagada¹¹, en los casos en que aquellos hubieran infringido la

¹¹ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley. (...), una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, el artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto¹².

En su denuncia, la sociedad conyugal Güere-Dávila solicitó como medida correctiva la reposición de un vehículo nuevo del año o la devolución del importe abonado por el citado bien más los intereses financieros.

En este extremo, resulta necesario precisar que del análisis de la denuncia, los hechos imputados como supuestos de infracción eran los supuestos desperfectos en el sistema de freno, en los vidrios laterales y en el tablero de control; sin embargo, no se ha verificado la existencia de infracción respecto de los supuestos problemas que presentó el vehículo cuestionado en el sistema de freno y en los vidrios laterales.

En ese sentido, ha quedado acreditado que la empresa denunciada no brindó a la sociedad conyugal Güere-Dávila un servicio idóneo respecto del cambio del tablero de control, en tanto como consecuencia de la instalación defectuosa, éste presenta constantes vibraciones, infringiendo lo dispuesto en la Ley de Protección del Consumidor, por lo que corresponde imponer alguna de las medidas correctivas estipuladas en dicha ley.

Por ello, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la parte denunciante respecto de la reposición del vehículo objeto de denuncia o la devolución del dinero.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión considera que corresponde ordenar como

-
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
 - j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
 - k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

¹² **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

medida correctiva de oficio que un plazo no mayor de diez (10) días hábiles de notificada la presente resolución, SUAPSA cumpla con efectuar la reparación del tablero de control del vehículo objeto de denuncia, dejándolo en óptimas condiciones.

La presente medida correctiva se sujetará a las responsabilidades del proveedor y los derechos del consumidor señalados en los puntos siguientes.

3.4.2 Responsabilidad de la empresa denunciada en caso de incumplimiento de la medida correctiva

Debe advertirse a la empresa denunciada que el incumplimiento de la medida correctiva ordenada en la sección precedente será considerado como una infracción grave a los derechos del consumidor. En este sentido, de no cumplir la medida correctiva dentro del plazo establecido, la Comisión podrá imponer a SUAPSA una multa¹³, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta el total cumplimiento de la medida correctiva ordenada.

La sanción impuesta podrá ser ejecutada coactivamente por el INDECOPI, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga. Asimismo, INDECOPI tiene como potestad adicional ordenar la clausura del establecimiento comercial en caso se persista con el incumplimiento de la medida correctiva ordenada.

3.4.3 Derechos y obligaciones de la sociedad conyugal denunciante frente al incumplimiento de la medida correctiva ordenada

En caso se incumpla la medida correctiva por parte de la empresa denunciada, la sociedad conyugal Güere-Dávila deberá remitir un escrito a la Comisión comunicando el hecho. Si la Comisión verifica el incumplimiento impondrá las sanciones establecidas en el artículo 44° de la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante la facultad del INDECOPI de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 43° de la Ley de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 713° del Código Procesal Civil.

3.5 Graduación de la sanción

¹³ La Comisión puede imponer sanciones de hasta 100 Unidades Impositivas Tributarias. Así, considerando el valor actual de la UIT: S/. 3 450, el rango de la multa que puede ser impuesta es de hasta S/. 345 000, dependiendo de cada caso particular y por el grado de afectación que produzca el incumplimiento de la medida correctiva.

En el artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor se establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, a los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y a otros criterios que considere adecuado adoptar la Comisión¹⁴.

Debe tenerse en cuenta que SUAPSA no brindó un servicio idóneo a la sociedad conyugal Güere-Dávila, respecto del cambio del tablero de control del vehículo objeto de denuncia.

Como atenuante debe considerarse que la falta verificada no tiene una naturaleza grave y no se ha verificado la existencia de beneficio alguno para la empresa denunciada. Asimismo, se debe tener en cuenta que SUAPSA cumplió con efectuar el cambio del tablero en su oportunidad. Finalmente, se debe considerar la buena conducta procesal de la empresa denunciada durante el desarrollo del procedimiento y el mínimo nivel de denuncias en contra de SUAPSA.

Por ello, la Comisión considera que debe sancionarse a SUAPSA con una multa de 0.50 Unidades Impositivas Tributarias.

3.3 De los costos y costas del procedimiento

De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹⁵.

Por lo anteriormente señalado y teniendo en cuenta que SUAPSA no brindó un servicio idóneo a la sociedad conyugal Güere-Dávila, la Comisión considera que

¹⁴ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 41°.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley.

¹⁵ **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.

corresponde ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la parte denunciante en el presente procedimiento.

En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la sociedad conyugal Güere-Dávila las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.34.50¹⁶; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la sociedad conyugal conformada por Freddy Alcides Güere Ticse y Rosa Liliana Dávila Broncano en contra de Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo de los supuestos desperfectos en el sistema de freno y en los vidrios laterales del vehículo.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la sociedad conyugal conformada por Freddy Alcides Güere Ticse y Rosa Liliana Dávila Broncano en contra de Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo del desperfecto en el tablero de control del vehículo.

TERCERO: ordenar a Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. como medida correctiva que un plazo no mayor de diez (10) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla con efectuar la reparación del tablero de control del vehículo objeto de denuncia, dejándolo en óptimas condiciones.

CUARTO: sancionar a Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. con una multa de 0.50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁷, la cual será rebajada en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de cinco (5) días de su notificación, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807¹⁸, Ley Sobre Facultades,

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁷ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

¹⁸ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

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

Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹⁹.

QUINTO: ordenar a Sociedad Unificada Automotriz del Perú S.A. que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la sociedad conyugal conformada por Freddy Alcides Güere Ticse y Rosa Liliana Dávila Broncano las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.34.50; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

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.

¹⁹ **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.