

**RESOLUCION N°085-96-TDC
EXPEDIENTE N°005-96-CPC**

(Publicada el 30 de noviembre de 1996)

Denunciante:	Humberto Tori Fernández
Denunciado:	Kouros E.I.R.L.
Materia:	Protección al consumidor Producto defectuoso Carga de la prueba sobre el defecto Garantía implícita Valor probatorio de los ofrecimientos de conciliación Graduación de la sanción

Lima, 13 de noviembre de 1996.

I.- ANTECEDENTES

El 4 de enero de 1996, el señor Humberto Tori Fernández -en adelante el señor Tori- denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor -en adelante la Comisión- a Kouros E.I.R.L. -en adelante Kouros- toda vez que, uno de los zapatos de cuero del par que compró a dicha empresa por S/. 65.54, se rompió en la parte superior luego de sólo dos meses de uso, lo que constituiría una violación a las normas sobre protección al consumidor.

Ante la rotura, el señor Tori manifiesta que formuló su reclamo a Kouros. Una empleada de Kouros recibió el zapato, dejando constancia de ello en la correspondiente boleta de venta. Luego de varias semanas, cuando fue a recoger el zapato, vio que como consecuencia de la reparación éste tenía un aspecto inapropiado para su uso, por lo cual lo rechazó. Ante ello, se comunicó con el Gerente de Tiendas de Kouros, quien encargó a un segundo funcionario solucionar el problema, pero más adelante este último le manifestó que su reclamo no podría ser atendido y que le ofrecía un descuento del 30% (treinta por ciento) en cualquier producto que comprara en la tienda, lo que rechazó.

Asimismo, el señor Tori sostiene que el zapato quedó en poder de Kouros y que ésta lo debe poner a disposición del Indecopi para que se constate la reparación, así como el poco desgaste de las suelas y tacos, lo cual demostraría su poco uso.

El 14 de febrero de 1996 se llevó a cabo la audiencia de conciliación sin concretarse ningún acuerdo, toda vez que en dicho acto, ante la propuesta hecha por Kouros para el cambio del par de zapatos o la devolución de su valor, el señor Tori solicitó, además, que se le paguen los gastos en que incurrió para iniciar el procedimiento ante Indecopi y en la asesoría de su abogado. Posteriormente, el señor Tori presentó un escrito sosteniendo que con el ofrecimiento realizado en la audiencia de conciliación, Kouros reconoció que el zapato estaba fallado.

Por su parte, Kouros sostuvo no haber infringido las normas del Decreto Legislativo N° 716, que el producto adquirido por el señor Tori guardaba justa equivalencia con su precio, y que la duración del mismo dependía del uso que se le daba, sin que ello significara su menor calidad.

El 11 de abril de 1996, mediante Resolución N°2, la Comisión declaró fundada la denuncia, sancionando a Kouros con multa equivalente al 50% (cincuenta por ciento) de la Unidad Impositiva Tributaria por infringir el artículo 8 del Decreto Legislativo N°716, toda vez que en base a la información presentada en el procedimiento la única explicación a la rotura del zapato eran su mala calidad y su falta de idoneidad para los fines para los cuales fue adquirido. La Comisión sustenta su pronunciamiento en los siguientes fundamentos: (i) Kouros, quien tiene experiencia para determinar la causa probable del desperfecto del zapato, no ha esgrimido a lo largo del

procedimiento ningún argumento que pueda, razonable y legítimamente, justificarlo; y (ii) el carácter defectuoso del producto es evidente atendiendo al poco tiempo que duraron.

Asimismo, la Comisión consideró que en la audiencia de conciliación Kouros, con su ofrecimiento, aceptó tácitamente la calidad defectuosa de, por lo menos, uno de los zapatos y que actuó con intencionalidad al no contrarrestar los efectos de la infracción pudiendo hacerlo cuando el señor Tori puso los hechos en su conocimiento antes de iniciar el presente procedimiento.

El 16 de mayo de 1996, Kouros apeló de la resolución de la Comisión, argumentando que no se ha probado la infracción, habiéndose resuelto sin establecer la causa del deterioro del producto, en base a la presunción de que se produjo por causa ajena al propio denunciante, cuando podría haber sido causado por mal uso de los zapatos.

Kouros agrega que las expectativas del consumidor fueron salvaguardadas al haber sido debidamente informado sobre el producto antes de su adquisición y que no ha sido determinada la finalidad para la que el producto fuera adquirido por el señor Tori, quien podría haberlo destinado a un uso distinto al de un calzado de vestir, causando así su deterioro. Asimismo, sostiene que la intención de llegar a un acuerdo con el señor Tori no implica el reconocimiento de responsabilidad por la calidad del producto, sino una decisión en armonía con su política de lograr la satisfacción del cliente aun en desmedro de su economía. En relación a la sanción impuesta, sostiene que resulta exorbitante y contradictoria con el considerando 23 de la resolución apelada, en el que se dice: "... en este caso los daños resultantes de la infracción y los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor son sumamente reducidos".

El señor Tori absolvió el traslado de la apelación, reafirmando en sus argumentos de primera instancia y adhiriendo a los de la resolución apelada.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

De la revisión del expediente, y conforme se desprende de los hechos expuestos, esta Sala debe determinar:

- a) Los alcances de la responsabilidad del proveedor por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios que pone a disposición de los consumidores, según lo establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716.
- b) A quién corresponde la carga de la prueba sobre las causas del deterioro del producto y, a la luz de ello, si existe o no responsabilidad de la empresa denunciada por el deterioro del zapato en cuestión.
- c) Si los ofrecimientos conciliatorios efectuados por las partes pueden utilizarse como pruebas en su contra.
- d) Si el monto de la sanción impuesta por la Comisión guarda proporción con la infracción cometida por Kouros.

III.- ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION

III.1. La responsabilidad del proveedor por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que pone a disposición de los consumidores

En aplicación del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o el servicio ha sido ideado. Esta norma contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables.

La garantía implícita no implica que el proveedor deba responder cuando el producto no ofrece la mejor calidad posible. Ello podría, en última circunstancia, perjudicar a los propios consumidores, pues los proveedores se

verían obligados a colocar en el mercado productos a mayores precios para responder a dicha calidad ideal. Los consumidores están en la posibilidad de elegir entre productos de distintas calidades y precios, y no es función de la Comisión decidir cuál es la calidad estándar que deberían reunir los productos o servicios que se ofrecen en el mercado. En tal sentido la garantía implícita a la que se refiere esta Sala es la obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan éstos en el mercado, debiendo considerarse para ello las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Así, un lapicero es adquirido para escribir razonablemente bien por un tiempo a su vez razonable, dadas las circunstancias en las cuales fue adquirido. Un electrodoméstico es adquirido para su uso en el hogar, esperándose que el mismo funcione adecuadamente por un tiempo razonable, nuevamente teniendo en consideración las circunstancias en que fue adquirido. En el caso de un zapato de cuero, es de esperar que el mismo sea idóneo para ser utilizado como calzado, teniendo una duración mínimamente razonable, dada las circunstancias que rodean su adquisición.

Si las condiciones y términos expuestos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Sin embargo, el proveedor podría limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si se informa al consumidor claramente que no se ofrece ninguna garantía por el bien, o si se limita temporalmente la obligación de garantía, o si se excluye cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o se ofrecen garantías expresas que excluyen expresamente las garantías implícitas o cualquier otra limitación similar, entonces responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados expresamente por el Consumidor se desprenda algo distinto.

Cuando la Sala se refiere a que se deben tener en cuenta las circunstancias que rodean la adquisición está asumiendo que elementos como el lugar de compra, la información dada en el momento de la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto, o los términos y condiciones ofrecidas, entre otros, puede generar expectativas distintas en un consumidor razonable, y por tanto deben ser tomadas en cuenta para definir el alcance de la garantía implícita.

Atendiendo a que Kouros no ha invocado, ni menos aún demostrado, haber establecido limitación alguna a su deber de garantía sobre la calidad e idoneidad del calzado que vendió al señor Tori, esta Sala debe determinar su responsabilidad en base a la garantía implícita que corresponde a dicho bien, la misma que en el presente caso alcanza al tiempo mínimo razonable en que se puede esperar pueda utilizarse un zapato de cuero según las condiciones que rodearon la adquisición.

La Sala considera que el tiempo que, tal como ha sido reconocido por las partes, duró uno de los zapatos de cuero (dos meses) no es el que un consumidor razonable puede esperar teniendo en cuenta el local y condiciones en que se adquirió el bien en cuestión.

III.2. La carga de la prueba del origen del defecto y la responsabilidad por el deterioro del zapato

El hecho de que exista una garantía implícita no implica que el proveedor sea siempre responsable. Podría ser que el deterioro haya sido causado por un factor diferente como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, circunstancias en las cuales obviamente no podría hacerse responsable al denunciado de lo ocurrido.

Por lo expuesto anteriormente, y atendiendo a que cada una de las partes responsabiliza a la otra por el deterioro del zapato, debe determinarse si existe un hecho o acto que pueda invocarse como fractura del nexo de causalidad entre la fabricación y el defecto. Esto implica, a su vez, determinar quién soporta la carga de la prueba respecto a si la causa del defecto fue o no las condiciones en las cuales el bien fue fabricado. Para este problema existe solo dos posibles soluciones. La primera es que la carga de la prueba recaiga en el denunciante, esto es en el consumidor, quien tendría que demostrar para estos efectos que el defecto se originó en la fabricación, manipuleo o comercialización del producto por el proveedor. La segunda es que dicha carga recaiga en el proveedor, quien tendría que demostrar que él no ocasionó el defecto sea demostrando que existió otra causa distinta, o sea demostrando que el tipo de falla o defecto no puede ser atribuida a la fabricación, manipuleo o comercialización del bien.

La Sala se inclina por la segunda de las posibilidades. De las dos partes es el proveedor el que se encuentra en mejor posición para poder determinar que la falla no puede serle atribuida. Ello por que el control y manejo que tiene sobre el proceso productivo y/o el de comercialización y su propia experiencia de mercado le permiten, en el común de los casos, ser quien puede determinar a menor costo la idoneidad del producto. El consumidor, en la mayoría de los casos no contará con elementos suficientes como para determinar si el defecto es o no atribuible al fabricante.

Dentro de estos alcances la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto debe ser asumida por aquél que es responsable de tal idoneidad y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre la misma. Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto (lo que de lograrse lo exoneraría de responsabilidad) sino que el defecto no le es atribuible al proveedor, así no se llegue a probar con toda precisión cuál fue realmente la causa real.

Hay que tener en cuenta, que resultaría imposible efectuar un análisis que, partiendo del supuesto contrario exija al consumidor que demuestre la mala calidad o falta de idoneidad del producto, para lo cual tendría que contar con la misma información que tiene el proveedor respecto del bien, lo que supondría elevar excesivamente sus costos de prueba.

Atendiendo a que en el presente caso no se puede hacer un examen de los zapatos comprendidos en el procedimiento, ya que no han sido entregados ni a la Comisión ni al Tribunal por ninguna de las partes, el análisis a cargo de esta Sala, debe limitarse a los hechos y argumentos que obran en el expediente. Sobre el particular, el señor Tori sostiene que usó los zapatos durante unas pocas semanas, lo que podría apreciarse del poco desgaste de sus suelas y tacos, por lo que la rotura en la parte superior de uno de ellos debe atribuirse a su mala calidad. Por su parte, Kouros ha manifestado en su apelación que no se ha determinado con claridad la causa del deterioro del producto, lo que puede obedecer al mal uso que le habría dado el señor Tori.

De las expresiones vertidas por las partes durante el procedimiento queda claro que son hechos aceptados por ambas que uno de los zapatos se rompió luego de dos meses de uso. La discrepancia no está en el hecho, sino en la causa del mismo. Dado que según lo establecido anteriormente la carga de la prueba de la idoneidad corresponde al proveedor, no habiendo probado éste que el zapato era idóneo según lo expresado anteriormente, entonces debe concluirse que el defecto le es imputable al proveedor y debe responder por el mismo.

III.2. Valor probatorio de los ofrecimientos conciliatorios

Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, la Comisión concluye en su resolución que el ofrecimiento hecho por Kouros al señor Tori durante la audiencia de conciliación constituye una aceptación tácita de la calidad defectuosa de, por lo menos uno de los zapatos, sin tener en cuenta que puede responder a la voluntad de llegar a un arreglo o resolver el conflicto de intereses de la manera menos costosa, o a políticas empresariales de atención a los clientes.

Atendiendo a que el criterio adoptado por la Comisión contiene una apreciación subjetiva sobre el origen o la motivación de los agentes del mercado para efectuar ofertas conciliatorias, esto podría desincentivar al uso de los mecanismos de conciliación como medio alternativo de solución de conflictos. La audiencia de conciliación o las ofertas de conciliación hechas fuera de ella, no tienen la naturaleza de pruebas ni implican una "confesión" de responsabilidad. Bajo tal supuesto las empresas que tienen políticas de total satisfacción al cliente y que aceptan cambios sin expresión de causa podrían ser hechas siempre responsables por aceptar los cambios. La conciliación es un mecanismo que ha permitido solucionar la inmensa mayoría de los casos que en el área de protección al consumidor ha recibido el INDECOPI. Se debe por tanto reforzar dicho mecanismo. El criterio de usar el ofrecimiento conciliatorio en sí como prueba, por el contrario, debilita la institucionalización de la conciliación.

Así, salvo que en el Acta de Conciliación exista un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula, los ofrecimientos que se hagan no pueden ser considerados como prueba de la existencia o aceptación de responsabilidad. Incluso, a fin de fomentar la vocación de conciliación de las partes, esta Sala considera que los ofrecimientos de conciliar hechos de buena fe sí podría ser considerados como elementos que deben ser merituados al momento de graduar y atenuar la sanción aplicable a quienes resulten responsables de los hechos materia de denuncia en un procedimiento.

III.3. La graduación de la sanción

En el artículo 42 del Decreto Legislativo N°716 se establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, al daño resultante de la misma, a los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y a la reincidencia o reiterancia del proveedor, a lo que debe agregarse, como ya se dijo, un análisis de la voluntad conciliadora de las partes.

En el presente caso, al graduar la sanción, la Comisión consideró especialmente que, como resultado de la infracción, tanto los beneficios obtenidos por Kouros como el daño sufrido por el señor Tori eran reducidos.

La voluntad conciliadora de las partes debe ser considerada como atenuante al momento de determinar las sanciones a imponer. Pero a su vez, la conducta previa a la apertura del presente procedimiento denota un desinterés por parte de Kouros para corregir el problema planteado, ya que su voluntad conciliadora no fue manifestada con anterioridad. Ello, que contrasta con la voluntad conciliadora mencionada al inicio de este párrafo, también debe ser considerado para graduar la sanción que corresponde, puesto que, tal como sucedió en el presente caso, Kouros recién manifestó un interés por conciliar cuando fue emplazado en este procedimiento. Por este motivo, tal como lo consideró la Comisión, Kouros infringió lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Legislativo N°716 y actuó con intencionalidad al no contrarrestar los efectos de la infracción oportunamente.

Por ello, esta Sala concuerda con la Comisión en cuanto a la graduación de la sanción impuesta, correspondiendo su confirmación.

Finalmente, en aplicación del artículo 43 del Decreto Legislativo N°807 y atendiendo a que la presente Resolución interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, corresponde declarar que ésta constituye precedente de observancia obligatoria en la aplicación de los principios que se enuncian en la parte resolutive.

IV.- RESOLUCION DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar la Resolución N°2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor que declara fundada la denuncia formulada por el señor Humberto Tori Fernández contra la empresa Kouros E.I.R.L. por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo N°716 y la sanciona con multa equivalente al 50% (cincuenta por ciento) de la Unidad Impositiva Tributaria.

SEGUNDO: De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Decreto Legislativo N°807, considerar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria en la aplicación de los siguientes principios:

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 esperaría 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 este, 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.

c) La voluntad conciliadora de las partes, manifestada a través de los ofrecimientos que se hacen en las audiencias de conciliación o fuera de ellas, no puede ser utilizada como medio probatorio de su responsabilidad, a no ser que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula.

TERCERO: Disponer que la Secretaría Técnica remita copias de la presente resolución así como de la resolución de la Comisión al Directorio de Indecopi para su publicación en el Diario Oficial El Peruano de acuerdo a los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 43 del Decreto Legislativo N°807.

Con la intervención de los señores vocales: Alfredo Bullard González, Hugo Eyzaguirre del Sante, Luis Hernández Berenguel, José Antonio Payet Puccio, Jorge Vega Castro y Gabriel Ortiz de Zevallos.