

## RESOLUCIÓN FINAL N° 02-2017/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : YOJANA ELIZABETH DÁVILA EDQUEN (LA SEÑORA DÁVILA)  
**DENUNCIADO** : DERCOCENTER S.A.C. (DERCOCENTER)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN  
**ACTIVIDAD** : COMPRA Y VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 5 de enero de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 12 de mayo de 2016, la señora Dávila interpuso una denuncia en contra de Dercocenter<sup>1</sup>, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando que:
  - (i) El 27 de abril de 2015, adquirió de la denunciada un vehículo nuevo cero km, marca Suzuki, modelo Celerio New 1.0 AT, de fabricación 2014, color negro, identificado con Placa de Rodaje N° AHC-492, por la suma de US\$ 11 190,00. El mismo que fue entregado en mayo de 2015;
  - (ii) a partir de diciembre de 2015, el vehículo comenzó a presentar fallas mecánicas que hasta la fecha no han sido solucionadas;
  - (iii) a inicios del diciembre de 2015, el vehículo presentó fuertes olores a “químicos” en la cabina, olor que incrementaba su intensidad con el paso del tiempo;
  - (iv) en la primera semana de enero de 2016, realizó una revisión del vehículo, notando que el refrigerante se había consumido casi en su totalidad, por lo que procedió a rellenarlo;
  - (v) el 18 de enero de 2016, el vehículo fue llevado al taller del denunciado debido a que presentó fuerte olor a “químicos” en la cabina y un mayor consumo de refrigerante, teniendo que ser internado para la reparación de dichas fallas;

---

<sup>1</sup> RUC N° 20548527113.

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (vi) al recoger el vehículo, se le informó que la falla se debía a una picadura en la manguera del refrigerante, lo que ocasionó que este se filtre hacia los ductos de ventilación y parte de la cabina. Asimismo, informó que la rotura había sido clausurada, y que el repuesto del vehículo demoraría 45 días en llegar;
  - (vii) el 19 de enero de 2016, al utilizar el vehículo, apreció la salpicadura del refrigerante desde los ductos de ventilación y el goteo constante de refrigerante hacia la cabina, con fuerte olor a “químicos”, por lo que llevó nuevamente el vehículo al taller;
  - (viii) al momento en que se hizo entrega del vehículo, el cual ya había sido supuestamente reparado, se le informó que existían remanentes de refrigerante en los ductos de ventilación, los cuales fueron aspirados al máximo. Pero ello no fue así, porque el olor en la cabina persistía;
  - (ix) el 1 de abril de 2016, cuando hacía uso del vehículo, empezó a salir humo de los ductos de aire acondicionado, el cual vino acompañado de un fuerte olor a “químicos”. Inmediatamente se comunicó con la denunciada, quien le indicó que lleve nuevamente el vehículo al servicio técnico, produciendo un tercer internamiento por persistir el defecto denunciado;
  - (x) posteriormente, solicitó al denunciado, el cambio del vehículo;
  - (xi) al colocar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual del denunciado, su personal se negó a entregarle la copia de la hoja virtual de documento, en tanto el horario había sido sobrepasado y le indicó que realice un nuevo reclamo en el Libro de Reclamaciones físico;
  - (xii) el 12 de abril de 2016, recibió un correo electrónico del denunciado, en el cual le indicó que de la evaluación preliminar de su vehículo, se evidenciaba que las bujías presentaban coloración azulada, por lo que solicitaba su autorización para que estas sean reparadas, a lo cual se negó, ya que lo que estaba solicitando era el cambio de la unidad por las persistentes fallas que esta presentado el vehículo;
  - (xiii) el 25 de abril de 2016, casi al término del plazo legal para que el reclamo presentado sea atendido, se comunicó con el denunciado para conocer el estado del mismo, sin obtener respuesta alguna;
  - (xiv) el 26 de abril de 2016, inició un reclamo vía electrónica, es así que el 27 de abril de 2016, Dercocenter respondió dicho reclamo, indicando que podía recoger su vehículo, el cual ya estaba reparado;
  - (xv) el 28 de abril de 2016, indicó que no deseaba ese vehículo, sino una nueva unidad. Asimismo, 29 de abril de 2016, el denunciado le indicó que dicho reclamo no procedía.
2. Mediante Resolución N° 1 del 25 de mayo de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la presente denuncia de conformidad con lo siguiente:

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 12 de mayo de 2016, la señora Yojana Elizabeth Dávila Edquen en contra de Dercocenter S.A.C. por presunta infracción la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado habría puesto a disposición a su disposición un vehículo nuevo que presentó fuga de refrigerante, filtración de refrigerante hacia la cabina del vehículo a través de los ductos de ventilación del aire acondicionado, olor a “químicos” en la cabina del vehículo y coloración azul en las bujías.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 23° del Código, en la medida que el proveedor denunciado no habría brindado un adecuado servicio de reparación del vehículo.
- (iii) Por presunta infracción del artículo 150° del Código, en la medida que el proveedor denunciado no había entregado a la denunciada una copia del reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones virtual.
- (iv) Por presunta infracción del artículo 150° del Código, en la medida que el proveedor denunciado no habría dado respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones Virtual el 1 de abril de 2016. (...).”

3. Mediante escrito del 6 de diciembre de 2016, la señora Dávila comunicó su decisión de desistirse de la pretensión y del procedimiento iniciado contra Dercocenter, señalando lo siguiente:

“[...]

Que, de conformidad con el artículo N° 189.1 de la Ley de Procedimientos Administrativos General y por convenir a mi derecho, siendo que hemos arribado a un acuerdo conciliatorio con la empresa DERCOCENTER S.A.C., me desisto tanto del presente procedimiento como de la pretensión de la denuncia seguida en contra de la empresa en el presente procedimiento. (...) [sic] (subrayado es nuestro).

## ANÁLISIS

4. El numeral 4 del artículo 189° de la Ley 27444<sup>3</sup>, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el administrado debe señalar expresamente si el desistimiento que presenta es de la pretensión o del procedimiento, en caso no precise ello, se considerará que se desiste del procedimiento.

---

<sup>3</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.** Artículo 189°.- **Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.** (...) El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento (...).

5. En el presente caso, la denunciante ha señalado que se desiste de la pretensión y del procedimiento, por lo que corresponderá analizar las consecuencias de ambas figuras jurídicas para efectos de determinar sobre qué tipo de desistimiento corresponde que la Comisión se pronuncie.
6. Por un lado, el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa, y solo afectará a quienes lo hubieren formulado<sup>4</sup>.
7. De otro lado, el desistimiento del procedimiento importará la culminación de éste, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento<sup>5</sup>.
8. En ese contexto, las consecuencias jurídicas del desistimiento de la pretensión alcanzan al objeto de la denuncia, es decir, se encuentra vinculado a los hechos que han determinado su interposición y constituyen las posibles infracciones a analizar, por lo que este tipo de conclusión impedirá el inicio de otro procedimiento por la misma causa y objeto.
9. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), con una anterior conformación, consideró que ante los casos en que el administrado señalaba que se desistía de la pretensión y del procedimiento al mismo tiempo; se aceptaba este último por considerar que la voluntad del administrado no era clara al invocar ambas opciones, invocando lo dispuesto en el artículo 189° numeral 4 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
10. Considerando los fundamentos expuestos en la presente resolución, este Colegiado estima necesario adecuar el criterio, en tanto en aquellos casos en los

---

<sup>4</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión. (...) 2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa. (...)

<sup>5</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento (...).
2. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
3. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo, terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
4. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

que el administrado indica que se desiste tanto de la pretensión como del procedimiento, existe una manifestación de voluntad respecto a la disposición de derechos referidos a la pretensión denunciada y al procedimiento. Así, el desistimiento de la pretensión importa una disposición de derechos mayor a la del desistimiento del procedimiento; por cuanto implica no continuar con la pretensión invocada; con lo cual debe aceptarse la voluntad expresa del administrado de no continuar con la pretensión invocada, debiendo entonces aceptarse la misma.

11. En consecuencia, conforme se advierte del escrito del 6 de diciembre de 2016, la señora Dávila se desistió de la pretensión, por lo que corresponde analizar si procede aceptar el mismo y dar por concluido el procedimiento.
12. Ahora bien, debe atenderse a que aun cuando el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
13. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
14. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presunta infracción cometida por Dercocenter se encuentra referida a que:
  - (i) Habría puesto a su disposición un vehículo nuevo que presentó fuga de refrigerante, filtración de refrigerante hacia la cabina del vehículo a través de los ductos de ventilación del aire acondicionado, olor a “químicos” en la cabina del vehículo y coloración azul en las bujías.
  - (ii) No habría brindado un adecuado servicio de reparación del vehículo materia de denuncia.
  - (iii) No habría entregado copia del reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones virtual.

(iv) No habría dado respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones Virtual el 1 de abril de 2016.

15. En tal sentido, y en la medida que de lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, se trataría de una afectación individual; por lo que corresponde aceptar el desistimiento de la pretensión efectuado por la señora Dávila y dar por concluido el procedimiento.

**SE RESUELVE:**

Aceptar el desistimiento de la pretensión iniciado por la señora Yojana Elizabeth Dávila Edquen en contra de Dercocenter S.A.C. y declarar concluido dicho procedimiento, ordenando el archivo del expediente.

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

**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente