

RESOLUCIÓN FINAL N° 0053-2011/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MANUEL PANDO MALATESTA (EL SEÑOR PANDO)
DENUNCIADA : INVERSIONES PC LABS E.I.R.L (INVERSIONES PC)
MATERIA : IDONEIDAD
INFORMACIÓN
REBELDÍA
MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y MATERIALES

Lima, 19 de enero de 2011

ANTECEDENTES

1. El 30 de marzo de 2010, el señor Pando denunció a Inversiones PC por presunta infracción del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, debido a que la denunciada se habría demorado en entregarle la laptop que debía reparar y la habría devuelto con mayores problemas que los que tenía que reparar.
2. El 12 de agosto de 2010, mediante Resolución N° 2 se declaró rebelde a Inversiones PC, en la medida que a pesar de encontrarse debidamente notificada, no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.

ANÁLISIS

Sobre los efectos de la rebeldía en el procedimiento

3. El artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, referido al Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y por tanto norma especial de aplicación preferente, establece que el plazo para la presentación del descargo es de cinco días hábiles, contado desde la notificación, vencido el cual se declarará en rebeldía al proveedor denunciado que no lo hubiera presentado.
4. La declaración de rebeldía no sólo es una particularidad del procedimiento sancionador y trilateral previsto en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, sino una institución jurídica aplicable a los procedimientos trilaterales en general. Así, el artículo 233° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, al regular la contestación de la reclamación en un procedimiento trilateral, señala que vencido el plazo para la contestación de la

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

reclamación, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado.

5. El artículo 461° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los ordenamientos procesales administrativos, señala que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:
 - a. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda.
 - b. La pretensión se sustente en un derecho indisponible.
 - c. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda.
 - d. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.
6. La aplicación del artículo 461° del Código Procesal Civil al presente procedimiento administrativo significa que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la denuncia formulada por el consumidor.
7. Ahora bien, teniendo en consideración la modulación propia de la transferencia de conceptos del derecho procesal civil al derecho procesal administrativo, y a efectos de evitar vaciar de contenido la declaración de rebeldía, la Comisión no aplicará la referida presunción cuando el escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante generan convicción de la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:
 - Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
 - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del denunciante.
 - En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que este brindó información relevante, u otros similares.
 - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.

Sobre la infracción al deber de idoneidad

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita 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 proveedor².

9. 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.
10. En el presente caso, el señor Pando manifestó que entregó su laptop a la denunciada a fin de que repare una falla en la pantalla en mayo de 2009; no obstante ello, Inversiones PC demoró en devolvérsela y se la entregó con más fallas que las que tenía inicialmente, indicando que estaba rota y le faltaban piezas.
11. A fin de acreditar lo señalado, el señor Pando presentó un ticket de Ripley, en el cual se indica que se adquirió una Laptop Sony Vaio VGN-CR160F/RED. Asimismo, adjuntó a su denuncia dos notas de venta emitidas por Inversiones PC.

² El Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

“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.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”

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 8º 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.

12. Conforme se expuso anteriormente, Inversiones PC fue declarada rebelde en el procedimiento, dado que pese a ser notificada, no presentó sus descargos. Dicha declaración produce una presunción relativa de verdad. Ello implica que si bien en principio se presume la verdad de los hechos descritos por el denunciante, si éstos son contradictorios o no verosímiles, no se aplicará dicha presunción.
13. En este caso, el señor Pando presentó las notas de venta N° 000151 y N° 000279, emitidas por Inversiones PC el 16 y 18 de febrero de 2010, respectivamente. En la primera se consigna lo siguiente:

“Usbalfa Symbs Sdbl se le entrega a cuenta de la Portátil Sony Waio (sic) s/h 3020” (el énfasis es nuestro)

14. De otro lado, la segunda nota de venta es poco legible y sólo se logra apreciar que se indica lo siguiente:

*“Leva portátil –ilegible – (No es suyo)
-ilegible-
Falta (sic) piezas y está rota
No funciona falta revisar”* (el énfasis es nuestro)

15. A pesar de que el denunciante manifestó que se le entregó la portátil materia de denuncia, rota y sin algunas piezas, de la lectura de las notas de venta se desprendería que Inversiones PC le entregó al denunciante otra computadora, en reemplazo de la Laptop Sony Vaio VGN-CR160F/RED.
16. Por ello, mediante Resolución N° 4 de fecha 3 de noviembre de 2010, la Secretaría de la Comisión requirió al denunciante que precise qué computadora se le devolvió y presente copia legible de la nota de venta N° 000279. No obstante, el señor Pando no cumplió el requerimiento.
17. Por lo expuesto, la Comisión considera que dado que los hechos descritos en la denuncia no se condicen con los medios probatorios presentados por el señor Pando, no es aplicable la presunción sobre la verdad de los hechos producida en principio por la declaración de rebeldía.
18. En ese sentido, se debe declarar infundada la denuncia contra Inversiones PC por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

Sobre la medida correctiva solicitada por el denunciante

19. En calidad de medida correctiva, el señor Pando solicitó el reembolso del precio de la computadora, ascendente al monto de S/. 5 999,00.
20. En la medida que no ha sido verificada infracción alguna por parte de Inversiones PC, corresponde declarar infundada la solicitud de medida correctiva presentada por el señor Pando.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por Manuel Pando Malatesta en contra de Inversiones PC Labs E.I.R.L por infracción a lo dispuesto en artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, por la demora en la entrega de su laptop y devolvérsela con mayores fallas a las que tenía inicialmente.

SEGUNDO: declarar infundada la solicitud de medida correctiva presentada por el señor Manuel Pando Malatesta.

TERCERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 38°.**- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

⁴ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- 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.

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 212°.- Acto firme**
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.