

DENUNCIANTE : CLORINDA NAKANDAKARI VARA (LA SEÑORA NAKANDAKARI)
DENUNCIADO : LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA (EL SEÑOR SALVATIERRA)
MATERIA : IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VEHÍCULOS
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por la señora Clorinda Nakandakari Vara en contra del señor Luis Guillermo Salvatierra Valdivia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto declarar infundada la denuncia. La denunciante no ha acreditado que se le haya condicionado la compra e instalación de determinados productos para cargar de gas su aire acondicionado; ni el defecto en la instalación de los faros neblineros en el vehículo de su propiedad. En consecuencia corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas y denegar el pago de las costas y costos.

Lima, 17 de octubre del 2008

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

El 29 de abril de 2008, la señora Nakandakari denunció al señor Salvatierra por presunta infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al condicionar la venta e instalación de gas en el aire acondicionado de su vehículo, a la compra e instalación previa de: determinados productos. Sin embargo, a la fecha no funciona el aire acondicionado.

Señaló que adquirió unos faros neblineros, los cuales fueron mal instalados y sus accesorios eran de mala calidad, lo que generó el incorrecto funcionamiento de los fusibles, que provocó un incendio en su automóvil, poniendo en riesgo la vida de las personas que lo ocupaban.

Indicó que llamó al denunciado para informar lo ocurrido y no recibió atención alguna.

1.2. Fundamentos de la denuncia

La señora Nakandakari señaló llevó su vehículo al taller del denunciado a fin que le instalaran gas en el aire acondicionado de su vehículo. No obstante, tal acción fue condicionada a la compra e instalación previa de: (i) compresor de aire; (ii) válvula de expansión; y, (iii) funda para proteger los tubos.

Indicó que la mala instalación de los faros neblineros y la mala calidad de sus respectivos accesorios, hicieron que sus fusibles no funcionaran y que el roce de sus terminales con el chasis produjera un incendio en el automóvil de la denunciante. Siniestro en el vehículo que tuvo que ser reparado en otro taller.

A efectos de acreditar lo indicado, presentó lo siguiente:

- Dos boletas de pago emitidas por el denunciado.

¹ El texto original del Decreto Legislativo Nº 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo Nº 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

- Copia Certificada de la constatación policial de fecha 28 de abril de 2008.

Por lo expuesto, solicitó a la Comisión que ordene al señor Salvatierra lo siguiente: (i) la devolución del dinero abonado por la reparación de los daños ocasionados por el incendio en su vehículo; y, (ii) la devolución de los US\$ 470 y S/. 520 cancelados mediante boletas de venta Nº 002424 y Nº 002429, respectivamente.

1.3. Cargos Imputados

Mediante Proveído Nº 1 de fecha 16 de junio de 2008, la Comisión admitió a trámite la denuncia en contra del señor Salvatierra, considerando como hecho imputado el siguiente:

- *“que los especialistas del establecimiento de LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA habrían condicionado el servicio de cargar de gas el aire acondicionado del vehículo de la denunciante, a la compra e instalación de un compresor de aire, una válvula de expansión, funda para proteger los tubos, y el cambio de ductos para la ventilación sin que a la fecha haya mejorado el estado del vehículo; lo cual podría constituir una infracción al 8º de la Ley de Protección al Consumidor.*
- *que en el establecimiento de LUIS GUILLERMO SALVATIERRA VALDIVIA se habrían vendido e instalado unos faros neblineros y sus respectivos accesorios de mala calidad, de manera que su fusible nunca funcionó y los terminales estaban sin protección, lo que habría ocasionado un incendio en el vehículo de la denunciante el 25 de abril de 2008; lo cual podría constituir una infracción al 8º de la Ley de Protección al Consumidor.”*

1.4. Descargos del señor Salvatierra

Por otro lado, mediante Proveído Nº 2 de fecha 27 de junio de 2008, se declaró rebelde al denunciado, puesto que no cumplió con presentar su descargo dentro del plazo otorgado para ello. No obstante, se apersonó al presente procedimiento mediante escrito de fecha 30 de junio de 2008, indicando que las ventas presuntamente condicionadas para el funcionamiento del aire acondicionado contaron con la aceptación del cliente, previa información detallada técnicamente.

Señaló que los equipos neblineros son de una marca reconocida y líder a en el mercado internacional, por lo que resultaba falso que el origen del cortocircuito en el auto se haya generado por la mala instalación de los referidos productos en tanto, de ser el caso negado, se hubiese originado al momento de la instalación.

Al suscitarse el cortocircuito, la denunciante debió acudir al taller del denunciado para su revisión y hacer efectiva la garantía. Sin embargo, llevó el vehículo a otro taller no autorizado, hecho que lo exime de responsabilidad, por cuanto es un trabajo realizado por un tercero.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

La Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:

- (i) si el señor Salvatierra infringió lo dispuesto en el Artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) las medidas correctivas que corresponden ordenar; y,

(iii) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. NORMA APLICABLE AL CASO

La Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor publicada el 26 de junio de 2008 establece que en un plazo de ciento veinte (120) días hábiles contados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo, el Poder Ejecutivo expedirá el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor que estará conformado por el Decreto Legislativo Nº 716, Ley de Protección al Consumidor, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicho decreto legislativo.

No obstante que las modificaciones de la Ley de Protección al Consumidor entraron en vigencia a partir de la publicación del Decreto Legislativo Nº 1045, las infracciones cometidas bajo la ley anterior se seguirán procesando bajo dicho régimen legal, por tratarse de la norma sancionadora vigente al momento en que éstas se configuraron.

En el presente caso, los hechos imputados a título de cargo en contra del señor Salvatierra se originaron durante la vigencia del Decreto Legislativo Nº 716, motivo por el cual se deben tomar en consideración los alcances de dicha norma a efectos de resolver la presente denuncia.

4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4.1. Sobre la infracción al Artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor

El Artículo 8º 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 bienes servicios que ofrecen en el mercado, por lo que debe entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente².

La Sala de Defensa de la Competencia precisó que el Artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa³, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren, según lo que esperaría un consumidor razonable considerando las

² DECRETO LEGISLATIVO Nº 716, LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8º.- 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.

³ Mediante Resolución Nº 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. la Sala de Defensa de la Competencia estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- "a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8º 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 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."

condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados y la información brindada por el proveedor.

La Comisión considera pertinente precisar que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, por lo que se pueden delimitar dos niveles:

- (i) **la acreditación del defecto:** según el cual corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,
- (ii) **la imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar 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.

De este modo, la Comisión considera que es obligación de la señora Nakandakari acreditar que el servicio de instalación de gas en el aire acondicionado en su vehículo fue condicionado a la compra de otros productos y que la instalación de los faros neblineros realizado por el denunciado no resultó idóneo; es decir, que no cumplió la finalidad para el que fue adquirido. Si bien ha demostrado que contrató el servicio, la denunciante no ha presentado medio probatorio que acredite los defectos alegados.

La copia de la denuncia policial presentada por la denunciante como medio probatorio del siniestro no genera convicción de los hechos alegados en tanto no existe ningún sustento técnico que vincule el mismo con la mala instalación de los faros neblineros vendidos por el denunciado. Asimismo, el informe del técnico electricista no genera convicción del nexo causal que vincule el servicio no idóneo del denunciado con el cortocircuito ocasionado, en razón que el referido documento no está suscrito por un especialista en la materia ni tiene sustento técnico.

Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia.

4.2. De la medida correctiva

En la medida que no se ha verificado una infracción a la Ley de Protección al Consumidor por parte de el señor Salvatierra, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la denunciante.

4.3. De las costas y costos del procedimiento

Por lo anteriormente señalado y teniendo en cuenta que la presente denuncia ha sido declarada infundada, corresponde denegar la solicitud de pago de costas y costos presentada por la denunciante.

5. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Clorinda Nakandakari Vara en contra del señor Luis Guillermo Salvatierra Valdivia por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: Declarar infundado el pedido de medidas correctivas presentado por la señora Clorinda Nakandakari Vara.



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL Nº 2007-2008/CPC

EXPEDIENTE Nº 1132-2008/CPC

TERCERO: Denegar el pedido de costas y costos efectuado por la señora Clorinda Nakandakari Vara.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴. 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 notificación⁵, caso contrario, la resolución quedará consentida⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales Acosta, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa y Dr. Giovanni Priori Posada.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

⁴ DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.

⁵ LEY Nº 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 Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley Nº 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

⁶ LEY Nº 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.