



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2020 19:06:13 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE CAJAMARCA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARLOS ANÍBAL MONTENEGRO ALVITEZ
DENUNCIADO : DERCOCENTER S.A.C.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIO DE REPARACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter S.A.C. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido; y, en consecuencia, se declarara fundada la misma. Ello, toda vez que el denunciante acreditó que su vehículo sufrió la rotura del aro de la rueda delantera derecha, sin que el proveedor lograra demostrar que dicho defecto no le era imputable.*

Asimismo, se confirma la misma, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter S.A.C. por infracción del artículo 23° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que el 6 de junio de 2018 se le hubiera negado al denunciante el ingreso de su vehículo al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.

SANCIÓN:

Conducta	Sanción
Vendió un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido	3 UIT

Lima, 9 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. El 11 de setiembre de 2018, el señor Carlos Aníbal Montenegro Alvitez (en adelante, el señor Montenegro) denunció a Dercocenter S.A.C.¹ (en adelante, Dercocenter) por la comisión de presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Así, el

¹ R.U.C.: 20548527113, con domicilio fiscal ubicado en Av. Manuel Olgún Nro. 325 (Piso 11) Lima - Lima - Santiago De Surco.



consumidor señaló que adquirió del proveedor un vehículo marca *Haval*, modelo Haval H1, con placa de rodaje M4P-537, el cual le fue entregado el 20 de abril de 2018. Mientras conducía, el 5 de junio de 2018, escuchó un fuerte sonido, como una explosión, que provenía de la parte delantera del vehículo, momento en el cual perdió el control del volante y fue a dar a hacia la cuneta derecha de la vía, en la cual el vehículo se quedó de costado. Al descender, pudo apreciar que el aro de la rueda delantera derecha estaba partido en dos. Por otro lado, manifestó que el 6 de junio de 2018 el proveedor se negó –por más de dos (2) horas– a internar el vehículo en su taller.

2. En virtud de ello, mediante Resolución 1 del 9 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter por presuntas infracciones de los artículos 19° y 23° del Código, en tanto:
 - (i) Habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido; y,
 - (ii) el 6 de junio de 2018, injustificadamente, negó el ingreso del vehículo que adquirió el denunciante al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.
3. El 20 de diciembre de 2018, Dercocenter presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

Sobre la venta de un vehículo nuevo que habría presentado desperfectos

- (i) A través del Peritaje de Constatación de daños materiales y funcionamiento 101-2018-IIMRLAC/REGPOL-CAJ/DIVOPUS-UIAT, emitido por la Policía Nacional del Perú a través del mecánico Darwin Murga Salazar y la instructora Micsy Acuña Estrada (en adelante, el Peritaje de Constatación de la PNP), solo se dejó constancia de los daños que sufrió el vehículo del denunciante, sin llegar a alguna conclusión sobre el aspecto técnico o funcional de este ni las causas probables del siniestro ocurrido el 5 de junio de 2018;
- (ii) el Peritaje de Constatación de la PNP no consideró ni analizó la existencia de elementos o circunstancias que pudieran haber originado el accidente, como por ejemplo las condiciones de conducción: velocidad, tipo de pista, entre otros; así como la existencia de otros factores externos como la presencia de algún peatón que de forma intempestiva hubiera cruzado la pista;
- (iii) el Informe Técnico emitido por Tegnoperu Automotriz, a través del señor Elmer David Minchán Culqui, (en adelante, el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz), presentado por el consumidor, concluyó –sin haber realizado pruebas científicas como la de aleación del aro del



- vehículo o verificaciones en el lugar de los hechos– que la causa del siniestro ocurrido el 5 de junio de 2018 se debió a un problema en la fabricación del aro delantero derecho;
- (iv) la fractura en dos partes del aro delantero derecho pudo deberse a distintas razones como, por ejemplo, que el vehículo haya sufrido un impacto de considerable magnitud en el aro, hecho que no fue desvirtuado por el denunciante mediante alguno de los informes técnicos que presentó;
 - (v) el vehículo en cuestión fue entregado en perfectas condiciones al denunciante. No sufrió ningún daño desde su desaduanaje hasta su venta, tal como podía advertirse de la Declaración Única de Aduanas, la Guía de Remisión del 13 de abril de 2018, el Formato de Control de Calidad N0058048 y el Acta de entrega 001313-CAJ;
 - (vi) personal técnico de la marca *Haval* arribó a la ciudad de Cajamarca y, luego de realizar pruebas –como de aleación y segmentación– en el aro delantero derecho del vehículo, determinó que este no presentaba defecto alguno en su composición, según se apreciaría en el Informe denominado “*Analysis Report of Cajamarca Vehicle H1*” (en adelante, Informe Técnico de Haval);
 - (vii) mediante Informe técnico del 26 de noviembre de 2018, el Centro de Consultoría y Servicios Integrados de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Innovapucp (en adelante, el Informe técnico de Innovapucp), concluyó que se encontró evidencia de un impacto en el neumático que ocasionó la deformación y posterior rotura del aro; además, que no existían “*huellas de contacto del aro con la calzada en la zona previa al despiste*”, lo cual demostraba que la rotura del aro no provocó el despiste;
 - y,
 - (viii) tomó conocimiento de los hechos denunciados a través de los Reclamos 26, 27 y 28, la carta notarial del 13 de junio de 2018 y el reclamo 936-2018-SAC-CAJ/RC, los cuales respondió indicando que la solicitud de reembolso y cambio de vehículo no procedía porque la rotura del aro fue causada por un impacto durante el siniestro ocurrido el 5 de junio de 2018.

Sobre la presunta negativa injustificada a recibir el vehículo en su taller

- (ix) El Informe Técnico emitido el 11 de junio de 2018 por Dercocenter (en adelante, el Informe Técnico de Dercocenter) demostraba que el 6 de junio de 2018 recibieron el vehículo y que, bajo la supervisión de sus especialistas, procedieron a brindarle el soporte técnico respectivo; y,
- (x) no impidieron el ingreso del vehículo a su taller; por el contrario, se generó la respectiva orden de ingreso; y,
- (xi) existirían videos y actas que demostrarían que el vehículo ingresó y fue revisado por su personal.



4. El 21 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución 4, mediante la cual informó a las partes que solicitaría al Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – Senati de Cajamarca (en adelante, Senati) la realización de una revisión técnica y un examen de control de calidad de los aros del vehículo del consumidor. Asimismo, le solicitó al señor Montenegro que precisara en qué ubicación se encontraba la unidad vehicular. Finalmente, ordenó la suspensión del procedimiento por veinte (20) días hábiles a fin de practicar la mencionada pericia.
5. El 17 de abril de 2019, el señor Montenegro presentó un escrito manifestando que el vehículo se encontraba en el taller del proveedor desde la fecha en que fue remolcado, esto es, desde el 5 de junio de 2018.
6. El 22 de abril de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución 5, mediante la cual levantó la suspensión del procedimiento y comunicó a las partes y al Senati que se realizaría la revisión técnica y el examen de control de calidad del vehículo el jueves 9 de mayo de 2019 a las 9:00 horas. Finalmente, volvió a suspender el procedimiento por veinte (20) días hábiles.
7. A las 9:25 horas del 9 de mayo de 2019, se llevó a cabo la revisión técnica del vehículo en las instalaciones de Dercocenter. En esta diligencia participaron las partes, sus respectivas defensas técnicas, personal del Indecopi designado por la Secretaría Técnica de la Comisión y un técnico del Senati.
8. En esa misma fecha, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución 6, mediante la cual levantó la suspensión del procedimiento y remitió copia del acta de inspección y sus anexos al Senati, solicitándole que emitiera un informe técnico al respecto.
9. El 8 de julio de 2019, Senati presentó su Dictamen Técnico (en adelante, el Dictamen Técnico de Senati). En sus conclusiones, señaló que no pudo verificar la calidad del aro ya que ello debía realizarse en laboratorios especiales y que ellos solo podían verificar fisuras con líquidos penetrantes. Asimismo, manifestó que no era posible indicar cuál era la causa de la rotura del aro pues el vehículo había sido movido del lugar de los hechos. Finalmente, señaló que no había acudido al lugar del accidente, por lo que tampoco podía concluir si la rotura del aro fue en una curva, en plano o carretera con baches.
10. En esa misma fecha, mediante Resolución 9, la Secretaría Técnica de la Comisión remitió a las partes el Dictamen Técnico emitido por el Senati el 9 de mayo de 2019.
11. El 23 de julio de 2019, mediante Resolución 11, la Secretaría Técnica de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

Comisión dispuso solicitar a las Facultades de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y la Universidad Nacional de Trujillo que emitieran una opinión acerca de las posibles causas que podrían haber ocasionado la fractura en dos partes del aro del vehículo del denunciante. Sin embargo, estas solicitudes nunca fueron atendidas.

12. El 11 de setiembre de 2019, Dercocenter presentó un escrito manifestando, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Las autoridades administrativas no estaban facultadas para solicitar “opiniones”, sino informes debidamente justificados, siendo que una opinión podría considerar diversos supuestos que no necesariamente se sujetaban a la realidad;
 - (ii) durante la diligencia realizada el 9 de mayo de 2019, el personal de Senati se limitó a realizar una inspección visual del vehículo y una verificación de la documentación e información que se había presentado hasta el momento, sin realizar alguna prueba científica;
 - (iii) el Dictamen Técnico de Senati acreditaba que la causa de la fractura del aro solo podía ser demostrada mediante la realización de pruebas de laboratorio. Asimismo, también acreditaba que los medios probatorios del denunciante no eran válidos para probar los hechos denunciados; y,
 - (iv) contrariamente a lo indicado en el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz, la ficha técnica y cotizador del vehículo precisaban que este poseía un aro de aleación de aluminio con *offset* positivo de +47, el cual era catalogado como uno de los de mayor resistencia en el mercado.
13. El 23 de setiembre de 2019, mediante Resolución 13, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes a una audiencia de informe oral, la cual se llevó a cabo el 24 de octubre de ese año.
14. El 24 de octubre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución Final 272-2019/INDECOPI-CAJ, mediante la cual resolvió lo siguiente:
 - (i) En mayoría², declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter por presunta infracción del artículo 19° del Código, referida a que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido. Ello, toda vez que, si bien quedó acreditado el defecto, no se habría probado que este era imputable al proveedor; y,

² El Presidente de la Comisión, el señor Luis Enrique Becerra Jáuregui, realizó un voto en discordia sosteniendo que, a su criterio, este extremo de la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter debió ser declarado fundado, toda vez que, considerando las circunstancias del siniestro ocurrido el 5 de junio de 2018, no resultaba lógico que el aro de una de las ruedas del vehículo se haya debido a un impacto. Asimismo, manifestó que se debería ordenar como medida correctiva la devolución de la contraprestación pagada por el vehículo, multar a Dercocenter con una multa de una (1) UIT y condenarlo al pago de las costas y los costos del procedimiento.



- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter por presunta infracción del artículo 23° del Código, toda vez que no quedó acreditado que el 6 de junio de 2018 se habría negado el ingreso del vehículo del denunciante al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.
15. El 2 de diciembre de 2019, el señor Montenegro interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final 272-2019/INDECOPI-CA, manifestando lo siguiente:

Sobre la venta de un vehículo nuevo que habría presentado desperfectos:

- (i) La Comisión realizó una inadecuada valoración de los medios probatorios, pues hizo una interpretación irracional sobre la carga de la prueba y dejó de lado la utilización de la prueba indirecta (sucedáneos) para resolver la controversia;
- (ii) la Comisión dejó de lado la valoración de los informes técnicos presentados por él –elaborados por la Policía Nacional del Perú y por una empresa contratada para tal fin– ya que, presuntamente, las personas que los elaboraron no contaban con especialización; sin embargo, en ningún momento se le solicitó que acreditara la idoneidad de dichos profesionales;
- (iii) la Comisión tampoco consideró la información recogida por cada uno de los informes presentados por él, los cuales han dado cuenta del lugar en el que ocurrió el accidente y los daños presentados en el vehículo;
- (iv) la Comisión, en los considerandos 65 y 66, se avocó a examinar cual fue la causa del siniestro; no obstante, la controversia versaba sobre si el fraccionamiento del aro de la rueda del vehículo se debió a un defecto del producto u otra circunstancia;
- (v) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz no fue cuestionado por el proveedor, por lo que tenía plena eficacia probatoria;
- (vi) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz determinó que la causa probable de la rotura del aro de la rueda del vehículo pudo deberse a una mala aleación, al diseño, a la poca resistencia o a posibles fallas de fabricación;
- (vii) la Comisión descartó el Peritaje de Constatación de la PNP indicando que este no había identificado la causa del siniestro ni de la rotura del aro; sin embargo, la finalidad del referido informe fue describir las condiciones en las que se encontró el vehículo luego de producido el despiste (aspecto valioso que no fue valorado en la presente controversia);
- (viii) de las fotografías y videos presentados con la denuncia se evidenció que el vehículo, contrariamente a lo señalado en el Informe Técnico de Dercocenter y de Haval, no presentó ningún rasgo de haber colisionado,



- lo cual además pudo ser apreciado por la propia Secretaría Técnica de la Comisión en la diligencia del 9 de mayo de 2019;
- (ix) el Informe Técnico de Innovapucp señaló que el fraccionamiento del aro de la rueda del vehículo se debió a un impacto; partiendo de dicha premisa, lo lógico hubiera sido que los *airbags* se activaran; sin embargo, ello no sucedió en el presente caso;
 - (x) la Comisión omitió pronunciarse sobre las razones por las que no se activaron los *airbags* si, supuestamente, existió un impacto que quebró el aro de la rueda del vehículo;
 - (xi) la Comisión, al resolver la controversia, adoptó una posición formalista e interpretó de manera irrestricta el artículo 104° del Código, pues indicó que el denunciante no había probado de manera directa que la fractura del aro se debiera a un problema de fabricación;
 - (xii) la Comisión, al exigirle al consumidor que probara el defecto de fábrica, no tuvo en consideración que este se encontraba en desventaja probatoria;
 - (xiii) el vehículo estaba en poder del proveedor, lo cual hacía imposible que pudiera practicar una pericia sobre el mismo;
 - (xiv) conforme a la doctrina y a la Resolución 1879-2014/SPC-INDECOPI, ante un caso de prueba difícil, se podía recurrir a la carga de la prueba dinámica (la carga de probar recaería sobre el sujeto que está en mejor posición para proporcionar medios probatorios);
 - (xv) la Comisión no tuvo en cuenta los principios *pro consumidor* y de corrección de asimetría informativa, pues no consideró que el proveedor tenía mayor poder de dominio y conocimiento sobre el bien. En ese sentido, no podía exigírsele que probara que la rotura del aro se debió a un defecto de fábrica; y,
 - (xvi) a la luz de una carga de la prueba dinámica, la Comisión debió valorar que la Inspección técnico policial del 6 de junio de 2018 emitida por la Policía Nacional del Perú, a través del señor Luis Alberto Soberón Correo (en adelante, la Inspección técnico policial), así como el Peritaje de Constatación de la PNP, indicaron que en el lugar del accidente no se encontró ningún elemento con el cual aparentemente el vehículo pudiera haber impactado, la parte delantera ni el aro del vehículo no mostraban señales de colisión y que los *airbags* no se activaron. De esto se inferiría que la fractura del aro se debió a un defecto de fábrica, pues no hubo impacto.

Sobre la presunta negativa injustificada a recibir el vehículo en su taller

- (xvii) En el CD que se presentó con la denuncia se encontraban los videos y audios que probaban que se reclamó a los dependientes de Derco que permitieran el internamiento del vehículo; sin embargo, estos solo guardaban silencio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

16. El 30 de enero de 2020, Dercocenter absolvió el recurso de apelación del denunciante manifestando lo siguiente:
- (i) El consumidor, en su apelación, pareció sugerir que Dercocenter estaba obligado a prestarle asistencia ante accidentes, lo cual no era verdad;
 - (ii) no se le negó el internamiento en su taller al vehículo del señor Montenegro;
 - (iii) el vehículo llegó a su taller durante la mañana del 6 de junio de 2018, siendo que el denunciante se negó a que los dependientes del proveedor realizaran la evaluación del vehículo (protocolo para el ingreso al taller) hasta que llegaran sus presuntos peritos;
 - (iv) se dejó constancia de lo acontecido en la orden de recepción 202829308, la cual fue firmada por el señor Montenegro en señal de conformidad;
 - (v) la orden de recepción 202829308, mediante la cual fue internado el vehículo del denunciante, fue emitida a las 10:02 horas del 6 de junio de 2020, siendo que el horario de atención del taller iniciaba a las 9:00 horas;
 - (vi) el señor Montenegro no presentó medio probatorio que acreditara que se le negó el internamiento a su vehículo;
 - (vii) el Peritaje de Constatación de la PNP era una constatación, por lo que solo verificó los daños y condición del vehículo. No se trató de una prueba pericial o de laboratorio que permitiera acreditar la presencia de una falla de fábrica o una deficiencia en la aleación del vehículo;
 - (viii) el denunciante utilizó de manera selectiva pasajes de la Inspección Técnico Policial y del Peritaje de Constatación de la PNP para acreditar la existencia de un defecto en el vehículo, pese a que estos documentos no realizaron pruebas técnicas, periciales y/o aplicaron alguna metodología para realizar un correcto análisis de lo acontecido;
 - (ix) solicitó que se valorara la conducta procedimental del denunciante, pues este habría interpuesto un recurso de apelación, esgrimiendo los mismos argumentos de su denuncia, sin considerar que estos fueron correctamente desestimados por la Comisión;
 - (x) el señor Montenegro estaba amenazándolo e intimidándolo mediante comunicaciones sistemáticas en sus redes sociales y canales de comunicación, a fin de que se accediera a sus solicitudes;
 - (xi) el señor Montenegro, en su apelación, pretendió que el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz fuera valorado como prueba indiciaria, pese a que a lo largo del procedimiento invocó dicho medio probatorio como una prueba fehaciente;
 - (xii) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz carecía de pruebas verificaciones técnicas y demás procesos o protocolos de una pericia técnica y/o de laboratorio, lo cual era necesario para verificar la composición del aro;
 - (xiii) la persona que emitió el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz no acreditó ser un mecánico ni mucho menos tener el grado de ingeniero o



- perito que debía tener para poder emitir un informe de dicha naturaleza;
- (xiv) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz llevaba como título *“Falla en el aro de la llanta de la unidad”*, lo cual denotaba que, sin mediar evaluación previa alguna, la persona que emitió el informe buscó evidenciar una presunta falla de fábrica en el aro;
 - (xv) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz concluyó de manera anticipada, en la sección “causas del problema”, que el problema se debía a un defecto de fábrica sin haber hecho ninguna prueba;
 - (xvi) el aro tenía evidencias de haber sufrido un fuerte impacto, conforme se apreciaba de las fotografías adjuntas al Informe Técnico de Dercocenter;
 - (xvii) el Informe Técnico de Innovapucp indicó que tanto en el aro como en el trapecio se encontró evidencia de un impacto que ocasionó la deformación y posterior fractura del aro;
 - (xviii) ni la Comisión ni la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) eran las entidades pertinentes para investigar las causas de un accidente de tránsito;
 - (xix) la Policía Nacional del Perú, entidad competente para investigar accidentes de tránsito, desestimó la investigación iniciada sobre el accidente del señor Montenegro por falta de pruebas;
 - (xx) el señor Montenegro declaró que el accidente se produjo el 5 de junio de 2018, pese a lo cual existirían medios probatorios (Reclamo 27 e Informe Pericial de Dosaje Etílico 0022) que consignarían otra fecha (5 de mayo de 2018);
 - (xxi) las diligencias policiales se habrían efectuado en “tiempo récord”, pues estas se habrían practicado minutos después del accidente, pese a que, según declaración del denunciante, el accidente ocurrió a las 17:10 en el kilómetro 13+, siendo que entre dicho lugar y la comisaría de la Policía Nacional del Perú de San Pablo – Cajamarca había una distancia mínima de 51 minutos si es que se tomaba la ruta más rápida, conforme se apreciaba en la aplicación *Google Maps*; y,
 - (xxii) la Inspección técnico policial se habría realizado en el lugar del accidente el 6 de junio de 2018 a las 9:20 horas; sin embargo, el vehículo de los denunciantes ingresó al taller del proveedor ese mismo día a las 10:02 horas.
17. De acuerdo a lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia 026-2020 (15 de marzo de 2020) y en el artículo 28° del Decreto de Urgencia 029-2020 (20 de marzo de 2020), en concordancia con sus sucesivas prórrogas establecidas mediante Decreto Supremo 076-2020-PCM (28 de abril de 2020) y Decreto de Urgencia 053-2020 (5 de mayo de 2020), el presente procedimiento administrativo sancionador estuvo suspendido desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 10 de junio del mismo año.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la conducta procesal del señor Montenegro

18. En el presente caso, Dercocenter cuestionó el comportamiento del señor Montenegro sosteniendo lo siguiente:
- (i) Este habría interpuesto un recurso de apelación esgrimiendo los mismos argumentos de su denuncia, sin considerar que estos fueron correctamente desestimados por la Comisión; y,
 - (ii) estaba amenazándolo e intimidándolo mediante comunicaciones sistemáticas en sus redes sociales y canales de comunicación, a fin de que se accediera a sus solicitudes.
19. Respecto al primer punto, cabe mencionar que los administrados tienen el derecho de ejercer los recursos administrativos que se hayan contemplado por la norma. La pertinencia o no de sus argumentos no implica necesariamente un límite a ejercer este derecho, sin perjuicio de que se deban evaluar los requisitos de la apelación como la existencia de un agravio. En otras palabras, el hecho de que los argumentos de apelación, a criterio de Dercocenter, ya hayan sido desestimados por la Comisión, no impide ni invalida el derecho de contradicción que tiene el señor Montenegro.
20. Respecto al segundo punto, en efecto, esta Sala puede constatar que el denunciante envió mensajes por redes sociales a Dercocenter persuadiéndolo a llegar a un acuerdo bajo apercibimiento de ventilar los hechos acontecidos en este procedimiento (ver foja 625 y 626 del expediente).
21. Sobre el particular, esta Sala advierte que estos acontecimientos no tuvieron incidencia en la presente controversia (ya sea, por ejemplo, alterando los medios probatorios), por lo que no resulta relevante emitir pronunciamiento al respecto.
22. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, en caso Dercocenter considere que se haya vulnerado alguno de sus derechos (como el derecho a la buena reputación), queda a salvo su derecho de ejercer las acciones legales que considere pertinentes. Sin embargo, se reitera, teniendo en consideración los actuados, que este hecho no resulta relevante a efectos de resolver la presente controversia, siendo que no le compete a este Colegiado evaluarlo.

Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 18° del Código³ define a la idoneidad de los productos y servicios

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo



como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código⁴ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

24. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
25. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁵ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías**
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

26. Por su parte, el artículo 104° del Código⁶ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
27. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
28. En el presente caso, la Comisión, en mayoría, declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del proveedor por infracción del artículo 19° del Código, referida a que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido. Ello, al considerar que si bien quedó acreditado el defecto, no se habría probado que este fuera imputable al proveedor.
29. Así, la Comisión desvirtuó por diversas razones (que serán detalladas a lo largo de esta resolución) los distintos informes que fueron presentados por las partes. En ese sentido, afirmó que, de acuerdo con la carga de la prueba establecida en el artículo 104° del Código, le correspondía al señor Montenegro acreditar fehacientemente que la fractura del aro se produjo por un problema de fabricación; sin embargo, de los medios probatorios no era posible concluir ello.
30. Finalmente, señaló que, en virtud del principio de presunción de licitud, correspondía eximir de responsabilidad administrativa al proveedor.
31. En contraposición, en su recurso de apelación, el señor Montenegro manifestó lo siguiente:
- (i) La Comisión realizó una inadecuada valoración de los medios probatorios, pues hizo una interpretación irracional sobre la carga de la

6

LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

M-SPC-13/1B

12/36



- prueba y dejó de lado la utilización de la prueba indirecta (sucedáneos) para resolver la controversia;
- (ii) la Comisión dejó de lado la valoración de los informes técnicos presentados por él –elaborados por la Policía Nacional del Perú y por una empresa contratada para tal fin– ya que, presuntamente, las personas que los elaboraron no contaban con especialización; sin embargo, en ningún momento se le solicitó que acreditara la idoneidad de dichos profesionales;
 - (iii) la Comisión tampoco consideró la información recogida por cada uno de los informes presentados por él, los cuales han dado cuenta del lugar en el que ocurrió el accidente y los daños presentados en el vehículo;
 - (iv) la Comisión, en los considerandos 65 y 66 de la resolución, se avocó a examinar cual fue la causa del siniestro; no obstante, la controversia versaba sobre si el fraccionamiento del aro de la rueda del vehículo se debió a un defecto del producto u otra circunstancia;
 - (v) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz no fue cuestionado por el proveedor, por lo que tenía plena eficacia probatoria;
 - (vi) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz determinó que la causa probable de la rotura del aro de la rueda del vehículo pudo deberse a una mala aleación, al diseño, a la poca resistencia o a posibles fallas de fabricación;
 - (vii) la Comisión descartó el Peritaje de Constatación de la PNP indicando que este no había identificado la causa del siniestro ni de la rotura del aro; sin embargo, la finalidad del referido informe fue describir las condiciones en las que se encontró el vehículo luego de producido el despiste (aspecto valioso que no fue valorado en la presente controversia);
 - (viii) de las fotografías y videos presentados con la denuncia se evidenció que el vehículo, contrariamente a lo señalado en el Informe Técnico de Dercocenter y de Haval, no presentó ningún rasgo de haber colisionado, lo cual además pudo ser apreciado por la propia Secretaría Técnica de la Comisión en la diligencia del 9 de mayo de 2019;
 - (ix) el Informe Técnico de Innovapucp señaló que el fraccionamiento del aro de la rueda del vehículo se debió a un impacto; partiendo de dicha premisa, lo lógico hubiera sido que los *airbags* se activaran; sin embargo, ello no sucedió en el presente caso;
 - (x) la Comisión omitió pronunciarse sobre las razones por las que no se activaron los *airbags* si, supuestamente, existió un impacto que quebró el aro de la rueda del vehículo;
 - (xi) la Comisión, al resolver la controversia, adoptó una posición formalista e interpretó de manera irrestricta el artículo 104° del Código, pues indicó que el denunciante no había probado de manera directa que la fractura del aro se debiera a un problema de fabricación;
 - (xii) la Comisión, al exigirle al consumidor que probara el defecto de fábrica,



no tuvo en consideración que este se encontraba en desventaja probatoria;

- (xiii) el vehículo estaba en poder del proveedor, lo cual hacía imposible que pudiera practicar una pericia sobre el mismo;
- (xiv) conforme a la doctrina y a la Resolución 1879-2014/SPC-INDECOPI, ante un caso de prueba difícil, se podía recurrir a la carga de la prueba dinámica (la carga de probar recaería sobre el sujeto que está en mejor posición para proporcionar medios probatorios);
- (xv) la Comisión no tuvo en cuenta los principios *pro consumidor* y de corrección de asimetría informativa, pues no consideró que el proveedor tenía mayor poder de dominio y conocimiento sobre el bien. En ese sentido, no podía exigírsele que probara que la rotura del aro se debió a un defecto de fábrica; y,
- (xvi) a la luz de una carga de la prueba dinámica, la Comisión debió valorar que la Inspección técnico policial del 6 de junio de 2018 emitida por la Policía Nacional del Perú, a través del señor Luis Alberto Soberón Correo (en adelante, la Inspección técnico policial), así como el Peritaje de Constatación de la PNP, indicaron que en el lugar del accidente no se encontró ningún elemento con el cual aparentemente el vehículo pudiera haber impactado, la parte delantera ni el aro del vehículo no mostraban señales de colisión y que los *airbags* no se activaron. De esto se inferiría que la fractura del aro se debió a un defecto de fábrica, pues no hubo impacto.

32. En su absolución de la apelación, Dercocenter manifestó lo siguiente:

- (i) El Peritaje de Constatación de la PNP era una constatación, por lo que solo verificó los daños y condición del vehículo. No se trató de una prueba pericial o de laboratorio que permitiera acreditar la presencia de una falla de fábrica o una deficiencia en la aleación del vehículo;
- (ii) el denunciante utilizó de manera selectiva pasajes de la Inspección Técnico Policial y del Peritaje de Constatación de la PNP para acreditar la existencia de un defecto en el vehículo, pese a que en estos no se realizaron pruebas técnicas, periciales y/o aplicaron alguna metodología para realizar un correcto análisis de lo acontecido;
- (iii) el señor Montenegro, en su apelación, pretendió que el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz fuera valorado como prueba indiciaria, pese a que a lo largo del procedimiento invocó dicho medio probatorio como una prueba fehaciente;
- (iv) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz carecía de pruebas verificaciones técnicas y demás procesos o protocolos de una pericia técnica y/o de laboratorio, lo cual era necesario para verificar la composición del aro;
- (v) la persona que emitió el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz no



- acreditó ser un mecánico ni mucho menos tener el grado de ingeniero o perito que debía tener para poder emitir un informe de dicha naturaleza;
- (vi) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz llevaba como título *“Falla en el aro de la llanta de la unidad”*, lo cual denotaba que, sin mediar evaluación previa alguna, la persona que emitió el informe buscó evidenciar una presunta falla de fábrica en el aro;
 - (vii) el Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz concluyó de manera anticipada, en la sección “causas del problema”, que el problema se debía a un defecto de fábrica sin haber hecho ninguna prueba;
 - (viii) el aro tenía evidencias de haber sufrido un fuerte impacto, conforme se apreciaba de las fotografías adjuntas al Informe Técnico de Dercocenter;
 - (ix) el Informe Técnico de Innovapucp indicó que tanto en el aro como en el trapecio se encontró evidencia de un impacto que ocasionó la deformación y posterior fractura del aro;
 - (x) ni la Comisión ni la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) eran las entidades pertinentes para investigar las causas de un accidente de tránsito;
 - (xi) la Policía Nacional del Perú, entidad competente para investigar accidentes de tránsito, desestimó la investigación iniciada sobre el accidente del señor Montenegro por falta de pruebas;
 - (xii) el señor Montenegro declaró que el accidente se produjo el 5 de junio de 2018, pese a lo cual existirían medios probatorios (Reclamo 27 e Informe Pericial de Dosaje Etílico 0022) que consignarían otra fecha (5 de mayo de 2018);
 - (xiii) las diligencias policiales se habrían efectuado en “tiempo récord”, pues estas se habrían practicado minutos después del accidente, pese a que, según declaración del denunciante, el accidente ocurrió a las 17:10 en el kilómetro 13+, siendo que entre dicho lugar y la comisaría de la Policía Nacional del Perú de San Pablo – Cajamarca había una distancia mínima de 51 minutos si es que se tomaba la ruta más rápida, conforme se apreciaba en la aplicación *Google Maps*; y,
 - (xiv) la Inspección Técnico Policial se habría realizado en el lugar del accidente el 6 de junio de 2018 a las 9:20 horas; sin embargo, el vehículo de los denunciantes ingresó al taller del proveedor ese mismo día a las 10:02 horas.
33. Ahora bien, previo a realizar el análisis del fondo de la controversia, esta Sala considera pertinente aclarar dos cuestiones previas que resultan fundamentales para poder, posteriormente, determinar si existe responsabilidad administrativa por parte de Dercocenter.
34. En primer lugar, si bien es cierto, como manifestó Dercocenter, que a esta Sala no le compete investigar las causas del accidente de tránsito sufrido por el señor Montenegro, lo cierto es que ello no quita que esta Autoridad pueda



evaluar los medios probatorios que obran en el expediente (incluidos los que están referidos al accidente) a fin de cumplir con la finalidad del presente procedimiento administrativo sancionador: determinar la responsabilidad administrativa del proveedor por la venta de un producto con un defecto de fábrica.

35. En segundo lugar, esta Sala considera pertinente hacer un breve desarrollo sobre los alcances del artículo 104° del Código, el cual recoge la carga de la prueba aplicable en procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor tramitados por el Indecopi.
36. El mencionado artículo, que por cierto ya ha sido reseñado al inicio de este acápite, establece literalmente lo siguiente:

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. (negritas y subrayado es nuestro).

37. De lo citado se colige que la carga de la prueba es de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto**: el consumidor debe acreditar que el producto o servicio tuvo un defecto mediante cualquier medio probatorio que sea idóneo y válido; y,
 - (ii) **Nexo causal**: solo si el consumidor logra acreditar el defecto en el servicio o producto, opera una inversión de la carga de la prueba, por lo que se presume que dicho defecto le es imputable al proveedor, salvo que este acredite que existió una ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor.
38. Lo antes descrito no es un criterio elaborado por este Colegiado ni es novedoso, pues se desprende de la lectura del texto normativo citado y a su



vez ha sido reproducido en sucesivos pronunciamientos⁷.

39. Este criterio de carga de la prueba implica que, por ejemplo, en un supuesto en el que se analice la falta de idoneidad de un producto por defectos de fábrica (como el presente caso), el consumidor solo está obligado a acreditar que el producto falló (verbigracia, que dejó de funcionar, que algunos de sus componentes se rompió, entre otros), siendo el proveedor el llamado, ante tal constatación, a defenderse y a probar que dicho defecto no le era imputable por haberse producido la ruptura del nexo causal (por ejemplo, que la causa se debió a acción directa de un tercero, que se debió a una incorrecta manipulación del consumidor, entre otros).
40. Ello guarda consonancia con el principio de corrección de la asimetría recogido en el Código, pues el proveedor es el que tiene mayor conocimiento sobre el producto y el servicio, lo cual lo coloca en una mejor posición que el consumidor para determinar cuáles fueron las causas del defecto. Especialmente, en aquellos casos en los que el servicio o producto reviste de complejidad técnica y/o tecnológica.
41. En esa línea de ideas, en el presente caso, esta Sala considera que la interpretación y aplicación del artículo 104° del Código realizada por la Comisión en mayoría es errónea, pues, contrariamente a lo desarrollado, le exigió al señor Montenegro que acredite que la falla era de fábrica, lo cual en realidad le correspondía desvirtuar al proveedor.
42. Así, el señor Montenegro, solo tenía que acreditar que existió el defecto (la rotura en dos partes del aro de la rueda del vehículo). Una vez cumplido ello, la Autoridad Administrativa debió partir de la presunción de que dicho defecto le era imputable a Dercocenter y solo eximirlo de responsabilidad administrativa en caso de los medios probatorios se probara que esta falla no era de fábrica, sino que se debió a un caso fortuito, de fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o a la negligencia del propio consumidor.
43. Sin perjuicio de lo expuesto, resulta pertinente señalar que ninguna norma impide que el consumidor, pese a no tener la obligación de hacerlo, presente medios probatorios que, además de acreditar la falla, también prueben su causa.
44. Aclarados estos puntos, este Colegiado procederá a realizar un análisis de la controversia a la luz de la carga de la prueba establecida en el artículo 104° del Código y los medios probatorios que obran en el expediente.

⁷ Ver, por ejemplo, el considerando 41 de la Resolución 1919-2019/SPC-INDECOPI del 15 de julio de 2019, el considerando 22 de la Resolución 3546-2019/SPC-INDECOPI del 13 de diciembre de 2019 y el considerando 43 de la Resolución 225-2020/SPC-INDECOPI del 22 de enero de 2020.



(i) Acreditación del defecto

45. Según se aprecia del expediente, en abril del 2018, el señor Montenegro adquirió de Dercocenter el vehículo de marca *Haval*, modelo Haval H1, con placa de rodaje M4P-537 (ver voucher de depósito bancario a favor de Dercocenter que obra a foja 15 del expediente).
46. Conforme se desprende de la declaración policial brindada por el señor Montenegro (ver de foja 16 a 19 del expediente) y de la Inspección Técnico Policial (ver de foja 32 a 39 del expediente), el 5 de junio de 2018 el denunciante sufrió un accidente de tránsito cuando se encontraba manejando por el Kilómetro 13+600 de la Carretera de Penetración Chilete – San Pablo, Cajamarca.
47. En este punto, es pertinente acotar que Dercocenter ha cuestionado la fecha de ocurrencia del accidente, pues en el Reclamo 27 de su Libro de Reclamaciones y en el Informe Pericial de Dosaje Etílico 0022 se consignó otra fecha (5 de mayo de 2018). Sobre el particular, cabe mencionar que estos indicios no resultan suficientes para concluir que el accidente no se produjo el 5 de junio de 2018, pues esta fecha puede determinarse de un análisis en conjunto de los medios probatorios (Inspección Técnico Policial, declaración policial del señor Montenegro, orden de recepción 0202829308, entre otros).
48. Así, en primer lugar, se debe tener en cuenta que el Reclamo 27 fue interpuesto y redactado por el propio señor Montenegro, por lo que resulta plausible que la diferencia en la fecha se debiera a un error material.
49. Lo mismo sucede con el Informe Pericial de Dosaje Etílico 0022 que, si bien indica como fecha el 7 de mayo de 2018 (no se precisa a qué corresponde esta fecha), también recoge como fecha de infracción (se refiere al accidente de tránsito) y fecha de extracción de la prueba el 5 de junio de 2018.
50. Ahora bien, según refiere el denunciante (no existe medio probatorio que dé cuenta de ello más que su propia declaración), este habría escuchado un sonido fuerte a manera de explosión en la parte delantera del vehículo, habría perdido el control del volante y habría terminado dando contra la cuneta de la vía.
51. Si bien lo concerniente al “*sonido fuerte a manera de explosión*” no puede tenerse como un hecho acreditado ya que solo existe una declaración del denunciante al respecto, lo cierto es que el vehículo sí se despistó y fue a dar a la cuneta, tal como narra la manifestación del señor Montenegro. La ubicación del vehículo puede apreciarse en la siguiente imagen (ver memoria USB que obra a foja 440 del expediente):



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPÍ-CAJ



52. Al descender el vehículo, el señor Montenegro pudo apreciar que el aro de la rueda delantera derecho de su vehículo había quedado fracturado de manera circunferencial, como puede apreciarse en la siguiente fotografía (ver memoria USB que obra a foja 440 del expediente):



53. De tal manera, esta Sala considera que el consumidor ha cumplido con acreditar el defecto, pues de las fotografías antes mencionadas se evidencia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

que el aro de la rueda se quebró en dos.

(ii) Nexo causal

54. En este punto, corresponde que la Sala parta de la presunción de que la rotura del aro de la rueda delantera derecha del vehículo del señor Montenegro era imputable a Dercocenter. En ese sentido, se deberá analizar si Dercocenter ha presentado en el procedimiento medios probatorios idóneos y válidos que permitan acreditar que el nexo causal se rompió por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.
55. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en la controversia.
56. A fin de acreditar que la rotura del aro se debió a una falla de fábrica, las partes han presentado distintos informes, emitidos por diversas entidades y autoridades, como puede apreciarse en el siguiente cuadro (cabe señalar que no se está considerando el Dictamen de Senati pues este, lejos de emitir una opinión técnica sobre la causa del accidente y/o de la rotura del aro de la rueda del vehículo, se limita a señalar que no es posible emitir una conclusión):

Informes presentados por el señor Montenegro	Informes presentados por Dercocenter
1. Peritaje de Constatación de la PNP del 7 de junio de 2018	1. Informe Técnico de Dercocenter del 11 de junio de 2018
2. Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz sin fecha	2. Informe Técnico de Haval sin fecha
3. Inspección Técnico Policial del 6 de junio de 2018	3. Informe Técnico de Innovapucp del 26 de noviembre de 2018

57. En primer lugar, de la revisión del Peritaje de Constatación de la PNP (ver de foja 22 a 27 del expediente), se aprecia que este dejó constancia de daños materiales encontrados en el vehículo: parachoque parcialmente desprendido y roto con huellas de rozamiento, mandil de parachoque y de guardafango

M-SPC-13/1B

20/36



parcialmente suelto, aro de llanta roto y ligeramente hundido con una orientación de afuera hacia adentro, neumático con cortes, manija de puerta con huellas de rozamiento, entre otros.

58. Como puede apreciarse, si bien este documento no identifica cual fue la causa de la rotura del aro, debe tenerse en cuenta que es un medio probatorio válido que certifica el estado del vehículo luego del accidente de tránsito sufrido por el señor Montenegro (incluyendo el estado del aro de la rueda). Asimismo, esta Sala considera de suma relevancia remarcar que este documento fue emitido apenas dos (2) días después de los hechos, por lo que brinda una apreciación certera sobre el estado en el que quedó el vehículo.
59. En segundo lugar, de la revisión del Informe Técnico de Tegnoperu Automotriz, se evidencia que, a partir de la visualización del aro de la rueda, se arribó a las siguientes conclusiones:

“Causas del problema:

La causa de todo el problema que surgió [sic] la unidad, [sic] fue por el aro de la rueda RH que se rompió.

Se hizo [sic] la inspección del aro, [sic] porque se sufrió el desprendimiento del mismo ya que no se encontró rasgos de impacto, golpe, deformaciones u otros daños.

Tuercas y pernos de suspensión están con torque nivel de fluidos de freno, dirección en correcto nivel.

No se encontró fuga ninguna [sic]

Posibles causas:

- *mala aleación del aro*
- *mal diseño del aro*
- *poca resistencia del aro*
- *fallas de fabricación del aro”* (negritas y subrayado es nuestro)

60. Conforme puede verse de lo citado, este informe no realizó una evaluación científica sobre la composición del aro de la rueda, siendo que inclusive no determinó la causa de la fractura, sino las “posibles” causas y que estas, además, eran varias, lo cual denota que no hubo un análisis profuso que permitiera determinar fehacientemente cuál fue la razón por la que el aro se partió.
61. Por otro lado, a lo largo del procedimiento, se puso en cuestionamiento la calidad de perito del señor Elmer David Minchán Culqui. Sobre ello, cabe mencionar que, conforme al principio de presunción de veracidad, la Autoridad Administrativa debe presumir que los medios probatorios que aportan los administrados son veraces, salvo prueba en contrario. Por consiguiente,



corresponde desestimar este cuestionamiento en la medida que no se ha aportado ningún medio probatorio que acredite, más allá de la duda razonable, que el señor Elmer David Minchán Culqui no se encontraba capacitado para emitir el informe en cuestión.

62. En tercer lugar, de la revisión de la Inspección Técnico Policial (ver de foja 32 a 39 del expediente), se constata que el mismo realizó una evaluación del Peritaje de Constatación de la PNP y del lugar del despiste, a fin de determinar la causa y las circunstancias del accidente de tránsito sufrido por el consumidor.

63. De esa manera, esta Sala advierte que se verificó lo siguiente:

“1. Referente a la vía:

a. Configuración de la vía: Recta con pendiente descendiente

*b. Material y estado de la calzada: **asfalto en buen estado de conservación y uso***

(...)

d. Área de maniobrabilidad: amplia

f. Visibilidad: de amplia amplitud dado que se encuentra con campos de sembrío en sentido de norte a sur teniendo como límites la carretera (San Pablo – Cajamarca)

(...)

h. Fluidez vehicular: lenta

(...)

4. Referente a las evidencias:

(..)

c. Evidencias Físicas:

c.1 Impronta:

***Esta evidencia física de 12.40 mts de largo, localizada sobre la cuneta y calzada** de la carretera Chillete – San Pablo, perteneciente a la UT1 participante en el presente Accidente de Tránsito.*

Mancha de pintura:

Esta evidencia física se localizó en el borde lateral derecho de la calzada en sentido norte a sur en línea recta

(...)

5. Zona de Conflicto

(...)

*Inicio de Despiste.- Dicha unidad inicia su despiste total hacia la cuneta Este, **realizando un arrase diagonal de unos 12.40 mts. para luego quedar en la cuneta en posición tonel izquierdo 1/1**” (negrita y subrayado es nuestro)*

64. Adicionalmente, este documento concluye lo siguiente:

*“3. La secuencia del evento permite determinar que **el mencionado accidente se produjo por una supuesta deficiencia (rotura) del aro de la UT1**, ya que **no se evidencio cuerpo físico y sólido en el lugar, ni cerca al mismo;***



teniendo en cuenta que es una vía limpia y de tránsito lento debido a las señales preventivas y reguladores existentes antes y después del lugar del evento; además de la existencia de semi curvas que no permiten un rápido desplazamiento vehicular.

4. Se ha determinado por parte del conductor de la UT1, quien se encontraba conduciendo sobriamente dado que se obtuvo como resultado 0,00 gr/l, cero gramos y cero centigramos de alcohol por litro de sangre (...)

5. Encontrada la evidencia física en el carril Este en dirección de Sur a Norte, una (01) impronta relativa de 12.40 mts." (negrita y subrayado es nuestro).

65. Ahora bien, con la finalidad de desvirtuar este medio probatorio, Dercocenter cuestionó la fecha y hora en la que se habría ejecutado esta diligencia, pues se consignó que esta se habría realizado a las 9:20 horas, pese a que el vehículo de los denunciantes ingresó al taller del proveedor a las 10:02 horas.
66. Al respecto, del mencionado documento se desprende que la persona que lo emitió acudió al lugar de los hechos a fin de dar cuenta del accidente de tránsito; sin embargo, no se precisó que el vehículo estuviera presente en el momento de emisión del documento (9:20 horas) ni mucho menos que el denunciante hubiera participado en dicha diligencia. Por ende, el hecho de que el vehículo estuviera siendo internado apenas cuarenta minutos después no implica necesariamente una contradicción con lo señalado por la Inspección Técnico Policial. Asimismo, resulta plausible que la hora consignada fuera referencial y que las fotografías contenidas en este hubieran sido obtenidas en un momento previo a las 9:20 horas. Cabe precisar que se cuenta con una fecha cierta del documento, lo cual denota que este debió ser emitido, con seguridad, luego de sucedido el accidente (la tarde del 5 de junio de 2018) y antes del internamiento del vehículo en el taller (mañana del 6 de junio de 2018).
67. Adicionalmente, Dercocenter cuestionó la rapidez de las diligencias practicadas por la policía. Al respecto, cabe mencionar que tanto la Inspección Técnico Policial –emitida un día después del accidente– y el Peritaje de Constatación de la PNP –emitido dos días después del accidente– fueron practicadas en un tiempo que, para esta Sala, resulta prudencial y no contraviene las máximas de la experiencia ni de la lógica, lo cual se hubiera producido si por ejemplo las diligencias se hubieran practicado escasos minutos después del accidente, pese a que la dependencia policial más cercana se encontraría a considerable distancia.
68. En resumen, como se ha podido constatar, este es un medio probatorio válido que certifica, conforme señala el mismo documento, que el accidente de tránsito sufrido por el señor Montenegro "(...) se produjo por una supuesta deficiencia (rotura) del aro de la UT1 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

69. En cuarto lugar, si bien el Informe Técnico de Derco (ver de foja 45 a 51 del expediente) brinda una explicación aparentemente lógica sobre la rotura del aro de la rueda, concluyendo que se debió al impacto de un elemento externo (lo cual acreditaría que no existió defecto de fábrica), lo cierto es que este informe no realizó una evaluación científica sobre la composición del aro, lo cual resultaba necesario a fin de emitir una opinión técnica sobre la causa de la fractura.
70. Adicionalmente, se verifica, tal como lo manifestó la Comisión en mayoría, que dicho documento se encuentra firmado por una persona que no se encuentra identificada, pese a que, a criterio de este Colegiado, la identificación de la persona que emitió el documento resultaba necesaria a fin de dotarle de veracidad al mismo.
71. Ergo, este medio probatorio no es idóneo para acreditar que existió una ruptura del nexo causal y que, en consecuencia, el defecto denunciado por el señor Montenegro no era imputable a Dercocenter.
72. En quinto lugar, si bien el Informe Técnico de Haval (ver de foja 324 a 341 del expediente) realizó, además de un análisis visual del aro, una evaluación científica sobre la composición del mismo, no se encuentra debidamente suscrito por la persona o entidad que lo elaboró, por lo cual no es posible dotarle de eficacia probatoria.
73. Adicionalmente, esta Sala considera pertinente resaltar que dicho documento contiene afirmaciones de dudosa objetividad como la siguiente:
- “Nota: Por la observación del sitio, a lo largo del tramo de la carretera, no se ha colocado cámara de vigilancia y, generalmente, todos los vehículos transitan a alta velocidad, a más de 80 Km/h, excediendo el límite de velocidad”*
74. Por ende, este medio probatorio no es idóneo para acreditar que existió una ruptura del nexo causal y que, en consecuencia, el defecto denunciado por el señor Montenegro no era imputable a Dercocenter.
75. En sexto lugar, de la revisión del Informe Técnico de Innovapucp (ver de foja 153 a 168 del expediente), se aprecia que este llegó a la siguiente conclusión:

“6.1 De la inspección realizada y de los documentos e información proporcionada para el análisis pertinente, se verifica que la unidad (...) se despista y como consecuencia impacta sobre algún elemento externo que ocasiona la rotura del neumático, aro y deformación del trapecio, entre otros componentes del vehículo



6.2 La evidencia indica que la rotura circunferencial del aro (...) es consecuencia de impacto contra un elemento externo al vehículo, presumiblemente loza o roca, lo cual deforma el aro y sobrepasa el esfuerzo admisible del material empleado en la fabricación.

6.3 No es posible atribuir que la rotura del aro de la unidad se haya producido por fatiga, inadecuada selección, inapropiado diseño, mala fabricación o deficiente control de calidad sea la causa del siniestro de despiste del vehículo debido a que la evidencia muestra que la rotura del aro fue un hecho posterior al despiste

No se ha evidenciado pruebas o indicios que permitan afirmar que el aro (...) hubiese sufrido su rotura antes del despiste, toda vez que no se han encontrado signos o marcas en la carretera del impacto del aro en la calzada (negrita y resaltado es nuestro).

76. Según lo precitado, Innovapucp concluyó que la rotura del aro se debió a un impacto con loza o roca. Asimismo, afirmó que la rotura no se habría producido en ruta, sino luego del despiste del vehículo.
77. Dicha conclusión fue emitida luego de evaluar, según el propio informe, las fotografías y videos del vehículo y del lugar del accidente proporcionadas por Dercocenter y la Inspección Técnico Policial. Asimismo, se inspeccionó el vehículo. Cabe señalar, además, que Innovapucp realizó un análisis macrográfico⁸ de las superficies de rotura circunferencial del aro.
78. En este punto, es importante señalar que, a criterio de esta Sala, para dotarle de eficacia probatoria a un informe técnico, resulta necesario no solo que sus conclusiones resulten lógicas, sino que además estas vengan acompañadas de un sustento coherente. En ese sentido, se deberá, por ejemplo, identificar cuáles fueron los elementos analizados y las pruebas realizadas, su relevancia o irrelevancia con respecto a las conclusiones arribadas y, especialmente, en caso se cuente con evidencia que contradice la hipótesis, explicar de qué manera se supera dicha contradicción.
79. Así, en el presente informe se aprecia que, en su parte considerativa, se afirmó lo siguiente:

“4.3 No se observa en la calzada evidencia de restos de aleación de aluminio ni caucho de neumáticos en el lugar del despiste.
(..)

⁸ “Los ensayos macrográficos está [sic] catalogado dentro de la metalografía, que es una ciencia dedicada al estudio de las diferentes cualidades de los metales, puestas en relación con la física, la química y la mecánica. ¿Qué información podemos obtener de estos ensayos macrográficos? La macrografía pretende verificar, principalmente, la ausencia de defectos. Así como determinar la geometría de la unión soldada y mostrar el grado de penetración de los cordones de soldadura en el material base”. Ver: “<https://scisa.es/ensayo-macrografico/>”. Consulta: 24 de junio de 2020.



5.2 En la calzada no hay huellas de contacto de aro con calzada en la zona previa al despiste.

Hay que considerar que cuando se produce el desellante de una rueda por la naturaleza del material del aro aluminio A356 (AlMg7SiTiSr) en contacto con el asfalto de la calzada se incrusta el material del aro en la calzada. **En el evento analizado no se encuentra evidencia de este tipo de restos** (negrita y subrayado es nuestro).

80. Sin embargo, en la Inspección Técnico Policial, una de las fuentes en las que se basó el informe en cuestión, se afirmó lo siguiente:

“4. Referente a las evidencias:

(..)

c. Evidencias Físicas:

c.1 Impronta:

Esta evidencia física de 12.40 mts de largo, localizada sobre la cuneta y calzada de la carretera Chillete – San Pablo, perteneciente a la UT1 participante en el presente Accidente de Tránsito.

(...)

5. Zona de Conflicto

(...)

Inicio de Despiste.- Dicha unidad inicia su despiste total hacia la cuneta Este, **realizando un arrase diagonal de unos 12.40 mts. para luego quedar en la cuneta en posición tonel izquierdo 1/1** (negrita y subrayado es nuestro).

81. Conforme puede apreciarse, existe una contradicción entre, por un lado, la evidencia consignada en la Inspección Técnico Policial y, por otro lado, el Informe Técnico de Innovapucp. Esto resulta especialmente relevante porque, como se ha señalado antes, este último informe se basó, entre otros, en las evidencias halladas en la mencionada inspección. No obstante, pese a estar consignada la evidencia de una marca en la calzada, el informe concluye que no existen signos o marcas de impacto del aro contra la calzada.
82. Al respecto, esta Sala considera que resultaba imperativo que el Informe Técnico de Innovapucp analizara si la marca de la calzada hallada por la Inspección Técnico Policial correspondía o no a la del aro (y las razones que justificaban dicha conclusión) o, en todo caso, explicara la razón por la que lo hallado por la policía debía ser descartado.
83. Es pertinente hacer énfasis que este no es un dato menor, pues la conclusión a la que arriba el Informe Técnico de Innovapucp es que el aro se quebró por el impacto con una loza o roca luego del despiste, pues, entre otros, no había marca del aro en la calzada. De tal manera, en caso se evidenciara que, en realidad, sí había tal marca, la conclusión de dicho informe quedaría desbaratada, pues dicho signo sería un claro indicio de que la rotura del aro



se produjo en ruta y no luego del despiste.

84. Por consiguiente, esta Sala considera que el Informe Técnico de Innovapucp no acredita, de manera fehaciente, la ruptura del nexo causal, pues este guardaba inconsistencia entre las evidencias examinadas y el análisis realizado.
85. Por otro lado, el consumidor afirmó que no se activó el *airbag* ni se hallaron elementos con los cuales el vehículo pudiera haber chocado, por lo que de esto se infería que la rotura del aro no fue por un impacto sino por una falla de fábrica.
86. Sobre el particular, cabe señalarle al señor Montenegro que dicha afirmación no es correcta, pues la activación del *airbag* no se produce ante cualquier tipo de impacto. Los *airbags* se activan, dependiendo de las características del vehículo, en base a dos factores preponderantes: la magnitud y el ángulo del impacto (por ejemplo, en algunos manuales de vehículos se señala que el *airbag* delantero solo se activará en caso de colisiones frontales). Por ende, el hecho que no se haya activado el *airbag* no prueba que el vehículo no se impactó, como pretende alegar el consumidor.
87. En adición a ello, es pertinente señalar que la sola ausencia de elementos con los cuales el vehículo hubiera podido colisionar no conlleva necesariamente que la rotura del aro se debió a un defecto de fábrica. Este, en todo caso, es un indicio que necesariamente debe ser complementado con otras actuaciones probatorias como, por ejemplo, evaluaciones científicas sobre la composición del aro. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que mientras los documentos emitidos por la Policía Nacional del Perú señalan que en la vía no se evidenciaron elementos con los cuales el vehículo pudiera haber impactado, el Informe Técnico de Innovapucp parte de la premisa de que el elemento con el que supuestamente se impactó (roca o loza) estaba en la cuneta. Por ende, no hay contradicción.
88. No obstante, y sin perjuicio de haber desestimado los cuestionamientos del consumidor, este Colegiado considera que el Informe Técnico de Innovapucp no acredita de manera indubitable que la rotura del aro de la rueda del vehículo del señor Montenegro no le era imputable a Dercocenter, toda vez que en su conjunto este documento no guarda coherencia con la evidencia hallada, por las consideraciones que se han explicado anteriormente en este acápite.
89. Asimismo, esta Sala considera relevante remarcar que el Informe Técnico de Innovapucp fue emitido muchos meses después del accidente (aproximadamente cinco meses después), mientras que los dos medios probatorios emitidos por la Policía Nacional del Perú citados en esta



resolución, los cuales dan cuenta del accidente de tránsito y de los daños hallados en el vehículo, fueron emitidos días después de los hechos. En este tiempo de casos, el tiempo transcurrido resulta especialmente relevante, pues mitiga la posibilidad de que agentes externos (como el clima) pudieran contaminar la evidencia.

90. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter por infracción del artículo 19° del Código, referida a que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, toda vez que el denunciante acreditó que su vehículo sufrió la rotura del aro de la rueda delantera derecha, sin que el proveedor lograra demostrar que dicho defecto no le era imputable.

Sobre el servicio de reparación

91. El artículo 23° del Código señala lo siguiente:

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.

23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

92. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en



contra de Dercocenter por infracción del artículo 23° del Código, toda vez que consideró que no había quedado acreditado que el 6 de junio de 2018 se le hubiera negado al denunciante el ingreso de su vehículo al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.

93. En contraposición, en su recurso de apelación, el señor Montenegro manifestó que en el CD que se presentó con la denuncia se encontraban los videos y audios que probaban que se reclamó a los dependientes de Derco que permitieran el internamiento del vehículo; sin embargo, estos solo guardaban silencio.
94. En la absolución de la apelación, Dercocenter alegó lo siguiente:
- (i) El consumidor, en su apelación, pareció sugerir que Dercocenter estaba obligado a prestarle asistencia ante accidentes, lo cual no era verdad;
 - (ii) no se le negó el internamiento en su taller al vehículo del señor Montenegro;
 - (iii) el vehículo llegó a su taller durante la mañana del 6 de junio de 2018, siendo que el denunciante se negó a que los dependientes del proveedor realizaran la evaluación del vehículo (protocolo para el ingreso al taller) hasta que llegaran sus presuntos peritos;
 - (iv) se dejó constancia de lo acontecido en la orden de recepción 202829308, la cual fue firmada por el señor Montenegro en señal de conformidad;
 - (v) la orden de recepción 202829308, mediante la cual fue internado el vehículo del denunciante, fue emitida a las 10:02 horas del 6 de junio de 2020, siendo que el horario de atención del taller iniciaba a las 9:00 horas; y,
 - (vi) el señor Montenegro no presentó medio probatorio que acreditara que se le negó el internamiento a su vehículo.
95. Ahora bien, de la revisión del CD (ver foja 53 del expediente) presentado por el señor Montenegro con su denuncia, se verifica que este contiene una serie de grabaciones de video y fotografías que dan cuenta del estado del vehículo, el lugar del accidente, el retiro de la rueda del vehículo y del internamiento de este en el taller de Dercocenter
96. Si bien se puede verificar que al momento del internamiento existieron discrepancias con dependientes del proveedor sobre el contenido y la suscripción de documentos como el “acta de inspección inicial” (ver foja 267 del expediente), lo cierto es que finalmente el vehículo ingresó al taller (hecho que no es controvertido, pues las partes concuerdan en ello).
97. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra



de Dercocenter por infracción del artículo 23° del Código, toda vez que no quedó acreditado que el 6 de junio de 2018 se le hubiera negado al denunciante el ingreso de su vehículo al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.

Sobre la medida correctiva

98. El artículo 114° del Código⁹ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
99. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.
100. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG¹⁰, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
101. En el presente caso, el señor Montenegro solicitó en calidad de medida correctiva que: (i) se le devuelva la contraprestación pagada por el vehículo – ascendente US\$ 12 490,00, según indicó–, (ii) se le reembolse el costo incurrido por la grúa que tuvo que contratar a fin de remolcar su vehículo y (iii) que se le reembolse el costo del alquiler de un vehículo de reemplazo, ascendente a S/ 150,00.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad**

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



102. En primer lugar, considerando la magnitud de los elementos dañados en el vehículo (la pintura, el sistema de suspensión, el aro de la rueda delantera derecha, el trapecio, el parachoque, el mandil del guardafango, el neumático de la rueda delantera derecha, la manija de la puerta posterior, el sistema de transmisión), el tiempo transcurrido desde la rotura del aro hasta la emisión de la presente resolución (aproximadamente dos años), así como el hecho de que el consumidor utilizó el bien durante escaso tiempo (entre su adquisición y la rotura del aro transcurrió más o menos un mes), esta Sala considera que no resulta razonable ordenar la reparación del vehículo ni la sustitución del mismo.
103. En segundo lugar, considerando que la fractura del aro conllevó que el vehículo quedara inutilizado, resultando necesario remolcarlo, corresponde ordenar la devolución del gasto incurrido por el consumidor en la contratación de una grúa.
104. En tercer lugar, respecto al reembolso del costo del alquiler de un vehículo de reemplazo, cabe señalar que el costo incurrido por dicho concepto no se encuentra acreditado. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho del consumidor de exigir una indemnización en la vía judicial.
105. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a Dercocenter, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsarle al señor Montenegro lo siguiente:
- la contraprestación que pagó por la adquisición del vehículo más los intereses legales correspondientes devengados desde el 5 de junio de 2018; y,
 - el costo que incurrió en la contratación de una grúa para remolcar su vehículo, ascendente a S/ 1 300,00 más los intereses legales correspondientes devengados desde el 6 de junio de 2018.
106. Finalmente, se informa a Dercocenter que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.



Sobre la graduación de la sanción

107. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹¹.
108. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
109. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



110. En el presente caso, en tanto la Sala ha revocado la resolución venida en grado y, en consecuencia, ha declarado fundada la denuncia por la venta de un vehículo con un defecto de fábrica, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:

- (a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio patrimonial generado al consumidor, toda vez que la rotura del aro de la rueda delantera derecha ocasionó que no pudiera utilizar el vehículo, viéndose privado de disfrutarlo por aproximadamente dos años. Asimismo, tuvo que contratar a cuenta suya una grúa para remolcarlo;
- (b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los consumidores, dado que lo mínimo que esperarían es que los proveedores cumplieran con vender productos sin defectos de fábrica; y,
- (c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

111. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, corresponde sancionar al denunciado con una multa de tres (3) UIT por la conducta verificada en la presente instancia.

Sobre las costas y costos del procedimiento

112. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante¹³.

113. El reembolso de las costas¹⁴ y costos¹⁵ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹⁴ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.**

Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

¹⁵ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

114. En el presente caso, el denunciante solicitó que se condene al proveedor al pago de las costas y los costos del procedimiento.
115. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Dercocenter infringió el artículo 19° del Código, toda vez que vendió un vehículo con una falla de fábrica, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
116. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

117. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código¹⁶, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
118. Por tanto, corresponde ordenar la inscripción de Dercocenter en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final 272-2019/INDECOPI-CAJ del 24 de octubre de 2019 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter S.A.C. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido; y, en consecuencia, declarar fundada la misma. Ello, toda vez que el denunciante

Artículo 411°.- Costos.

Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

¹⁶

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

acreditó que su vehículo sufrió la rotura del aro de la rueda delantera derecha, sin que el proveedor lograra demostrar que dicho defecto no le era imputable.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final 272-2019/INDECOPI-CAJ, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Dercocenter S.A.C. por infracción del artículo 23° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que el 6 de junio de 2018 se le hubiera negado al denunciante el ingreso de su vehículo al servicio técnico para su internamiento y evaluación correspondiente.

TERCERO: Ordenar a Dercocenter S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsarle al señor Carlos Aníbal Montenegro Alvitez lo siguiente:

- La contraprestación que pagó por la adquisición del vehículo más los intereses legales correspondientes devengados desde el 5 de junio de 2018; y,
- el costo que incurrió en la contratación de una grúa para remolcar su vehículo, ascendente a S/ 1 300,00 más los intereses legales correspondientes devengados desde el 6 de junio de 2018.

Finalmente, se informa a Dercocenter S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Sancionar a Dercocenter S.A.C. de la siguiente manera:

Conducta	Sanción
Vendió un vehículo nuevo que presentó desperfectos al poco tiempo de ser adquirido	3 UIT

QUINTO: Requerir a Dercocenter S.A.C. el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1022-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 043-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁷, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Ordenar a Dercocenter S.A.C. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Dercocenter S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

¹⁷

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

M-SPC-13/1B

36/36