



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JOSÉ YUSUF LOLAS MIANI
DENUNCIADA : AUTOMOTORES GILDEMEISTER - PERÚ S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., en tanto el señor José Yusuf Lolos Miani no cuenta con legitimidad para obrar activa, respecto a los extremos referidos a que dicho proveedor habría pretendido cobrar: (i) la suma de US\$ 500,00 por el concepto de “penalidad”; y, (ii) US\$ 8,00 por el concepto de “cada día de almacenamiento”. Ello, en la medida que los referidos cobros no fueron requeridos al denunciante sino a Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A.

Asimismo, se confirma la misma en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor José Yusuf Lolos Miani en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que no quedó acreditado que dicho proveedor puso a disposición del consumidor un vehículo que presentó un desperfecto en el motor.

Finalmente, se confirma la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Yusuf Lolos Miani en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que dicho proveedor no cumplió con la entrega e inspección del vehículo materia de denuncia.

SANCIÓN: Amonestación

Lima, 22 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. El 31 de octubre de 2018, el señor José Yusuf Lolos Miani (en adelante, el señor Lolos) denunció a Automotores Gildemeister - Perú S.A. (en adelante, Gildemeister)¹, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código) manifestando lo siguiente:

¹ RUC: 20506006024. con domicilio fiscal ubicado en Av. Cristóbal de Peralta Norte 968, Urb. San Idelfonso de Monterrico, Lima - Lima - Santiago de Surco.
M-SPC-13/1B



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

- (i) El 14 de noviembre de 2013, adquirió de Gildemeister un vehículo modelo John Cooper Works, con motor N° A935J550, de color rojo-negro y con placa de rodaje F3T-649;
- (ii) a los tres (3) meses después de su adquisición, el vehículo materia de denuncia presentó desperfectos en el motor, siendo que en la pantalla del tablero principal aparecía el mensaje "falla de motor" y se bloqueaba de manera automática;
- (iii) su unidad automotriz ingresó varias veces al taller de Gildemeister, sin embargo, no solucionaron el problema presentado en el motor;
- (iv) el último ingreso de su vehículo al taller de Gildemeister se llevó a cabo en marzo del 2018; dejando dicho bien en el taller de la denunciada;
- (v) el 28 de septiembre de 2019, Gildemeister le remitió una carta vía notarial, informándole que podía recoger su vehículo. Ante ello, se apersonó al taller de la denunciada; sin embargo, su personal no le permitió la recepción y verificación del estado del mismo, prueba de ello era el Parte Policial 12626827;
- (vi) además, Gildemeister le requirió el pago de US\$ 500,00, por concepto de "penalidad"; y, US\$ 8,00 diarios por el concepto de "almacenaje"; y,
- (vii) el 3 de octubre de 2018, Gildemeister le remitió una carta, vía notarial, informándole que se apersonó a sus instalaciones inopinadamente, lo cual no era cierto.

2. Por Resolución 2 del 26 de noviembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

El 28 de diciembre de 2018, Gildemeister presentó sus descargos, señalando que el denunciante no contaba con legitimidad para obrar activa, en tanto el vehículo materia de denuncia fue adquirido por Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A. (empresa de la cual era accionista).

4. Mediante Resolución 0811-2019/CC2 del 7 de mayo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Lolos en contra de Gildemeister por falta de legitimidad para obrar activa, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos referidos a que dicho proveedor le habría pretendido cobrar: (a) la suma de US\$ 500,00 por el concepto de reemplazo, y (b) US\$ 8,00 por concepto de cada día de almacenamiento, al considerar que dichos cobros no le fueron requeridos al denunciante;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que dicho proveedor puso a disposición del señor



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

Loras un vehículo que presentaba un desperfecto en el motor, el cual no fue reparado;

- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que el proveedor denunciado impidió la entrega e inspección del vehículo objeto de denuncia; sancionándola con una multa de amonestación;
- (iv) ordenó en calidad de medida correctiva a Gildemeister que cumpla con devolver el vehículo materia de denuncia al denunciante;
- (v) condenó a Gildemeister al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante; y,
- (vi) dispuso la inscripción de Gildemeister en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

5. El 3 de junio de 2019, Gildemeister apeló la Resolución 0811-2019/CC2, en el extremo que le resultó desfavorable, descrito en el numeral (iii) del párrafo anterior, manifestando lo siguiente:

- (i) El 3 de octubre de 2018, el señor Lolas se apersonó a verificar el estado de su unidad automotriz; siendo que, su representada sí autorizó su ingreso, conforme a las fotografías que anexaba a su recurso; y,
- (ii) la Sala debía tener en cuenta que la denuncia interpuesta en su contra era maliciosa, pues la conducta denunciada era falsa.

6. El 23 de septiembre de 2019, el señor Lolas presentó un escrito, a través del cual solicitó adherirse al recurso de apelación interpuesto por Gildemeister contra la Resolución 0811-2019/CC2, en los extremos que declararon improcedente e infundada su denuncia, respectivamente.

En atención a lo anterior, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en voto en mayoría² (en adelante, la Sala) emitió la Resolución 3500-2019/SPC-INDECOPI de fecha 9 de diciembre de 2019, mediante la cual tuvo por adherido al consumidor respecto a que el denunciado habría: (i) pretendido cobrar la suma de US\$ 500,00 por el concepto de "reemplazo" y US\$ 8,00 por el concepto de "cada día de almacenamiento", y, (ii) habría puesto a disposición del denunciante un vehículo que presentaba un desperfecto en el motor, el cual no habría sido reparado. Los argumentos de fondo fueron los siguientes:

- (i) Cuestionó la amonestación impuesta a Gildemeister por el extremo que le fue favorable en la resolución recurrida;

² Cabe precisar que el vocal Javier Raymundo Villa García Vargas emitió un voto en discordia, mediante el cual consideraba que no correspondía conceder la adhesión solicitada por el denunciante.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

- (ii) el pronunciamiento de la primera instancia era incongruente, pues en el extremo referido a la puesta a disposición de un vehículo con un desperfecto en el motor determinó que sí contaba con legitimidad para obrar; no obstante, respecto al cobro de conceptos indebidos consideró lo contrario;
 - (iii) las órdenes de trabajo presentadas por la denunciada, las cuales no contaban con su firma original, evidenciaban la falla presentada en su unidad automotriz;
 - (iv) la denunciada le ofreció el cambio de vehículo por uno nuevo, reconociendo su responsabilidad ante la denuncia interpuesta en su contra;
 - (v) solicitó que se confirme el extremo que le fue favorable, en tanto los medios probatorios que obraban en el expediente, acreditaban la responsabilidad de la denunciada; y,
 - (vi) solicitó una visita inspectiva a fin de verificar el estado del bien materia de denuncia.
8. Por escrito del 17 de octubre reiteró su solicitud de que se efectuó una visita inspectiva en el taller de la denunciada a fin de verificar el estado de su unidad automotriz.
 9. El 23 de diciembre de 2019, el señor Lolos presentó en calidad de medio probatorio un reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de la denunciada, mediante el cual dejó constancia que no le permitieron verificar el estado de su vehículo.
 10. Finalmente, mediante escrito del 8 de enero de 2020, el señor Lolos solicitó que se emita una resolución final sobre el presente procedimiento.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Sobre el cuestionamiento del denunciante a la multa impuesta a la denunciada
En su recurso de apelación, el señor Lolos cuestionó la amonestación impuesta a Gildemeister.
12. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en anterior jurisprudencia³, la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la

³ Ver Resolución 3223-2017/SPC-INDECOPI del 13 de noviembre de 2017.
M-SPC-13/1B 4/16



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

13. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar la multa impuesta por la autoridad, a su contraparte.
14. En consecuencia, corresponde desestimar el cuestionamiento expuesto por el señor Lolas, pues no cuenta con legitimidad para cuestionar la graduación de la sanción impuesta a la denunciada, en tanto la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración.

(ii) Sobre la legitimidad para obrar activa del señor Lolas

15. En su recurso de apelación, el señor Lolas señaló que el pronunciamiento de la primera instancia era incongruente, pues en el extremo referido a la puesta a disposición de un vehículo con un desperfecto en el motor determinó que sí contaba con legitimidad para obrar; no obstante, respecto al cobro de conceptos indebidos consideró lo contrario.
16. El artículo 89° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁴. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la legitimidad para obrar, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.

Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las

⁴ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TITULO II. CAPITULO II. SUBCAPITULO IV Artículo 89.- Control de competencia. -

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁵.

18. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo⁶. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
19. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil⁷, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento⁸.
20. Por su parte, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar⁹.
21. Asimismo, el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código, establece que una relación de consumo es aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica¹⁰.
22. De lo anterior se desprende que la existencia de una relación de consumo justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor.

⁵ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p 124.

⁶ MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. SECCIÓN CUARTA. POSTULACIÓN DEL PROCESO. TÍTULO I. Artículo 427°. - **Improcedencia de la Demanda.** -El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:
1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.

⁸ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES. Primera. - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo III.- **Ámbito de aplicación.**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

(...)

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo IV.- **Definiciones.**

(...)

5. **Relación de consumo.**- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

(...)



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

23. El señor Lolás denunció que Gildemeister habría pretendido cobrarle la suma de US\$ 500,00, como penalidad; y, US\$ 8,00, por cada día de almacenaje, en caso no cumpla con entregar el vehículo entregado de reemplazo que se puso a su disposición mientras reparaban el bien materia de denuncia.
24. Al respecto, de una revisión de los actuados se advierte que la Carta notarial de fecha 28 de septiembre de 2018¹¹, emitida por Gildemeister, fue dirigida a Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A. a fin de informarles que en caso no cumplan con devolver el vehículo de reemplazo tendrían que asumir una penalidad de US\$ 500,00; y, US\$ 8,00 diarios por concepto de almacenaje.
25. Dicho lo anterior, se aprecia que la pretensión de Gildemeister para cobrar los referidos conceptos ("penalidad y "almacenaje") estuvo dirigida a Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A. y no en contra del denunciante.
26. Además, el señor Lolás no ha presentado algún medio probatorio que evidencie que efectuó el pago de dichos conceptos, de allí que este Colegiado considera que no se encontraba legitimado para cuestionar el mismo.
27. No obstante, distinto es el caso de respecto a que el vehículo materia de denuncia habría presentado una falla en el motor, pues teniendo en cuenta que el señor Lolás es quien utiliza o disfruta como destinatario final el mismo sí cuenta con legitimidad para cuestionar dicho desperfecto. Ello conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código¹².
28. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister, en tanto el señor Lolás no cuenta con legitimidad para obrar activa, respecto a los extremos referidos a que dicho proveedor habría pretendido cobrar: (i) la suma de US\$ 500,00 por el concepto de "reemplazo; y, (ii) US\$ 8,00 por el concepto de "cada día de almacenamiento". Ello, en la medida que los referidos cobros no fueron requeridos al denunciante sino a Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A.

Sobre el deber de idoneidad

Ver fojas 13 y 14 del Expediente.

¹²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo IV.- Definiciones.

(...)

1. Consumidores o usuarios 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

(...)



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

29. El artículo 18° del Código¹³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del Código¹⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, 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 de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
30. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste 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.
31. Por su parte, el artículo 104° del Código 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 afectado¹⁵.

¹³ 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 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.

¹⁴ 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.

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.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

32. 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 las presuntas conductas infractoras que habría cometido la denunciada.
- (i) Sobre el hecho consistente en que Gildemeister puso a disposición del consumidor un vehículo que presentó un desperfecto en el motor
33. En su denuncia el señor Lolás manifestó que Gildemeister había puesto a disposición del señor Lolás un vehículo que presentaba un desperfecto en el motor.
34. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister, al considerar que no quedó acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del señor Lolás un vehículo que presentó un desperfecto.
35. En su defensa, Gildemeister señaló que los ingresos del bien materia de denuncia obedecían a siniestros ocasionados por el denunciante, siendo que no existía la falla denunciada por éste.
36. En su recurso de apelación, el señor Lolás manifestó que, las órdenes de trabajo presentadas por la denunciada, las cuales no contaban con su firma, evidenciaban la falla presentada en su unidad automotriz.
37. En este punto es pertinente indicar que si bien el señor Lolás manifestó que las ordenes de trabajo que obraban en el expediente no contaban con su firma original, lo cierto es que solicitó que se valoren los mismos, en tanto evidenciaban la responsabilidad de la denunciada. Por lo tanto, teniendo en cuenta lo manifestado por el consumidor y al no obrar algún medio probatorio que contradiga los mismos, se procederá a analizar dichos documentos.
38. Obran en el expediente, los siguientes documentos¹⁶:
- (i) Orden de Trabajo de fecha 30 de julio de 2014, en la cual se dejó constancia que en el bien materia de denuncia se realizaron trabajos de planchado y pintura;

¹⁶ Ver desde la foja 199 a 2018 del Expediente.
M-SPC-13/1B



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

- (ii) Orden de Trabajo de fecha 4 de agosto de 2014, en la cual se dejó constancia que en el bien materia de denuncia se realizaron trabajos de planchado y pintura;
- (iii) Orden de Trabajo de fecha 22 de agosto de 2014, en la cual se dejó constancia que en el vehículo del señor Lolas se pintó la puerta del RH;
- (iv) Orden de Trabajo de fecha 11 de marzo de 2015, en la cual se dejó constancia que en el vehículo del señor Lolas sufrió un siniestro, por lo que se procedió al cambio de la llanta y reparación de aro;
- (v) Orden de Trabajo de fecha 28 de marzo de 2016, en la cual se dejó constancia que en el bien materia de denuncia presentó, entre otros, "pérdida de potencia" y "testigo de luces";
- (vi) Orden de Trabajo de fecha 12 de octubre de 2017, en la cual se dejó constancia que el vehículo del señor Lolas presentó "pérdida de potencia" y "check engine prendido"; y,
- (vii) Orden de Trabajo de fecha 12 de diciembre de 2017, en la cual se dejó constancia que el vehículo materia de denuncia ingresó por el encendido del check engine en el tablero.

39. De los documentos citados, se advierte únicamente que se presentaron dos desperfectos relacionados al motor en el vehículo del señor Lolas, estos son: (i) "perdida de potencia"; y, (ii) "encendido del check engine".

40. En efecto, de los medios probatorios se aprecia que el primer desperfecto referido a la pérdida de potencia se presentó el 28 de marzo de 2016; es decir, después de dos (2) años y cuatro (4) meses aproximadamente de haber adquirido el bien materia de denuncia.

41. De la valoración de la defensa de Gildemeister, corresponde señalar que la denunciada ha manifestado que la pérdida de potencia presentada en el motor del vehículo materia de denuncia no le era atribuible, siendo que dicho bien fue siniestrado en reiterativas oportunidades por el denunciante.

42. Dicho lo anterior, este Colegiado considera que, si bien el señor Lolas ha manifestado que el desperfecto presentado en el bien materia de denuncia era de fábrica, de la revisión de los actuados no se acreditó ello. Por el contrario, este Colegiado considera que el mismo se presentó después que el señor Lolas tuvo un uso ordinario del mismo, pues dicho bien contaba a dicha fecha con 53 907 kilómetros.

43. En este punto, es pertinente indicar que, conforme a la información difundida en un medio de comunicación, era usual que, entre la fecha de adquisición del bien materia de denuncia y la primera falla presentada, un vehículo en el territorio nacional tenga un recorrido de 22 000 kilómetros por año¹⁷. Dicho lo

¹⁷ <https://gestion.pe/economia/vehiculos-peru-supera-22-000-km-recorridos-ano-95280-noticia/>
M-SPC-13/1B 10/16



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

anterior, se evidencia que el bien materia de denuncia, al momento de primer ingreso tuvo un kilometraje por encima de lo regular, evidenciándose el uso ordinario del mismo, pues debía contar con un kilometraje de 44 000 kilómetros; no obstante, estaba en 53 907 kilómetros.

44. Además, si bien el desperfecto se presentó hasta en dos (2) oportunidades, es importante indicar que incluso, a la fecha, cuando se presentó el primer desperfecto, dicho bien ya no contaba con la garantía brindada por la denunciada.
45. A mayor abundamiento, teniendo en cuenta lo alegado por Gildemeister en el presente procedimiento, corresponde indicar que efectivamente el bien materia de denuncia ingresó hasta en cuatro (4) oportunidades por siniestros atribuibles al denunciante.
46. Por lo tanto, si bien el señor Lolás ha manifestado que Gildemeister puso a su disposición un vehículo que presentó un desperfecto en el motor, de los medios probatorios analizados no se advierte que el mismo obedecía a una falla de fábrica o que le sea atribuible al proveedor denunciado, pues este apareció recién dos años y cuatro meses después de la venta del mismo.
47. Finalmente, si bien ante la presente instancia el señor Lolás solicitó una inspección a fin de verificar el estado de su vehículo; lo cierto es que si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados¹⁸, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que le correspondía a la recurrente acreditar con medios probatorios fehacientes la conducta materia de análisis. No obstante, no ha presentado algún medio probatorio al respecto.
48. En ese sentido, corresponde indicar que el artículo 173^o.2 del TUO de la LPAG¹⁹ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.

¹⁸ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173^o. Carga de la prueba.

(...)



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos²⁰.

49. En atención a ello, la obligación de probar la conducta analizada en el presente acápite recaía en el señor Lolás. No obstante, no obra medio probatorio alguno que sustente dicho argumento.
50. En tal sentido, teniendo en cuenta que, ante la presente instancia el señor Lolás se limitó a solicitar una inspección del bien materia de denuncia a fin de verificar su estado, corresponde desestimar la conducta analizada en el presente acápite.
51. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un vehículo que presentó un desperfecto en el motor.
 - (ii) Sobre el impedimento de entrega e inspección del vehículo materia de denuncia
52. En su denuncia, el señor Lolás denunció que, mediante carta notarial del 28 de septiembre de 2018, Gildemeister le indicó que debía recoger su vehículo del taller; sin embargo, cuando se apersonó se le impidió recoger e inspeccionar el mismo.
53. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister, al considerar que quedó acreditado que no permitió que el señor Lola pueda recoger e inspeccionar su vehículo.
54. En su recurso de apelación, Gildemeister señaló que el 3 de octubre de 2018, el señor Lolás se apersonó a verificar el estado de su unidad automotriz; siendo que, su representada sí autorizó su ingreso, conforme a las fotografías que anexaba a su recurso.
55. Al respecto, corresponde indicar que obran en el expediente los siguientes documentos:

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. (...)

²⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 196°. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

- (i) Carta notarial de fecha 28 de septiembre de 2018, mediante la cual Gildemeister le informó al señor Lolás que el vehículo materia de denuncia se encontraba listo para su recojo; y,
- (ii) la Constatación Policial de fecha 3 de octubre de 2018, en la cual se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)

El recurrente solicitó la presencia policial en dicho local con la finalidad de constatar que el vehículo que la citada empresa iba a entregarle era de su propiedad y no otro. Es así que el suscrito en el lugar solicita entrevistarse con el jefe del mencionado taller a fin de realizarse la entrega del vehículo y la constatación respectiva; es por ello que el suscrito es atendido por el señor Miguel Zamora (...), quien refiere ser jefe de dicho taller y está a cargo de la verificación y entrega de los vehículos; sin embargo indicó que el vehículo de placa de rodaje F3T648 de propiedad del señor Jose Yusuf Lolás Miani, no iba a ser entregado a su propietario y que no se realizaría ninguna constatación del vehículo (...)"

- 56. De los documentos citados, se advierte que Gildemeister le ofreció al señor Lolás entregarle su bien materia de denuncia el 28 de septiembre de 2018; sin embargo, el 3 de octubre, fecha en la que se apersonó a recoger el mismo, personal de la denunciada le impidió recoger e inspeccionar el mismo, conforme a lo detallado en la Constatación Policial.
- 57. En este punto, es pertinente indicar que una "Constatación Policial" es un documento público²¹ cuya autenticidad se presume²² como consecuencia de la fe pública que el legislador le reconoce en cuanto al hecho de su otorgamiento, fecha, lugar y la verdad de las declaraciones que hagan los funcionarios públicos que lo autoricen, ello, mientras no se demuestre lo contrario o sean impugnados en forma legal²³; supuestos que no han ocurrido en el presente caso, toda vez que si bien la denunciada presentó unas fotografías, las mismas no generan certeza en este Colegiado, pues no se permite distinguir el bien materia de denuncia.

²¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 235°.- Documento público. Es documento público:

- 1. El otorgado por funcionario público en ejercicio de sus atribuciones; y,
(...)

²² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, Artículo 45°.- Valor de documentos públicos y privados.

45.1 Son considerados documentos públicos aquellos emitidos válidamente por los órganos de las entidades.

45.2 La copia de cualquier documento público goza de la misma validez y eficacia que estos, siempre que exista constancia de que es auténtico.

(...)

²³ TARAMONA, José. "Teoría general de la prueba civil". Lima: Grijley, 1998. p. 530.

M-SPC-13/1B

13/16



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

58. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Gildemeister por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada no entregó el vehículo materia de denuncia.

Sobre la presunta interposición de una denuncia maliciosa por parte del señor Lolás

59. De otro lado, en su escrito de apelación, Gildemeister señaló que la denuncia interpuesta por el señor Lolás era maliciosa.
60. Al respecto, el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que la autoridad administrativa podrá imponer sanciones de hasta 50 UIT a quienes a sabiendas presenten denuncias cuyas imputaciones sean falsas o carezcan de motivos razonables²⁴.
61. De acuerdo con la normativa citada, una denuncia maliciosa debe cumplir los siguientes requisitos: (i) el denunciante debe tener conocimiento de la imputación falsa; y, (ii) la ausencia de motivos razonables.
62. Al respecto, corresponde indicar que el señor Lolás, aportó diversos medios probatorios relacionados a la conducta denunciada con la finalidad de determinar la responsabilidad de Gildemeister, por lo que no se evidencia el conocimiento de una imputación falsa, máxime aun si uno de los extremos de su denuncia ha sido declarada fundando por la autoridad administrativa.
63. Asimismo, corresponde indicar que de los actuados no se advierte una conducta obstruccionista por parte del denunciante.
64. En ese sentido, se aprecia que la solicitud de Gildemeister a iniciar una investigación al señor Lolás por una denuncia maliciosa no guarda las características mencionadas en el numeral 61 de la presente resolución, en tanto no se advierte las causales de una denuncia maliciosa en el presente caso.

²⁴ DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°. - (...)

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncia 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.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

Sobre la medida correctiva ordenada, la graduación de la sanción e inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de Gildemeister

65. Teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a estos extremos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁵, por lo que corresponde confirmar dichos puntos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 del 7 de mayo de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., en tanto el señor José Yusuf Lolas Miani no cuenta con legitimidad para obrar activa, respecto a los extremos referidos a que dicho proveedor habría pretendido cobrar: (i) la suma de US\$ 500,00 por el concepto de “reemplazo; y, (ii) US\$ 8,00 por el concepto de “cada día de almacenamiento”. Ello, en la medida que los referidos cobros no fueron requeridos al denunciante sino a Servicios Generales de Asesoría y Administración S.A.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor José Yusuf Lolas Miani en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que no quedó acreditado que dicho proveedor puso a disposición del consumidor un vehículo que presentó un desperfecto en el motor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Yusuf Lolas Miani en contra de Automotores Gildemeister – Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que dicho proveedor no cumplió con la entrega e inspección del vehículo materia de denuncia.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que ordenó a Automotores Gildemeister – Perú S.A. que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el vehículo materia de denuncia. Para estos efectos, el señor Lolas

²⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LA LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.
(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



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 0222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1388-2018/CC2

deberá devolver el vehículo que le fue entregado en préstamo, al momento que reciba su vehículo.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que sancionó a Automotores Gildemeister – Perú S.A. con una amonestación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que dicho proveedor no cumplió con la entrega e inspección del vehículo materia de denuncia.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que condenó a Automotores Gildemeister – Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que dicho proveedor no cumplió con la entrega e inspección del vehículo materia de denuncia.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0811-2019/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de Automotores Gildemeister – Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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