



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GABRIEL RONALD CARNERO MALÁSQUEZ

DENUNCIADO : ASTARA PERÚ RETAIL S.A.C.

MATERIAS : PROCEDENCIA
RELACIÓN DE CONSUMO
COMPETENCIA

ACTIVIDAD : VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia contra Astara Perú Retail S.A.C.; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, toda vez que la autoridad administrativa sí resulta competente para emitir un pronunciamiento. Esta decisión se adopta porque la conducta consistente en que el proveedor habría demandado indebidamente al señor Gabriel Ronald Carnero Malásquez podría constituir una infracción al deber de idoneidad pasible de ser analizada y sancionada por el Indecopi.*

Por lo tanto, se dispone a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que, a la brevedad posible, continúe con el trámite del procedimiento y, posteriormente, emita un pronunciamiento sobre la denuncia.

Lima, 29 de abril de 2024

ANTECEDENTES

1. El 31 de junio de 2023, el señor Gabriel Ronald Carnero Malásquez -el señor Carnero- denunció a Astara Perú Retail S.A.C. -Astara- por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Mediante Resolución 1668-2023/CC2 del 14 de septiembre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Astara, toda vez que carecía de competencia para pronunciarse sobre el hecho cuestionado. Posteriormente, el 27 de septiembre de 2023, el señor Carnero formuló apelación contra el mencionado acto.

ANÁLISIS

Sobre la competencia del Indecopi

3. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS –TUO de LPAG–¹, establece que antes de dar inicio a un

¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°. - Control de competencia. Recibida 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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

procedimiento, la Autoridad Administrativa debe asegurarse de su propia competencia. En efecto, el artículo 3° del TEO de la LPAG², establece que la competencia es un requisito de validez del acto administrativo, la cual viene asignada a la autoridad por la Constitución Política del Perú de 1993 –la Constitución– o por la Ley³.

4. En línea con lo señalado, la competencia en razón de la materia asignada al Indecopi recae sobre un campo específico (a su vez constituido por situaciones de hecho), esto es, sobre las presuntas infracciones del Código, norma legal que tiene un ámbito de aplicación determinado.
5. Como se aprecia, la determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de las normas que la conforman y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.
6. En efecto, en materia de protección al consumidor, el artículo 65° de la Constitución, establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos⁴.
7. Sobre el referido mandato, conviene resaltar que, mediante Sentencia recaída en el Expediente 0008-2013-AI-TC, el Tribunal Constitucional afirmó lo siguiente: *“(...) 28. El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios (...). 29. (...) la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para*

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.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.** - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: 1. **Competencia.** - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°.** - Fuente de competencia administrativa. 72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

garantizar su correcto desenvolvimiento (...) 30. La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor. (...)

8. A efectos de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en la Constitución, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes, siendo que, según la norma bajo comentario, dicha competencia sólo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley⁵.
9. En el presente caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Carnero contra Astara, toda vez que el hecho cuestionado por el denunciante -la demanda formulada por Astara en vía judicial- no representaba una vulneración a lo dispuesto por el Código, sino que formaba parte de su derecho de acción, el cual le permitía a dicho proveedor acudir a los órganos jurisdiccionales para hacer valer sus derechos que se hubieran vulnerado.
10. En su escrito de apelación, el señor Carnero señaló lo siguiente: a) Que, la denuncia presentada por el proveedor recaía en una deuda inexistente; b) Que, el proveedor inició un proceso judicial con información incompleta y sin justificación alguna; c) Que, con la Resolución 0917-2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor -la Sala-, respaldó su posición al ordenar el resarcimiento y devolución del dinero pagado por el vehículo debido a las graves fallas presentadas; d) Que, pese a lo resuelto por la Sala, se le impuso una medida cautelar de embargo en su contra; y, e) Que, la presente denuncia se encontraba relacionada con lo

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.** - Autoridad competente. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)



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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

resuelto por la Sala mediante su Resolución 0917-2020/SPC-INDECOPI, mediante la cual se evidenció la inexistencia de deuda con el proveedor.

11. De forma preliminar, es importante mencionar la siguiente sucesión de hechos:

- El 6 de mayo de 2019, el señor Carnero denunció a Astara -anteriormente Skbergé Perú Retail S.A.C.-⁶, entre otros, por haberle vendido un vehículo que presentaba ruidos en las zapatas de los frenos, sin que dicha característica haya sido informada al denunciante como una cuestión usual del vehículo.
- Mediante la Resolución 2121-2019/CC2 del 19 de noviembre de 2019, la Comisión resolvió, entre otros, declarar infundada la denuncia interpuesta contra Astara por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que el vehículo del denunciante haya presentado defectos en las zapatas de frenos. Dicha decisión fue apelada por el señor Carnero.
- En virtud de la mencionada apelación, mediante la Resolución 0917-2020/SPC-INDECOPI del 25 de junio de 2020, la Sala resolvió revocar la Resolución 2121-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Astara; y, en consecuencia, se declaró fundada la misma, al haberse acreditado que vendió un vehículo que presentó ruido en las zapatas de los frenos del vehículo, sin que dicha característica haya sido informada al denunciante como una cuestión usual del mismo. Sancionándola con una multa ascendente a 0.50 UIT.
- Adicionalmente, se ordenó en calidad de medidas correctivas que: a) En un plazo de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, Astara debía cambiar el vehículo del señor Carnero por uno de idénticas o similares características; b) En caso no fuera posible cumplir con el cambio del vehículo por uno de idénticas o similares características, en el plazo de diez (10) días hábiles, contado desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el párrafo anterior, Astara debería devolver al denunciante la contraprestación pagada por el vehículo, más los intereses legales devengados desde el día en el que adquirió el producto.
- El denunciado inició un proceso judicial ante el Juzgado de Paz Letrado Civil de San Juan de Miraflores -Expediente N° 00015-2023-0-3002-JP-CI-02-⁷, a fin de que el señor Carnero le pague cierta suma de dinero.
- En atención a ello, el mencionado órgano jurisdiccional determinó en calidad de medida cautelar, el embargo de las cuentas bancarias del señor Carnero.

⁶ Cabe precisar que, de la información obtenida de "Consultas PIDE" sección de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, se verificó que en el asiento B00015 de la Partida N° 12422473 se registró el cambio de denominación social, siendo que Skbergé Perú Retail S.A.C. pasó a llamarse Astara Perú Retail S.A.C. -empresa actualmente denunciada-.

⁷ Información recabada del aplicativo del Poder Judicial del Perú denominado "Consulta de Expedientes Judiciales" – CEJ, como se puede ver: <https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/detalleform.html>, revisado el 24 de abril de 2024.



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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

12. De lo anterior, es posible determinar que la demanda interpuesta por Astara ante el Poder Judicial, se encontraba estrechamente relacionada con los hechos analizados mediante la Resolución 0917-2020/SPC-INDECOPI del 25 de junio de 2020.
13. Habiéndose precisado lo anterior, esta Sala considera que, en virtud del Principio de buena fe⁸, en el contexto de proveer un servicio o producto idóneo, la expectativa del consumidor es que el proveedor cumpla con la ejecución del servicio o la disposición del producto de manera diligente y de buena fe, lo cual forma parte de la garantía implícita del servicio o producto ofrecida por el proveedor⁹. En ese sentido, se espera que el producto o servicio atienda a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.
14. Asimismo, es relevante destacar que esta expectativa en torno a la idoneidad y buena fe por parte del proveedor conlleva que este evite situaciones que puedan ocasionar perjuicio o daño injustificado al consumidor. Dicho perjuicio indebido puede manifestarse de diversas formas; por ejemplo, cuando se presentan demandas civiles o denuncias penales manifiestamente infundadas, las cuales podrían tener repercusiones económicas perjudiciales para el consumidor, tales como los costos derivados de honorarios legales y tasas judiciales, entre otros.
15. Cabe precisar que lo denostable en una conducta como la precitada recae en el ejercicio indebido y/o abusivo del derecho de toda persona a formular denuncias, y no en el hecho mismo de plantear una.
16. En el caso concreto, resulta claro que lo cuestionado por el señor Carnero fue la defraudación de su expectativa (garantía explícita del servicio), toda vez que, como consumidor no anticipaba involucrarse –directa o indirectamente– en una relación de consumo que lo expusiera a perjuicios supuestamente indebidos; específicamente, una demanda civil iniciada por Astara en su contra.
17. De otro lado, se debe considerar que un mismo hecho puede encontrarse contemplado y/o tipificado en múltiples cuerpos normativos tales como el Código Civil o el Código Penal; sin embargo, cada uno de estos cuentan con disposiciones y remedios propios, orientados a brindar tutelas distintas a las previstas en el Código. Es importante recordar que el Ministerio Público ni el Poder Judicial actuarán, en este tipo de casos, en tutela de los derechos de los

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V. 5. Principio de buena fe.-** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

⁹ **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: (...) 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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

consumidores, pues no ejercen Potestad Sancionadora en salvaguarda de estos, como sí lo hace el Indecopi. Por lo tanto, estas disposiciones legales no resultan excluyentes ni contrapuestas con el eventual inicio del procedimiento administrativo sancionador por el Indecopi.

18. En otras palabras, el que una conducta infractora se encuentre tipificada en un cuerpo normativo diferente al Código, no enerva el hecho de que esta pueda ser perseguida o denunciada en un procedimiento administrativo sancionador respecto a materia de protección al consumidor, como el presente caso. A modo de ejemplo, la discriminación hacia una persona es una conducta tipificada en variedad de instrumentos legales como en el artículo 323° Código Penal; y, a su vez, en el artículo 38° del Código. Sin embargo, la autoridad correspondiente deberá analizarla en el marco de sus competencias.
19. Adicionalmente, se debe destacar que, ante situaciones similares, la Sala se ha pronunciado sobre el fondo de la controversia, asumiendo la competencia implícita en algunos casos como los siguientes: i) Resolución 1062-2022/SPC-INDECOPI, un caso de materia educativa en el cual un consumidor alegó que, de manera indebida, fue denunciado penalmente por la directora de una institución educativa privada por actos de violencia presuntamente cometidos en contra de su menor hija; ii) Resolución 2290-2022/SPC-INDECOPI, un caso de materia financiera en el cual un consumidor alegó que un banco lo habría denunciado ante la Policía Nacional del Perú de manera indebida; y, Resolución 2249-2023/SPC-INDECOPI, en el cual el consumidor denunció a una entidad financiera alegando que, se le habría denunciado penalmente por estafa y falsificación.
20. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Astara; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, toda vez que la autoridad administrativa sí resulta competente para emitir un pronunciamiento respecto de los hechos materia de denuncia. Esta decisión se adopta porque la conducta consistente en que Astara habría demandado indebidamente al señor Carnero podría constituir una infracción al deber de idoneidad pasible de ser analizada y sancionada por el Indecopi. Por lo tanto, se dispone que la Comisión, a la brevedad posible, continúe con el trámite del procedimiento y, posteriormente, emita un pronunciamiento sobre la denuncia.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1668-2023/CC2, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Astara Perú Retail S.A.C.; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, toda vez que la autoridad administrativa sí resulta competente para emitir un pronunciamiento respecto de los hechos materia de denuncia. Esta decisión se adopta porque la conducta consistente en que el mencionado proveedor habría demandado indebidamente al señor Gabriel Ronald Carnero Malásquez podría constituir una infracción al deber de idoneidad pasible de ser analizada y sancionada por el Indecopi.



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 1195-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1117-2023/CC2

Por lo tanto, se dispone que la primera instancia, a la brevedad posible, continúe con el trámite del procedimiento y, posteriormente, emita un pronunciamiento sobre la denuncia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente