



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JOSÉ EDUARDO BENDEZÚ CRUZ

DENUNCIADAS : DERCO PERÚ S.A.
DERCOCENTER S.A.C.
PANDERO S.A. EAFC

MATERIAS : DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDADES : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra: i) Dercos Perú S.A., por cuanto quedó probado que puso a disposición del denunciante un vehículo que presentó un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad vehicular se incendiara; y, ii) Dercocenter S.A.C., al haberse probado que no emitió el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo.*

Se declara la nulidad parcial de la resolución recurrida que ordenó a Dercos Perú S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que cumpla con devolver al denunciante el monto de US\$ 3 589,44 más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 hasta el efectivo cumplimiento del desembolso, por cuanto no se analizó la devolución del importe pagado por la unidad vehicular materia de denuncia considerando la garantía que se extendió sobre dicho bien. En consecuencia, se dispone que la Comisión de origen, a la mayor brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento al respecto, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

SANCIONES:

- **Dercos Perú S.A., 3,47 UIT, por la exposición a un riesgo injustificado.**
- **Dercocenter S.A.C., 1 UIT, por no emitir el informe técnico.**

Lima, 27 de mayo de 2024

ANTECEDENTES

1. Ante la denuncia planteada el 31 de marzo de 2021, por parte del señor José Eduardo Bendezú Cruz (en adelante, el señor Bendezú) contra Dercos Perú S.A.¹ (en adelante, Dercos), Dercocenter S.A.C.² (en adelante, Dercocenter) y Panderero S.A. EAFC (en adelante, Panderero), por Resolución 1 del 20 de abril

¹ RUC: 20344877158. Domicilio: Av. El polo 1117, Urb. La Arboleda Lima - Lima - Santiago de surco. (www.e-consultaruc.sunat.gob.pe).

² RUC: 20548527113. Domicilio: Av. El Polo 1117 Urb. La Arboleda (Cruce Av. El polo con Av. El Cortijo) Lima - Lima - Santiago de Surco. (www.e-consultaruc.sunat.gob.pe).



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la misma, efectuando, entre otros³, la imputación de cargos consistente en que: i) Derco habría puesto a disposición del denunciante un vehículo marca JAC, modelo S2, año de fabricación 2019 con un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad se incendiara, como presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); y, ii) Dercocenter no habría emitido el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo, pese a que fue solicitado por el denunciante, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

2. A través de la Resolución 0998-2023/CC2 del 1 de junio de 2023⁴, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió un pronunciamiento resolviendo, entre otros puntos⁵:
- i) Declarar fundada la denuncia contra Derco, por infracción del artículo 25° del Código, al considerar probado que la denunciada puso a disposición del denunciante un vehículo con un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad se incendiara; sancionándola con una multa de 3,47 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia contra Dercocenter, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto consideró probado que no emitió el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo, pese a que fue solicitado por el denunciante; sancionándola con una multa de 1 UIT.
 - iii) Ordenar a Derco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con devolver al señor Bendezú el monto de US\$ 3 589,44 más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 hasta el efectivo cumplimiento del desembolso.
 - iv) Condenar a las denunciadas al pago de las costas y costos del procedimiento; así como, disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

³ Cabe mencionar que adicionalmente la Comisión imputó a Pandero, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, las siguientes conductas infractoras: i) Habría puesto a disposición del denunciante un vehículo con desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad se incendiara; y, ii) Habría continuado cobrando al denunciante el crédito vehicular, pese a que la unidad se encontraba siniestrada como pérdida total.

⁴ Previamente, el 28 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, el cual fue puesto en conocimiento de los administrados el 29 de marzo de 2023, siendo que el 10 de abril de 2023, Derco y Dercocenter formularon sus observaciones a dicho informe.

⁵ En dicho pronunciamiento, la Comisión también: i) Declinó competencia a favor de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 para conocer la denuncia interpuesta contra Pandero, al considerar que el hecho cuestionado referido a que habría continuado cobrando al denunciante el crédito vehicular, pese a que la unidad se encontraba siniestrada como pérdida total era competencia de dicho órgano resolutorio; ii) Declaró infundada la excepción por falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por Derco al considerar que dicha empresa participó en la relación de consumo como comercializador del vehículo, toda vez que vendió la unidad vehicular a Pandero; iii) Declaró infundada la excepción por falta de interés para obrar del señor Bendezú planteada por Derco y Dercocenter al considerar que si bien en la actualidad la titularidad del vehículo le correspondía a un tercero, tal situación no era óbice para que el denunciante cuestionara, ante la autoridad administrativa, las controversias que en su momento consideró que afectaban sus derechos como consumidor; iv) Declaró infundada la denuncia contra Pandero, por presunta infracción del artículo 25° del Código, al no considerar probado que la referida denunciada haya puesto a disposición del denunciante un vehículo con desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad se incendiara, puntos que al no haber sido apelados por las partes del procedimiento, se deja constancia que han quedado consentidos.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

3. El 27 de junio de 2023, Dercocenter y Dercoc apelaron la Resolución 0998-2023/CC2. En la misma oportunidad, esta última solicitó el uso de la palabra.
4. El 5 de diciembre de 2023, el señor Bendezú absolvió los recursos de apelación presentados por las denunciadas, reiterando lo manifestado a lo largo del procedimiento y, agregando una solicitud de pago de \$ 12 800,00, por concepto de indemnización por daños y perjuicios a consecuencia de la venta y comercialización del vehículo materia de denuncia; así como, un pedido para que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación.
5. El 27 de mayo de 2024, se llevó a cabo una diligencia de informe oral ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor, contando con la presencia del denunciante y del señor Jorge Andrés Salazar Sánchez, en representación de Dercoc y Dercocenter.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la audiencia de conciliación

6. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como, entre otros, la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo⁶, siendo un esfuerzo del Estado promover la misma, a fin de garantizar que la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se vea materializado en la posibilidad de concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.
7. A su vez, conviene tener presente que el artículo 107°-A del Código⁷ establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación. Además, el artículo 29° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁸, señala que

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo VI. - Políticas públicas.** - El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.** - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos: 1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa. 2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma. (...)

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 29°.** - En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. El cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad de la autoridad administrativa, quien en el ejercicio de su discrecionalidad podrá disponer su realización o denegarla. Con lo cual, dado que la citación a una audiencia de conciliación es una facultad discrecional de la Administración, no se obliga a la autoridad de consumo a convocar a las partes a la referida diligencia.

8. Si bien el interesado solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación; aun cuando por Proveído 2 del 15 de marzo de 2024, se puso en conocimiento de las denunciadas la solicitud del consumidor, estas no manifestaron su intención de conciliar, razón por la que, al no desprenderse ánimo conciliatorio por parte de las proveedoras, no cabe convocar a tal diligencia en el presente caso.

Sobre el deber de seguridad

9. El artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
10. En el presente caso, el señor Bendezú denunció que, el 31 de mayo de 2019, adquirió de Panderó un vehículo de la marca JAC, modelo S2, año de fabricación 2019, valorizado en US\$ 12 800,00. Dicho vehículo fue distribuido por Derco. Ahora, el 6 de octubre de 2020, mientras su cuñado conducía su vehículo por el distrito de Comas, unos transeúntes le advirtieron que del capot salían chispas, siendo que al estacionarse y verificar lo indicado, la unidad empezó a incendiarse.
11. Asimismo, el interesado refirió que dicho suceso puso en riesgo la vida del chofer, ocupante y transeúntes debido a una falla de fabricación de la unidad, toda vez que esta no había sido alterada, modificada o manipulada, tanto en la parte interna (sistema eléctrico, frenos, motor o análogos) como externa del vehículo. Además, tal defecto se presentó pese a que llevó a cabo los respectivos mantenimientos preventivos ante Dercocenter (taller autorizado) y a que la unidad tenía menos de 1 año de uso y 10 000 kilómetros de recorrido.
12. En sus descargos, Derco manifestó que, si bien el vehículo sufrió un incendio, los medios probatorios presentados por el señor Bendezú no demostraban que la unidad reportó desperfectos de fábrica. Además, la denunciada refirió que el vehículo ingresó al taller de Dercocenter, a efectos de solicitar la carta de pérdida total del vehículo, aun cuando pudo requerir la evaluación de la unidad en función de la garantía. Asimismo, la unidad materia de controversia no mantenía ningún “recall” o “llamado de revisión”, mecanismo que su representada ponía a disposición y que se orientaba a revelar información al



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

público sobre un riesgo no advertido sobre su producto, y desde luego, viabilizar la reparación y sustitución del producto respectivo.

13. La Comisión declaró infundada dicho extremo de la denuncia, por infracción del artículo 25° del Código, al considerar que la proveedora denunciada puso a disposición del denunciante un vehículo con desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad se incendiara, lo que fue apelado por la denunciada.
14. Al respecto, la Comisión consideró que: i) Pese a que se encontraba en una mejor posición, la denunciada no presentó medio probatorio alguno que permita verificar que el defecto que presentó el vehículo no constituyó una falla de fábrica; ii) No era razonable que una unidad vehicular al año y medio de adquirida, presente un desperfecto de tal índole; y, ii) La denunciada aportó un informe técnico a través del cual concluyó que resultaba imposible determinar la causa del incendio; no obstante, tal situación únicamente constituía una alegación de parte que no se encontraba respaldada de otro medio de prueba que permitiera generar certeza de su contenido, máxime si en el expediente existía un informe emitido por Rímac en el que se estableció que el defecto no resultó atribuible al denunciante.
15. De los alegatos presentados por las partes en la tramitación del presente procedimiento, no resulta ser un hecho controvertido que el señor Bendezú adquirió un vehículo en el año 2019 y que su último mantenimiento preventivo se dio en mayo del año 2020⁹, siendo que -el 6 de octubre del mismo año- la unidad se incendió de forma intempestiva al momento en que se estacionó el automóvil. En ese sentido, corresponderá determinar si dicha circunstancia resultaba atribuible a la denunciada como una falla de fábrica.
16. En su apelación, Derco sostuvo que Rímac emitió un informe cuyo contenido expresamente señalaba que el propósito de la investigación no era determinar la culpa o la responsabilidad; sin embargo, la Comisión concluyó de forma errónea que ante el informe técnico emitido por la aseguradora le correspondería a su representada absolver un presunto hecho atribuible a su responsabilidad.
17. Sobre el particular, si bien dicho medio probatorio, tal como indicó la apelante, no buscaba determinar responsabilidad, lo que sí hizo fue explicar la causa del siniestro -incendio-, por lo que podrá valorarse como un elemento de juicio para que este Colegiado determine la responsabilidad administrativa de Derco.
18. Así, obra en autos copia del documento denominado “Informe Final Incendio”¹⁰, emitido por Rímac el 6 de octubre de 2020. El mencionado peritaje concluye lo siguiente: “2.3.1.2. A. (...) No se hallan firmas ni señales características de un

⁹ Conforme se advierte de la Orden de Trabajo 0203742407 del 30 de mayo de 2020 que obra en el reverso de la foja 225 del expediente, siendo que de su contenido se puede observar la siguiente información: “Requerimientos del cliente: Cliente autoriza servicio de 5.000 KM***Costo Aprox 125.00 Dólares. (...)”

¹⁰ De la foja 268 a 281 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

inicio intencional del incendio. (...) A. (...) la causa del incendio está directamente asociada a una fuga de combustible (Gasolina) a presión de la manguera principal de combustible, lanzada a presión hacia la zona entre el firewall y el motor, de izquierda a derecha. B. El contacto del combustible líquido inflamable (gasolina) con la superficie extremadamente caliente del múltiple de escape y catalizador, presentes en la zona, aportó la energía de activación necesaria para iniciar el proceso de combustión con flama (fuego) continuando el chorro de material en combustión hasta que se apagó el motor al detenerse la unidad (...) y cesar la impulsión de la bomba de combustible. C. A partir del apagado del motor los combustibles sólidos plásticos y de caucho continuaron aportando energía al proceso de combustión hasta que se logró la extinción del incendio”.

19. Como puede evidenciarse, lo que se determinó en el peritaje fue que el incendio se debió a una fuga de combustible a presión de la manguera principal de combustible, lanzada a presión hacia la zona entre el *firewall*¹¹ y el motor, de izquierda a derecha. Asimismo, el referido peritaje indicó que no existían señales de que el fuego se haya producido intencionalmente; es decir, que haya sido causado por alguna conducta atribuible al conductor.
20. Esto demuestra, a criterio de este Colegiado, que existió en este caso un defecto “fuga de gasolina a presión de la manguera principal de combustible”, el cual puso en riesgo de manera injustificada a la persona que conducía la unidad vehicular -cuñado del denunciante-, siendo que, inclusive, el vehículo se llegó a incendiar. Partiendo de dicha premisa, correspondía que la proveedora aportara medios probatorios que acreditaran que este defecto no le era imputable por la ruptura del nexo causal, esto es, por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la negligencia del propio consumidor.
21. Por su parte, con el objeto de desvirtuar su responsabilidad, esto es, que el incendio ocasionado en el vehículo del denunciante no le era imputable, Derco aportó al expediente el documento denominado “Informe Técnico AATT” del 8 de abril de 2023¹², emitido por el señor Víctor Osorio León, en su calidad de jefe técnico de la denunciada, en el cual se concluyó lo siguiente: “*Resultaba materialmente imposible determinar el origen del siniestro esbozado por el perito informe, mucho menos señalar deliberadamente que se trata de un supuesto de falla de origen*”.
22. Así, en su apelación, la denunciada sostuvo que se debía tomar en consideración la información técnica contenida en su informe, donde se dejó en claro que el motivo de siniestro no se trató de un supuesto de falla de origen, dado que los cálculos demostraban que las presiones necesarias eran inalcanzables y las circunstancias del siniestro garantizaban que no había presión en la línea de combustible; sin embargo, la lectura de dicho

¹¹ El *firewall*, o cortafuegos en español, es una barrera de protección que separa el compartimento del motor del habitáculo. Su objetivo es mantener a salvo a los ocupantes en caso de incendio o explosión. Información obtenida de <https://infodesquaces.es/coche-partes-de-un-motor-firewall/>.

¹² De la foja 361 a 367 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

instrumento, que -además- se advierte que fue emitido el 8 de abril de 2023, esto es, aproximadamente 2 años y 6 meses después del siniestro, pone de manifiesto que de los resultados no se determina -ni siquiera a nivel indiciario- cuál habría sido el motivo del origen del incendio en la unidad vehicular en cuestión.

23. Dercos también sostuvo en su apelación que la Comisión no evaluó el documento proporcionado también por Rímac denominado "Datos del Proceso" que, al igual que el informe emitido por dicha empresa, no contenía ninguna referencia o supuesto de hecho que refiriera a alguna asignación a una falla de producto o del proceso de mantenimiento que sea atribuible a responsabilidad de su representada.
24. Sobre dicho argumento, debemos indicar que efectivamente de la revisión del documento "Datos del Proceso"¹³ emitido por Rímac se advierte la siguiente información: i) Datos de asignación de categoría; ii) Detalle del siniestro; iii) Información de la Póliza; iv) Datos del vehículo asegurado; v) entre otros. Por lo que, el motivo por el cual la Comisión no valoró dicho elemento probatorio fue debido a que la emisión del mismo tuvo por finalidad detallar todas las acciones que se adoptaron durante el proceso de análisis del siniestro, de allí que dicho medio de prueba no resultaba relevante para el caso en concreto.
25. Con lo cual, si bien Dercos manifestó que no se contaba con ningún análisis técnico -ya que no medió una opinión técnica del representante de la marca sobre el informe emitido por Rímac, por cuanto tal documento no consignaba que el siniestro fue generado por una presunta falla de la línea de combustible del vehículo-, debiendo considerarse el informe técnico ofrecido a la presente controversia del 8 de abril de 2023, a criterio de este Colegiado -contrariamente a lo invocado por la proveedora- tal documento únicamente contiene una afirmación invocada por la propia denunciada que no se encuentra respaldada por algún otro medio de prueba suficiente que permita conocer de manera efectiva las razones del incendio, máxime si el informe técnico emitido por la aseguradora da cuenta de que tal ocurrencia no fue intencional, es decir, no se produjo por causa imputable al conductor y el documento aportado por la proveedora para desvirtuar la conducta atribuida en su contra fue aportado recién a los 2 años y 6 meses de ocurrido el siniestro.
26. Cabe destacar que, luego de ocurrido el siniestro, el señor Bendezú ingresó su unidad vehicular a Dercocenter -taller autorizado de Dercos- el 9 y 16 de octubre de 2020, justamente en aras de determinar las razones por las cuales se suscitó el accidente en su unidad vehicular, por lo que, a juicio de este Colegiado, Dercos pudo haber desplegado las acciones necesarias a efectos de probar de manera fehaciente que el incendio en cuestión no se produjo a consecuencia de un defecto de fábrica y, por ende, que le sea atribuible.

¹³ De la foja 262 a 267 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

27. En efecto, ante los referidos ingresos al taller autorizado, no se advierte de modo alguno que Derco haya cumplido con desplegar las actuaciones pertinentes, tales como, a modo de ejemplo, una pericia, informe técnico, entre otros, que permitieran conocer las causas del incendio, a pesar de que se advierte de los actuados que -en todo momento- el señor Bendezú puso a disposición la revisión del vehículo, a efectos de que la proveedora pudiera revisar el bien y determinar las causas de lo ocurrido, sin verificarse que haya obstaculizado el trámite para que se proceda con tal acción.
28. Con lo cual, el hecho que Derco haya referido en vía de apelación que no cabía considerar que el siniestro fue ocasionado por un presunto defecto de fabricación, ya que el consumidor no reportó alguna observación referida a una presunta fuga de combustible durante el tiempo de uso de la unidad, supuesto en el cual se pudo presentar una pérdida de potencia o mal funcionamiento en el motor en tal lapso, a consideración de este Colegiado tal argumentación únicamente constituye una declaración de parte que no se encuentra respaldada, a pesar de que es deber de los administrados presentar todos los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, conforme a lo señalado en el artículo 173º.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁴ (en adelante, el TUO de la LPAG).
29. En este punto cabe recordar que, el artículo 196º del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, señala que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹⁵; por lo que, a pesar de que la denunciada tuvo la posibilidad de actuar y aportar los medios probatorios destinados a demostrar su falta de responsabilidad de manera indubitable, no cumplió con tal labor.
30. En ese sentido, aun cuando se haya corroborado el óptimo funcionamiento del vehículo en el año 2019 -como invocó Derco en vía de apelación- no enerva que, de manera posterior, la unidad vehicular haya podido reportar desperfectos como consecuencia de las fallas de origen que tenía el bien, siendo deber de la denunciada probar que las mismas ocurrieron por un hecho ajeno a su esfera de control.
31. Cabe precisar que, si bien obra en el expediente copia de la Orden de Recepción N° 0203742407 del 30 de mayo de 2020¹⁶ -emitida

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173º.- Carga de la prueba.** - (...) 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.

¹⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º.- Carga de la prueba.** 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.

¹⁶ Reverso de la foja 225 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

aproximadamente 5 meses antes de acontecido el siniestro- mediante la cual se dejó constancia que la unidad vehicular ingresó al taller de la denunciada para el servicio de mantenimiento preventivo por los 5 000 kilómetros, y en cuyo resultado se dejó constancia que el vehículo tenía 6 500 km de recorrido, la misma solo tuvo como finalidad efectuar un mantenimiento a la unidad vehicular del consumidor para prevenir fallas futuras en la unidad automotriz, sin haber efectuado una revisión exhaustiva de la unidad como ocurre en los casos de los mantenimientos correctivos, pues en estos se tiene por objeto reparar o corregir alguna falla en el funcionamiento de la unidad, razón por la que no corresponde considerar la misma para el presente análisis.

32. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Dercocenter en este punto.

Sobre el deber de idoneidad

33. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el 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. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁷.
34. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.
35. El señor Bendezú denunció que, el 9 de octubre de 2020, luego del incidente ocurrido, acudió al taller de Dercocenter a fin de trasladar su vehículo para su revisión, oportunidad en la cual se determinó la pérdida total del bien. Por lo que, el 16 de octubre de 2020, ingresó su vehículo al taller de Dercocenter para que realizaran las evaluaciones solicitadas; sin embargo, no se emitió el análisis ni determinación del incendio.
36. En sus descargos, Dercocenter manifestó que no se aportó medio probatorio alguno que permitiera probar que el señor Bendezú solicitó la emisión del

¹⁷ 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. (...) 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.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

informe técnico sobre las circunstancias que ocasionaron el siniestro del vehículo ni que su representada se haya negado a gestionar tal documento. Asimismo, precisó que el 16 de octubre de 2020, el vehículo del denunciante volvió a ingresar al taller con la Orden de Recepción N° 0203841678, como parte de una gestión de evaluación realizada por Rímac, limitándose a reiterar que el vehículo ya había sido declarado en pérdida total, respecto del cual, el señor Bendezú no presentó ninguna observación.

37. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Dercocenter, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto consideró probado que no emitió el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo, pese a que fue solicitado por el denunciante, decisión que fue apelada por la denunciada, señalando:

- i) Que, si la Comisión hubiera realizado una correcta evaluación de la presente denuncia hubiese determinado que -contrariamente a lo alegado por el denunciante- no se evidenciaba en la sección “requerimientos del cliente” de la orden de trabajo que haya solicitado la emisión de un informe técnico ni mucho menos se apreciaba que su representada haya ofrecido al denunciante la emisión de tal documento. Tampoco se verificaba de la orden de trabajo que el consumidor haya consignado alguna observación o comentario por la falta de emisión del informe o por no haber consignado el presunto requerimiento u ofrecimiento.
- i) Que, el real motivo del ingreso del vehículo materia de denuncia a su taller para la emisión de un informe correspondía a una expectativa generada por Rímac.
- ii) Que, el solo hecho que se haya consignado “*CIA Rímac, unidad ingresa por evaluación de incendio – unidad ya fue declarada como pérdida total*” en la Orden de Recepción N° 0203841678 del 16 de octubre de 2020, no podía ser calificado como un ingreso a sus instalaciones donde se haya generado una expectativa de emitir un Informe Técnico por su parte, sino que -por el contrario- este fue un ofrecimiento realizado por Rímac.

38. Sobre el particular obran en autos copia de los siguientes elementos probatorios:

- i) Correo electrónico del 15 de octubre de 2020¹⁸, enviado por Rímac a su personal -con copia al consumidor- de cuyo contenido se desprende que la aseguradora solicitó coordinar el ingreso del vehículo al taller a fin de que sea revisado por sus técnicos.
- ii) Copia de la Orden de Recepción N° 0203841678 del 16 de octubre de 2020¹⁹, en el cual en el recuadro “requerimientos de cliente” se plasmó lo siguiente: “*CIA RÍMAC_UNIDAD INGRESA POR EVALUACIÓN DE*

¹⁸ En la foja 9 del expediente.

¹⁹ En la foja 14 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

INCENDIO_UNIDAD YA FUE DECLARA COMO PERDIDA TOTAL EN OT: 203834503". [sic]

- iii) Carta del 13 de enero de 2021²⁰, remitida por Dercocenter al denunciante, a través de la cual se informó que no se había realizado ni emitido diagnóstico alguno con referencia al origen del incendio que sufrió el vehículo en cuestión dado que no fue solicitado.
39. De la revisión del correo electrónico del 15 de octubre de 2020²¹, se advierte que Rímac se encontraba coordinando el ingreso de la unidad vehicular al taller para la correspondiente evaluación, siendo que, al día siguiente -16 de octubre del mismo año- se evidencia que la unidad vehicular ingresó al taller de Dercocenter a fin de que se realice la evaluación correspondiente de las causas del incendio -conforme se denota de la Orden de Recepción N° 0203841678-, sin apreciarse de los actuados que obran en el expediente que dicha proveedora haya emitido un informe técnico al respecto en aras de determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo.
40. En efecto, ante el ingreso de la unidad vehicular materia de denuncia al taller de la proveedora denunciada por parte del señor Bendezú, lo que pretendía el administrado era precisamente que Dercocenter desplegara las acciones pertinentes, a fin de determinar de manera fehaciente las razones del incendio, lo cual no se advierte en el expediente que hubiera ocurrido.
41. Por lo que, al margen de que el vehículo ya hubiera sido declarado en pérdida a dicho momento, lo que el señor Bendezú promovía con el ingreso del bien al taller de Dercocenter era que dicha empresa determine lo que había ocurrido en un inicio con su vehículo que finalmente trajo como consecuencia el incendio de dicho bien, más aún cuando mediaba un ofrecimiento de realizar tal gestión.
42. Por tanto, en caso Dercocenter hubiera considerado que no cabía efectuar gestión alguna con relación al vehículo en cuestión debido a su estado, debió dejar expresa constancia en el Orden de Recepción N° 0203841678, y no generar una expectativa en el cliente, de que con el ingreso del bien al mencionado taller de reparación, se procedería con la emisión del respectivo informe que determinara finalmente las circunstancias que ocasionaron el incendio en el automóvil.
43. En consecuencia, atendiendo a las circunstancias del caso en concreto, corresponde confirmar la resolución recurrida en este punto.

Sobre la medida correctiva ordenada

44. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del

²⁰ En la foja 15 del expediente.

²¹ En la foja 9 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez²², uno de los cuales consiste en que se siga el procedimiento regular previsto para la emisión del acto²³, lo que está vinculado al debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

45. Asimismo, conviene precisar que el artículo 5°.4 de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento²⁴. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado²⁵.
46. El artículo 114° del Código 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 complementarias²⁶. 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, ésta se produzca nuevamente²⁷.
47. En el presente caso, la Comisión ordenó a Derco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** - Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°. (...)

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.** - (...) 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución.** (...) 198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

²⁶ **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.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor (...).

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con devolver al señor Bendezú el monto de US\$ 3 589,44 más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 hasta el efectivo cumplimiento del desembolso.

48. Al respecto, la Comisión consideró que, teniendo en cuenta el valor depreciado de la unidad -US\$ 11 520,00-, así como el importe reembolsado por Pandero (US\$ 7 930,56)²⁸, correspondía que Derco devuelva al denunciante el monto de US\$ 3 589,44, más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 (fecha de adquisición del vehículo), hasta la fecha que se haga efectivo el reembolso.
49. Cabe indicar que en su análisis, la Comisión sostuvo que, de la revisión de los medios probatorios, se advertía que, desde la fecha que el denunciante adquirió su unidad, hasta la fecha que ocurrió el defecto objeto de denuncia, transcurrieron año y medio; por tanto, considerando el valor de depreciación anual (10%) de un vehículo consignado en el literal b) del artículo 22° del Reglamento de la Ley de Impuesto a la Renta, aprobado por Decreto Supremo N° 122-94-EF (en adelante, Reglamento), se tenía que el valor de la unidad depreciada a la fecha de ocurrido el accidente ascendía a US\$ 11 520,00.
50. Sobre el particular, obra en autos el Contrato Colectivo 2102-068-23 suscrito por Pandero y el consumidor el día 10 de marzo de 2016²⁹, con el propósito de adquirir un certificado de compra ascendente a la suma de US\$ 12 500,00, el mismo que se resolvió por falta de pago del consumidor, siendo que los fondos fueron transferidos al Contrato Colectivo 2102-090-26 del 7 de mayo de 2019³⁰, documento que se adjudicó mediante la modalidad de sorteo el 25 de abril de 2019 y, posteriormente, aplicó en la adquisición del vehículo materia de denuncia.
51. Adicionalmente, obra en el expediente copia simple del documento denominado "Póliza de vehículos corporativos Pandero N° 2101-869665"³¹, vigente desde el 31 de mayo de 2009 hasta el 31 de agosto de 2022, en el que se incorporó como contratante del seguro a Pandero; así como, asegurado al señor Bendezú.
52. En ese sentido, de los medios de prueba antes citados, se puede colegir lo siguiente: i) Pandero adjudicó un certificado de compra al consumidor para adquirir la unidad vehicular denunciada; ii) Pandero contrató con Rímac un seguro vehicular a favor del señor Bendezú; y, iii) Derco es el comercializador de la unidad vehicular.

²⁸ Situación reconocida por el consumidor e incluso aportó a su escrito de denuncia en calidad de medio probatorio un correo electrónico enviado por Pandero, mediante el cual se advierte que el monto abonado por Rímac a dicha empresa por el siniestro fue US\$ 7 930,56.

²⁹ En las fojas 183 a 190 del expediente.

³⁰ En las fojas 133 a 139 del expediente.

³¹ En las fojas 118 a 120 del expediente.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

53. Ahora bien, de la revisión de los actuados que obran el expediente, este Colegiado ha podido advertir que -efectivamente- Rímac activó la cobertura de la póliza de la unidad vehicular del denunciante, abonando por indemnización del siniestro el monto de US\$ 7 930,56, importe que fue aplicado a la deuda que mantenía el señor Bendezú con Pandero por el financiamiento de la unidad.
54. Así, más allá de que se hayan otorgado valores de coberturas que van asociados al crédito que adquirió con Pandero y que ese monto se destinaba a cubrir el valor del crédito, lo cierto es que la conducta materia de análisis en el caso que nos ocupa está vinculada al artículo 25° del Código, siendo que, conforme a lo analizado previamente, ha quedado probado que Derco es responsable administrativamente por el hecho imputado en su contra.
55. Con lo cual, queda claro que, independientemente del pago que haya efectuado Rímac a Pandero por el siniestro ocurrido, se debe analizar principalmente la devolución del dinero al consumidor considerando la garantía que se extendió sobre el vehículo³², lo cual recae finalmente en Derco, al formar parte de la cadena productiva y comercialización del producto que fue puesto a disposición del consumidor, aspecto que no fue analizado por la Comisión.
56. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución apelada en el extremo que ordenó a Derco en calidad de medida correctiva reparadora que cumpla con devolver al señor Bendezú el monto de US\$ 3 589,44 más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 hasta el efectivo cumplimiento del desembolso, por cuanto no se analizó la devolución del importe pagado por la unidad vehicular materia de denuncia considerando la garantía que se extendió sobre dicho bien.
57. Atendiendo a lo desarrollado, se dispone que la Comisión, a la mayor brevedad posible, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento sobre el extremo referido, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución^{33 34}.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

58. Considerando que las denunciadas no han fundamentado su recurso de apelación respecto de los extremos referidos a la condena al pago de las

³² Al respecto, obra en las fojas 213 y 214 del expediente el documento denominado "Manual de información básica, garantía y servicios.

³³ Para tal efecto, deberá esforzarse a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas, de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

³⁴ Una vez que la Comisión emita una decisión sobre tal aspecto, deberá pronunciarse sobre la solicitud del denunciante para el pago de \$ 12 800,00, por concepto de indemnización.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

costas y los costos del procedimiento, así como su inscripción en el RIS; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada en tales puntos³⁵.

Graduación de la sanción

59. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede tener en consideración los siguientes criterios: el 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 adoptar³⁶.
60. 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 Razonabilidad³⁷ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa³⁸.

Sobre la infracción a los artículos 18º y 19º del Código

61. En el presente caso, la Comisión sancionó a Dercocenter con una multa de 1 UIT, por no haber emitido el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo del denunciante, decisión apelada por la proveedora, manifestando que la multa impuesta en su contra era injustificada y desproporcionada pues no se encontró debidamente motivada,

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º. - Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la 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. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- 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.

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación: a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; b. El perjuicio económico causado; c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción; d. Las circunstancias de la comisión de la infracción; e. El beneficio ilegalmente obtenido; y, f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³⁸ Cabe mencionar que correspondía la graduación de la sanción considerando los criterios establecidos en el artículo 112º del Código, pues a la fecha de la imputación de cargos a las proveedoras denunciadas -30 de abril de 2021- aún no se encontraba vigente El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

atentando de esa manera contra los principios del derecho administrativo y los de la potestad sancionadora.

62. Contrariamente a lo alegado por la denunciada, esta Sala considera que de la revisión de los criterios de graduación de la sanción (perjuicio ocasionado al consumidor y probabilidad de detección) aplicados por la Comisión, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y en base a los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta, habiéndose considerado inclusive el perjuicio causado al consumidor, por tanto, no se aprecia que la sanción impuesta carezca de motivación.
63. Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución apelada, que sancionó a Dercocenter con una multa de 1 UIT³⁹.

Sobre la infracción al artículo 25° del Código

64. En el presente caso, la Comisión sancionó a Derco con una multa de 3,47 UIT, por la exposición a un riesgo injustificado, al haber puesto a disposición del denunciante un vehículo que presentó un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad vehicular se incendiara el 6 de octubre de 2020, decisión apelada por la proveedora, sosteniendo que la multa de 3,47 UIT era injustificada y desproporcionada, en base a una errónea e incompleta interpretación de los hechos y medios de prueba aportados al expediente.
65. De la revisión de la resolución venida en grado, se desprende que la Comisión consignó de manera clara la forma en que estimó cada uno de los factores que componen el cálculo de las sanciones. Así, se empleó como factores de graduación de la sanción el “perjuicio ocasionado al consumidor” y “la probabilidad de detección de la infracción” que el Código establece y que guardan concordancia con las características del hecho materia de análisis.
66. A lo anterior cabe agregar que no obra en autos elemento alguno que permita a este Colegiado, a través de parámetros objetivos, concluir que la evaluación de los criterios adoptados por la Comisión fue errónea, máxime cuando la responsabilidad administrativa de la proveedora obedeció a los hechos probados en autos, por lo que no se desprende que la graduación de la multa impuesta a la proveedora no se haya encontrado motivada adecuadamente. Además, se debe considerar que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados.
67. Sin perjuicio de lo antes mencionado, considerando que la cuantía de la sanción fue notablemente baja respecto de la conducta infractora referida a

³⁹ Por tanto, se requiere a las denunciadas el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

haber puesto a disposición del denunciante un vehículo que presentó un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad vehicular se incendiara, que como se indicó fue resultado del empleo de los criterios de graduación del artículo 112° del Código, la Sala considera que, debido a la naturaleza y gravedad de la conducta infractora constatada, tal multa debió reflejar un valor superior⁴⁰, a fin de que cumpla con un rol suficientemente desincentivador, más aún dada la particular relevancia de la situación verificada.

68. Sin embargo, pese a ser esa la posición de la Sala, debido a la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG⁴¹, no resulta posible agravar la sanción que la Comisión impuso a Derco. En virtud de lo antes mencionado, corresponde confirmar la resolución recurrida, que sancionó a Derco con una multa de 3,47 UIT.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0998-2023/CC2 del 1 de junio de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Eduardo Bendezú Cruz contra: i) Derco Perú S.A., por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó probado que puso a disposición del denunciante un vehículo que presentó un desperfecto de fábrica que ocasionó que la unidad vehicular se incendiara; y, ii) Dercocenter S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que no emitió el informe técnico para determinar las circunstancias que ocasionaron el incendio del vehículo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0998-2023/CC2, que sancionó a: i) Derco Perú S.A. con una multa de 3,47 UIT, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, ii) Dercocenter S.A.C. con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 205°.4 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se requiere a las denunciadas el cumplimiento espontáneo del pago de las multas confirmadas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

⁴⁰ En efecto, a través de las Resoluciones 1682-2020/SPC-INDECOPI del 29 de setiembre de 2020 y 1502-2021/SPC-INDECOPI del 5 de julio de 2021, se sancionó con una multa de 5 UIT a 2 proveedoras denunciadas por: i) Haber puesto a disposición del consumidor un vehículo con desperfectos que ocasionó un incendio y; ii) La reparación defectuosa del vehículo del denunciante, lo que ocasionó que la unidad se incendiara, poniendo en riesgo la vida del consumidor, respectivamente.

⁴¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258.- Resolución (...)** 258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



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 1454-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CC2

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0998-2023/CC2, en el extremo que ordenó a Dercó Perú S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que cumpla con devolver al señor José Eduardo Bendezú Cruz el monto de US\$ 3 589,44 más los intereses legales correspondientes desde el 30 de abril de 2019 hasta el efectivo cumplimiento del desembolso, por cuanto no se analizó la devolución del importe pagado por la unidad vehicular materia de denuncia considerando la garantía que se extendió sobre dicho bien. En consecuencia, se dispone que la Comisión de origen, a la mayor brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento al respecto, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0998-2023/CC2, que condenó a Dercó Perú S.A. y Dercocenter S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante por las infracciones probadas en el presente pronunciamiento.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a las denunciadas que presenten a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0998-2023/CC2, que dispuso la inscripción de las denunciadas en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones probadas en la presente decisión.

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



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.06.2024 10:21:30 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente