

Pontificia Universidad Católica del Perú  
Facultad de Derecho



**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 2547-2015/SPC-  
INDECOPI**

**Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título de Abogado**

**Autor**

Vicente Medina Jean Paul

**Revisor**

Rejanovinschi Talledo, Moisés

Lima, 2021

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge debido al cambio de criterio que realizó la Sala especializada en Protección al Consumidor en la resolución N° 2547-2015/SPC-INDECOPI con respecto a la vulneración al deber de idoneidad. Este nuevo criterio estableció que la vulneración al deber de idoneidad se materializa cuando se acredita la existencia de fallas o desperfectos del producto o servicio.

En ese sentido, se determinará si el nuevo criterio adoptado por la Sala se realizó conforme a la normativa y jurisprudencia en materia de Derecho de Protección al Consumidor o si el cambio se efectuó de manera errónea. Por consiguiente, analizaré conceptos que se desarrollaron en la resolución materia de análisis. Entre ellos, el deber de idoneidad, la carga de la prueba, las medidas correctivas y la improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar.

Se determinará en qué consiste el deber de idoneidad, su relación con las expectativas y las garantías para establecer si el proveedor vulneró dicho deber. Con respecto a la carga de la prueba, identificaré las reglas probatorias en materia de consumo.

Asimismo, analizaré si en el caso en concreto se debió aplicar alguna medida correctiva a favor del consumidor que le permita proteger sus derechos, considerando que nos encontramos ante un producto fabricado de forma masiva. Finalmente, determinaré si la Sala debió pronunciarse sobre el fondo, a pesar que el producto que adquirió el consumidor fue reparado previamente a la interposición de la denuncia.

### **Abstract:**

The present research work arises due to the change of criterion made by the Chamber specialized in Consumer Protection in Resolution No. 2547-2015/SPC-INDECOPI with respect to the violation of the duty of suitability. This new criterion established that the violation of the duty of suitability is materialized when the existence of faults or defects of the product or service is proven.

In this sense, it will be determined whether the new criterion adopted by the Chamber was made in accordance with the rules and jurisprudence on Consumer Protection Law or whether the change was made erroneously. Therefore, I will analyze concepts that were developed in the resolution under analysis. Among them, the duty of suitability, the burden of proof, the corrective measures and the inadmissibility of the complaint due to lack of interest to act.

It will be determined what the duty of suitability consists of, its relation with the expectations and the guarantees to establish whether the supplier violated such duty. Regarding the burden of proof, we will identify the rules of evidence in consumer matters.

Likewise, I will identify whether in the specific case a corrective measure should have been applied in favor of the consumer to protect his rights, considering that we are dealing with a mass-produced product. Finally, I will determine whether the Court should have ruled on the merits, despite the fact that the product purchased by the consumer was repaired prior to the filing of the complaint.

**Palabras clave:**

Protección al Consumidor– INDECOPI –Deber de Idoneidad – Consumidor razonable - Competencia Desleal – Medida Correctiva – Carga de la Prueba – Expectativa – Interés para Obrar.

**Keywords:**

Consumer Protection - INDECOPI - Duty of Suitability - Reasonable Consumer - Unfair Competition - Corrective Measure - Burden of Proof - Expectation - Interest to Act.

## **INDICE DEL CONTENIDO:**

I. INTRODUCCIÓN .....	5
II. JUSTIFICACIÓN .....	5
III. RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSIA .....	6
IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN .....	10
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	11
V.1. Cuestión previa: Protección al Consumidor en la Constitución Política del Perú .....	11
V.2. El deber de idoneidad en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	13
V.3. Las Medidas Correctivas en el Código de Defensa y Protección al Consumidor .....	20
V.4. Improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. BIBLIOGRAFÍA .....	41

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Mediante el deber de idoneidad se tutela las expectativas del consumidor frente a un producto. Sin embargo, es un tema de debate determinar hasta qué punto se debe proteger dicha expectativa a efectos de no generar ineficiencia en el mercado e incremento en los costos de transacción de los proveedores. Fruto de las controversias entre consumidores y proveedores surgió la siguiente interrogante: ¿La falla potencial de un producto es suficiente para considerar vulnerado el deber de idoneidad?

Sobre este tema, Indecopi ha tomado diferentes posturas respecto a ello, generando pronunciamientos contradictorios en sus resoluciones. En un primer momento, Indecopi estableció que la sola potencialidad de la falla de un producto es suficiente para que se vulnere el deber de idoneidad, por lo cual no era necesario que se acredite el defecto concreto del producto. Posteriormente, dicha institución expidió una resolución cambiando el criterio anterior, pues se estableció que el análisis del deber de idoneidad respecto a un producto o servicio surgirá en base a la acreditación de fallas o desperfectos denunciados. Esta segunda resolución es materia de análisis del presente informe.

El cambio de criterio puede generar una afectación a la predictibilidad de las resoluciones administrativas, si es que el cambio no se justificó a través de argumentos razonables. Por tanto, es importante analizar a fondo esta última resolución para verificar si el cambio de criterio corresponde a la evolución del mercado o si se debió mantener el primer criterio asumido. De esta forma, se podrá adoptar criterios que nos permita identificar caso por caso, cuando nos encontramos ante la vulneración al deber de idoneidad.

## **II. JUSTIFICACIÓN:**

Esta resolución es relevante en materia de Protección y Defensa del consumidor porque permite debatir sobre la importancia de acreditar el defecto de un producto adquirido por el consumidor para que exista la vulneración al deber de idoneidad. Ello pone en discusión los alcances que implica este deber en los conflictos que surgen en la relación de consumo. De tal forma, podremos identificar cuándo se vulnera el deber de idoneidad en base a su definición y a los elementos que conforman este deber (las expectativas y las garantías)

Tener claro lo descrito, será fundamental para que los órganos resolutivos puedan manejar criterios que permitan disminuir la asimetría informativa del mercado, específicamente, en el mercado automotor, donde la información técnica especializada no permite que exista igualdad de condiciones entre el consumidor y el proveedor.

Por lo tanto, el análisis de esta resolución permitirá contar con ciertos lineamientos de interpretación sobre el deber de idoneidad que podrán servir como guía para resolver conflictos entre consumidores y proveedores. De esta forma, se busca contribuir con la comunidad jurídica al desarrollo del derecho y protección de los derechos del consumidor.

### **III. RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSI:**

1. En octubre de 2013, el Sr. José Luis Troya Acha (en adelante, **José Troya**) compró una camioneta modelo Land Cruiser Prado por la suma de US\$. 42,180.00 (Cuarenta y Dos Mil Ciento Ochenta con 00/100 Dólares) (en adelante, **El Vehículo**) en la concesionaria Autonort Cajamarca S.A.C (en adelante, **Autonort**).
2. El 05 noviembre de 2013, Toyota del Perú S.A. (en adelante, **Toyota**) tomó conocimiento sobre un posible defecto en los vehículos modelo Land Cruiser Prado 2.7 TX-L, M/T - VIN JTEBX9F J4DK141250 producidos en mayo y octubre de 2013. Dicho defecto consistía en la posibilidad de que se presente **corrosión en las válvulas del motor**.
3. Por dicha razón, un mes después de la compra de **El Vehículo** (noviembre), **José Troya** fue notificado con la Carta N° CAC-011/2013 cursada por **Toyota**, donde se le informó sobre el **posible defecto** que podría presentar **El Vehículo** y que se implementaría una campaña especial de carácter preventivo y voluntario a fin de prevenir cualquier desperfecto que pudiera presentarse en el futuro.

En un primer momento, **José Troya** manifestó su desacuerdo de participar en la campaña mediante una carta notarial. Sin embargo, accedió a participar en dicha

campaña dejando constancia que ingresó **El Vehículo** al concesionario por medidas de seguridad.

4. El 24 de marzo de 2014, **José Troya** denunció a **Toyota** y a **Autonort** por infracción al Código de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, **El Código**), solicitando como **medida correctiva el cambio del vehículo y una indemnización por daños y perjuicios** (Gastos de laminado y de seguridad Carryboy). Dicha denuncia se sustentó en los siguientes argumentos:

- i) El técnico de **Autonort** le informó que el posible defecto era de fábrica y que podría afectar el desempeño del vehículo, así como su funcionalidad.
- ii) **Toyota** tenía que retirar del mercado todas las camionetas Land Cruiser Prado posiblemente afectadas y no pretender reparar el defecto. Asimismo, que las eventuales reparaciones debían ser realizadas por técnicos especializados de la marca en Japón y no por el concesionario en Perú.
- iii) **El Vehículo** no cumplía con sus expectativas, ya que al mes de ser comprado sufrió reparaciones en el motor; y consecuentemente, se devaluó.

5. El 10 de julio de 2014, **Autonort** presentó los siguientes descargos:

- i) **El Vehículo** no había presentado defectos de fábrica.
- ii) **Toyota** implementó una campaña de carácter preventivo y voluntario con el objetivo de prevenir cualquier situación anómala que podría presentarse en el futuro.
- iii) La reparación se realizó con el consentimiento del denunciante y se dejó constancia que **El Vehículo** no presentó algún defecto.
- iv) No se le puede imputar dicha infracción, pues no intervino en el proceso de fabricación.

- v) La autoridad administrativa no puede pronunciarse sobre el fondo, ya que no se acreditó la presunta falla del vehículo.
6. El 05 agosto de 2014, **Toyota** presentó los siguientes descargos:
- i) El denunciante **José Troya** no presentó medio probatorio que acredite algún defecto de **El Vehículo**, por lo cual se vulnera la carga de la prueba contenida en los artículos 162 y 166 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444).
  - ii) La campaña de servicio técnico era de naturaleza preventiva y voluntaria. Asimismo, existía una baja probabilidad del 0,13846% de presentarse la falla señalada (Se identificaron 36 de 26,000 vehículos en todo el mundo).
  - iii) **José Troya** aceptó y autorizó la revisión de **El Vehículo** por **Autonort**. Además, en la campaña no acreditó algún defecto de fábrica en el motor.
  - iv) Las alegaciones señaladas por el denunciante deben ser desestimadas en aplicación de la teoría de los Actos Propios.
7. Con fecha 06 agosto de 2014, **José Troya** cambió su pretensión por la siguiente: “**La devolución de su dinero más los intereses legales**”.
8. Por resolución N° 607-2014/INDECOPI-PIU de fecha 02 de septiembre de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del **Indecopi** de Piura resolvió lo siguiente:
- i) Declaró **FUNDADA** la denuncia por infracción al deber de idoneidad (artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor).
  - ii) Ordenó como medida correctiva que **Autonort** y **Toyota** cumplan con entregar el Informe Técnico de **El Vehículo** realizado en la campaña de prevención a **José Troya**.



- iii) Declaró **IMPROCEDENTE** la medida correctiva solicitada por el denunciante, la cual consistía en la devolución del dinero que pagó por **El Vehículo** más los gastos extras que realizó.
- iv) Declaró **IMPROCEDENTE** la imposición de una sanción contra los proveedores.
- v) Se condenó al pago de costos y costas del procedimiento a favor del denunciante.

9. El 26 de septiembre de 2014, **Toyota** interpuso recurso de apelación contra la resolución de la Comisión argumentando lo siguiente:

- i) No se cumplió con el principio de la carga de la prueba, pues correspondía al denunciante presentar medios probatorios que acrediten los hechos expuestos en su denuncia.
- ii) No se acreditó algún defecto de funcionamiento de **El Vehículo**.
- iii) La campaña de reparación fue una política para garantizar la seguridad y protección de sus vehículos.

Cabe precisar, que **Autonort** no apeló dicha la resolución.

10. El 01 octubre de 2014, **José Troya** también interpuso recurso de apelación alegando lo siguiente:

- i) La resolución de la Comisión vulnera el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y el deber de idoneidad.
- ii) La medida correctiva determinada por la Comisión no era razonable.
- iii) **Toyota** tenía conocimiento de los problemas de fábrica antes de venderle la camioneta.

iv) Los defectos de **El Vehículo** eran evidentes, pues habían realizado una reparación. En consecuencia, no le correspondía acreditarlo.

11. Por resolución N° **2547-2015/SPC-INDECOPI** de fecha 18 de agosto de 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la resolución N° 607-2014/INDECOPI-PIU declarando **INFUNDADA** la denuncia, **ya que no se acreditó que Toyota haya vendido a José Trova un vehículo con defectos en la válvula del motor.** Por consiguiente, se dejó sin efecto la medida correctiva y la condena de costas y costos.

#### **IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN:**

1. **Primer Problema Principal:** Determinar si la falla potencial de un producto vulnera el deber de idoneidad o si se debe acreditar el defecto para que se configure la vulneración.
  - ¿En qué consiste el deber de idoneidad y su relación con las garantías?
  - ¿Existió una vulneración al deber de idoneidad?
  - ¿El denunciante debió acreditar el defecto del producto?
  
2. **Segundo Problema Principal:** Determinar si correspondía aplicar alguna medida correctiva a favor del denunciante.
  - ¿Qué es una medida correctiva?
  - ¿La medida correctiva reparadora es de naturaleza indemnizatoria?
  - ¿Es conveniente aplicar una medida correctiva ante el defecto de un producto fabricado de forma masiva?
  
3. **Tercer Problema Principal:** Determinar si la denuncia debió ser declarada improcedente por falta de interés para obrar del denunciante, pues **El Vehículo** fue objeto de cambio de piezas, con lo cual la falla potencial desapareció.
  - ¿Qué se entiende por interés para obrar?
  - ¿Se puede aplicar el interés para obrar en el ámbito de protección del consumidor?
  - ¿Indecopi debió pronunciarse sobre el fondo de la denuncia?

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS:

### V.1. Cuestión previa: Protección al Consumidor en la Constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, **La Constitución**) protege el correcto funcionamiento del mercado por medio del reconocimiento de derechos tanto para los agentes económicos (proveedores) como para los consumidores o usuarios, especialmente a estos últimos, ya que cierran “el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios” (Purizaca Vega, 2010, p 91). Es así, que el artículo 65 de **La Constitución** establece lo siguiente:

*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.*

Del citado artículo se advierte, que el Estado se encuentra facultado a intervenir cuando exista una falla en el mercado, pues dicha norma tiene como objetivo buscar la igualdad a efectos de disminuir la asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor, por lo que el Estado se obliga crear políticas públicas y desarrollar instituciones suficientes para hacer efectiva la Defensa y Protección del Consumidor (Gutiérrez Camacho, 2013, p 157). La asimetría informativa existe cuando en una relación de consumo, alguna de las partes no maneja la misma información sobre la transacción. Usualmente, el proveedor suele tener mayor información sobre los productos o servicios que ofrece al mercado, que los consumidores (numeral 7 del artículo IV de **El Código**).

Al respecto, Thorne León comenta que este artículo “encarga a los poderes públicos una defensa que implica una protección de los derechos que corresponden a los ciudadanos - como consumidores- en el marco de las transacciones que realizan en el mercado para satisfacer sus necesidades” (Thorne León, 2010, p 65). De esta forma, se evita que ocurran grandes perjuicios al consumidor por encontrarse en una posición de desventaja.

En esa línea, el Tribunal Constitucional en la Sentencia de fecha 17 de enero de 2015, expedida en el Expediente N° 3315-2004-AA/TC, determinó que el artículo 65 de **La Constitución** prescribe la defensa de los consumidores y usuarios a través de dos ámbitos: i) Establece un principio rector para la actuación del Estado y ii) Consigna un derecho personal y subjetivo.

El primer ámbito expone una pauta para orientar y fundamentar el comportamiento del Estado respecto a cualquier actividad económica a fin de proteger los intereses de los consumidores y usuarios. El segundo ámbito reconoce la facultad de los consumidores y usuarios de realizar una acción defensiva de recurrir al Estado cuando consideren que se ha vulnerado sus legítimos intereses. Por ello, este artículo garantiza el derecho a la información de los bienes y servicios puestos en el mercado; esto es, que el proveedor debe informar datos veraces, apropiados y de fácil entendimiento a los consumidores.

Para cumplir con la defensa de los intereses económicos de los consumidores mediante procedimientos y reglas que permitan resolver conflictos que surjan en la relación de consumo, el Estado creó, mediante la Ley N° 29571, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuya finalidad es:

***Artículo II.- Finalidad***

*El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.*

En tal sentido, **El Código** protege a los consumidores para que puedan adquirir productos o servicios idóneos, reduciendo la asimetría informativa y para que pueden disfrutar de sus derechos plenamente. Además, brinda mecanismos de tutela en caso de vulneración de derechos.

## V.2. El deber de idoneidad en el Código de Protección y Defensa del Consumidor:

### A. Definición del deber de Idoneidad y su relación con las Garantías:

El artículo 18 de **El Código** define el deber de idoneidad de la siguiente manera:

#### *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 cual ha sido puesto en el mercado.*

*(...).*

De este artículo se desprende, que el deber de idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir (expectativa), tomando en consideración cierta información brindada, y lo que recibió en la realidad. Es decir, que se entenderá “como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor” (Resolución N° 3294-2013/SPC-INDECOPI).

A partir de esta definición, Indecopi determinó que “la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor” (Resolución N° 134-2008/SC2-INDECOPI), ya que su objetivo es evitar posibles defraudaciones por parte del proveedor. Esta expectativa que se genera en el consumidor se forma gracias a la información que brinda el proveedor de los productos o servicios, la cual no puede ser defraudada porque lo contrario vulnera el deber de idoneidad; y en consecuencia, el consumidor no podrá satisfacer los fines por los cuales realizó la compra (Aldana Ramos, 2016, p 15).

El artículo antes citado debe ser interpretado de forma conjunta con el artículo 19 de **El Código**, el cual señala:

***Artículo 19.- Obligación de los proveedores***

*El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; la autenticidad de las marcas y las leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador de 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.*

El artículo 19 de **El Código** establece que ante la existencia de un defecto del producto o servicio que no esté conforme con la idoneidad y calidad de los productos, ni con la información brindada (que incluye publicidad, leyendas, marcas, etc.), el proveedor deberá responder ante el consumidor mediante ciertas obligaciones. Sobre ello, Aldana Ramos comenta que “el artículo 19 permite entender qué significa la garantía (si la idoneidad y calidad del producto falla, el proveedor responde)” (...). Para llegar a una ejecución de garantía, tenemos que verificar la existencia de un defecto o falla en el producto o servicio” (Aldana Ramos, 2016, p 15).

Este artículo nace a raíz de la vulnerabilidad técnica que puede presentar el consumidor ante el proveedor por no contar con los conocimientos específicos sobre la fabricación del producto adquirido, por lo que se trata de buscar un equilibrio que permita al consumidor encontrarse en igualdad de condiciones ante el proveedor porque puede ser engañado por este último (Aldana Ramos, 2016, p 15). Esta situación es un escenario de asimetría informativa que inicia desde la negociación.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, señala sobre el artículo 19 de **El Código** lo siguiente:

*“(ii) (...) la obligación legal contenida en dicho artículo no está referida a que los proveedores deban garantizar que sus productos o servicios nunca deban presentar fallas o desperfectos -siendo que esta devendría en una obligación de*

*imposible cumplimiento y de implicancias económicas exorbitantes- sino en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita, las fallas que pudieran presentarse;”(Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI)*

Con lo señalado por la Sala, queda claro que el proveedor no se encuentra obligado a brindar productos perfectos, sino que está obligado a solucionar las fallas presentadas en el producto por medio de garantías, pues el consumidor espera que el producto adquirido no presente falla alguna. En el supuesto, que el proveedor se niegue a reparar el producto, producirá en el consumidor la obligación a recurrir a costos adicionales vulnerando el deber de idoneidad.

En esa misma línea, Espinoza Espinoza comenta sobre el deber de idoneidad lo siguiente:

*“La normativa de protección al consumidor no impone al proveedor el deber de brindar un determinado nivel de calidad en los productos o servicios que comercializa. En este aspecto, es, finalmente, el mercado quien la determina. Sin embargo, el proveedor tiene el deber de cumplir con el nivel de calidad a que se comprometió en su oferta. Los productos o servicios deben responder a los usos y fines para cuales fueron fabricados o ideados, de acuerdo a lo que esperaría un consumidor razonable. Por tanto, el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición”*  
(Espinoza Espinoza, 2004, p 107 - 108).

En tal sentido, si interpretamos de forma conjunta el artículo 18 y 19 de **El Código**, podemos concluir que el proveedor será responsable por haber vendido un producto defectuoso cuando: i) No cumplió con lo que se comprometió a brindar en el mercado o ii) Cuando omita los actos que se comprometió a realizar cuando se produzca una falla del producto, es decir, inaplicación de mecanismos de solución o remedios legales (Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI). Por consiguiente, en cualquiera de estos dos supuestos, se vulnera el deber de idoneidad.

Ahora bien, para realizar el análisis de la presente resolución, es importante determinar qué expectativa del consumidor puede ser tutelable por la entidad administrativa. En

pronunciamientos de Indecopi (Resolución N° 272-2010/SC2-INDECOPI – Resolución N° 134-2008/SC-INDECOPI) y en la doctrina nacional (Bullard González, 2010, p 15 - Rodríguez García, 2014, p 304), se ha identificado que las expectativas del consumidor serán tutelables cuando existan los siguientes presupuestos: i) Un consumidor razonable y ii) Garantías sustentables.

Sobre el primer presupuesto, cabe precisar que el consumidor razonable “es una persona que actúa con diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias” (Bullard González, 2010, p 9), en consideración a la información proporcionada en el mercado, por lo que el sistema normativo se encargará de proteger a los consumidores que actúen de forma previsible en determinadas situaciones. Es importante exigir a los consumidores una conducta con cierto nivel de diligencia porque una protección amplia alienta a las conductas negligentes, provocando un aumento en los costos de transacción (Durand Carrión, 2008, p 329).

En otras palabras, **El Código** protege a un consumidor estándar, quien no es especializado en intercambios comerciales, ya que de admitirse la protección a un consumidor negligente se presentarían situaciones de ineficiencia en el tráfico económico (Aldana Ramos y Gagliuffi Piercechi, 2004, p 51). Así, el proveedor no asumirá la responsabilidad sobre los productos o servicios defectuosos por consecuencia de la conducta negligente del consumidor.

El segundo presupuesto, se encuentra regulado en el artículo 20 de **El Código**<sup>1</sup>, el cual señala que las garantías son las condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, que permiten determinar la idoneidad del producto por medio de la comparación. En este artículo se desarrollan tres clases de garantías:

- a) **Garantía legal:** Son las garantías dispuestas por ley o por las regulaciones vigentes, no se podrá comercializar un producto o servicio sin cumplir con la referida garantía.

---

<sup>1</sup> **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.

Las garantías puede ser legales, explícitas o implícitas: (...)



Por ejemplo: El Reglamento de Nacional de Administración de Transportes señala que los servicios de transporte público están obligados a cumplir con ciertas condiciones mínimas en sus vehículos como la implementación de cinturones de seguridad.

- b) **Garantía explícita:** Estas garantías devienen de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor mediante etiquetado del producto, comprobante de pago y cualquier otro medio por el cual se pueda probar específicamente lo ofrecido al consumidor.

Por ejemplo: Cuando al momento de la venta de un vehículo, la empresa automotriz entrega a los consumidores un folleto señalando que el vehículo cuenta con un motor turbo. Esta es una característica que permitirá al proveedor diferenciarse de los otros proveedores.

- c) **Garantía implícita:** Ante el silencio del proveedor o por la falta de regulación del contrato o falta de algún medio donde se pueda plasmar la garantía explícita, se entenderá que el producto o servicio cumplirá con los fines y usos previsibles adquiridos por un consumidor. En otras palabras, es la “reconstrucción de aquellos términos que, dada la expectativa del consumidor razonable, se entienden implícitamente incorporadas a la relación contractual de consumo” (Bullard González, 2010, p 18).

Por ejemplo: Un consumidor razonable compra una licuadora pensando que no presentará fallas al poco tiempo de adquirirla. No obstante, resulta previsible para un consumidor que transcurrido el tiempo, puede que la licuadora presente desperfectos en su funcionamiento por su propio uso.

Estas tres garantías se aplican en forma de prelación, la garantía legal es de superior jerarquía que la garantía implícita y explícita, la garantía explícita no es desplazada por una garantía implícita.

Con todo lo expuesto hasta ahora, nos corresponde desarrollar cómo se determina si el proveedor vulneró el deber de idoneidad o no. En doctrina, se ha desarrollado el “Modelo de Referencia de la Idoneidad” planteada por Rodríguez García, quien señala que primero se debe construir un modelo de referencia en base a las garantías. Luego, se identifica lo que recibió el consumidor en la realidad para realizar una comparación con el modelo de referencia. En el caso que el consumidor haya recibido el producto o servicio igual al modelo de referencia, no se habrá vulnerado el deber de idoneidad. No obstante, si existen discrepancias, un consumidor razonable no habrá recibido lo que esperaba; y en consecuencia, el proveedor será responsable de ello (Rodríguez García, 2014, p 39). Este método de análisis es compartido por Alfredo Bullard, a diferencia que lo denomina Modelo Ideal del Bien (Bullard González, 2010, p 16).

Por su parte, Indecopi plantea otro tipo modelo para realizar la evaluación de la idoneidad de un producto o servicio, dicho modelo consiste en lo siguiente:

*La idoneidad de un servicio debe ser evaluada en función a la expectativa generada en los consumidores, tomando en cuenta para ello: i) los fines y usos previsibles para los que normalmente se contratan estos en el mercado y ii) la información que el proveedor del servicio haya puesto a disposición del consumidor. Así, la determinación de la idoneidad requiere evaluar no solo los términos en que el servicio fue contratado sino también las condiciones que posteriormente se incluyan en su prestación y que hayan sido difundidas a través de distintos canales de información por el proveedor (Resolución N° 0654-2005/TDC-INDECOPI).*

En este modelo, se debe identificar la finalidad del producto o servicio dentro del mercado y la información recibida. Asimismo, el consumidor debe verificar que la información brindada en “la formación del contrato en masa debe tender necesariamente a satisfacer las expectativas legítimas y la confianza que se forman los adherentes debido a todos aquellos elementos externos al contrato (considerado como acto de vinculación) predispuestos por el proponente” (Merino Acuña, 2008, p 40).

Por lo todo lo expuesto, podemos señalar hasta este punto, que “la idoneidad es un derecho de los consumidores, constituido por la relación entre lo que efectivamente recibe

por un producto o servicio y lo ofrecido por el proveedor, formándose en el consumidor un expectativa que no debe ser decepcionada” (Rejanovinschi Talledo, 2016, p 226), según ciertas condiciones informadas previamente o hayan sido dispuestas al consumidor a fin de garantizar sus expectativas. En tal sentido, los proveedores se encuentran obligados a brindar estándares mínimos de calidad, por lo cuales se comprometió.

## **B. Análisis del caso con respecto a la vulneración al deber de idoneidad:**

En el presente caso, **José Troya** alega que se ha vulnerado el deber de idoneidad porque **El Vehículo** que compró no cumplía con sus expectativas, ya que un mes después de haber realizado la compra, **Autonort** le informó que **El Vehículo** podría sufrir una falla potencial referida a la corrosión que podría aparecer en los resortes de las válvulas del motor. Sin embargo, el denunciante no presentó medio probatorio alguno que acredite la falla del producto. Por tal razón, la Sala declaró infundada la denuncia.

Para determinar si la decisión de la Sala fue correcta, realizaré el análisis de idoneidad en base al “Modelo Referencia”, pero primero identificaré si **José Troya** fue un consumidor razonable que merecía protección de su expectativa por parte de **Indecopi**.

### **B.1. La determinación de José Troya como consumidor razonable:**

El denunciante compró una camioneta Land Cruiser Prado de la Marca Toyota por el precio de US\$ 42, 180,00. Considerando el precio de **El Vehículo**, podemos afirmar que nos encontramos ante un bien de un estándar alto de calidad, agregando que pertenece a una marca de gran prestigio internacional reconocida por la calidad de sus productos. Asimismo, el denunciante tenía gran confianza en la marca debido a su experiencia, pues ya había comprado dos autos de la misma marca anteriormente, lo cuales no le generaron ningún tipo de problema.

Por lo tanto, un consumidor razonable que tenga la intención de comprar un vehículo de alta calidad tendrá la expectativa que el producto adquirido se desgaste por el uso normal, no por un problema de fábrica. “En efecto, lo que espera un consumidor al momento de adquirir un producto nuevo es que se le entregue un bien que no presente defectos al poco tiempo de uso, dado que no resulta lo mismo que se le brinde un producto reparado por

una falla de fábrica, que un producto en óptimas condiciones” (Vilela Carbajal, 2015, p 159).

En ese sentido, podemos identificar que **José Troya** es un consumidor razonable, pues su denuncia se sustentó en una posible falla potencial que podría presentar **El Vehículo** por temas de fabricación, no por alguna conducta negligente de su parte o por una expectativa superior a las condiciones del contrato.

## **B.2. Sobre el análisis de idoneidad en base al Modelo de Referencia:**

Para realizar el “Modelo de Referencia” conforme a las garantías partimos de la información de que **El Vehículo** contenía una garantía explícita que fue informada al consumidor por medio de un documento escrito, la cual establecía que se iba a cubrir las reparaciones y/o reemplazos de las piezas defectuosas de fábrica durante la vigencia de 5 años o 150,000 km o lo que ocurra primero. Además, la garantía disponía expresamente que no cubría el cambio del vehículo. Por consiguiente, en este caso, el Modelo de Referencia es un auto nuevo en óptimas condiciones que en el supuesto que apareciera algún defecto se aplicaría la garantía correspondiente (cambio de piezas o reparaciones).

Ahora, corresponde hacer una comparación entre el “Modelo de Referencia” con el producto que recibió **José Troya**. El denunciante compró un auto nuevo en perfecto estado que podría presentar una posible falla potencial, por lo que después de ser informado de ello, el proveedor procedió a realizar el servicio técnico del cambio de piezas de forma preventiva, con lo cual **El Vehículo** quedó en perfectas condiciones de funcionamiento, eliminando la posible falla potencial. Además, es de advertir que hasta la fecha que se informó al denunciante sobre la posible falla en las válvulas del motor, **El Vehículo** no presentó ningún desperfecto de funcionamiento o algún otro problema, por lo que las probabilidades que se presenten dicha falla eran muy bajas.

Como se puede observar, **José Troya** adquirió en la realidad el mismo producto de referencia que le ofrecieron conforme a la información brindada por parte del proveedor, por lo que el proveedor no vulneró el deber de idoneidad, ya que cumplió con brindar el producto ofreció en el mercado; es más, el proveedor aplicó la garantía establecida, cumpliendo con lo que se prometió en caso de que el producto presente algún desperfecto.

En consecuencia, se configuró la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

Es por ello, que no se puede catalogar a **El Vehículo** como un producto defectuoso que vulnere el deber de idoneidad. Un producto será defectuoso cuando “no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su prestación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta circulación” (Acedo Penco, 2007, p 171). En ese sentido, como ya hemos explicado, **El Vehículo** cumple con la finalidad por la que fue comprado.

Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar lo perjudicial que se hubiese considerado que la posible falla potencial vulnere la expectativa del consumidor. Sobre ello, Payet Puccio comenta:

*“(s)i uno parte de esta afirmación el análisis según las expectativas del consumidor se vuelve absolutamente indeterminado: el producto es defectuoso si defrauda las expectativas del consumidor y el producto defrauda las expectativas del consumidor si es defectuoso, en este sentido, probablemente lo único que puede decirse es que los consumidores esperan que los productos hayan sido diseñados inteligentemente, a la luz de las contingencias previsibles, con la seguridad de los consumidores en mente” (Payet Puccio, 1990, p 726).*

Como bien señala el citado autor, no podemos proteger todas las expectativas de los consumidores porque su protección sería ilimitada, con lo cual las expectativas de un consumidor negligente o una expectativa irracional tendrían que ser protegido en todos los casos. Ello podría producir una distorsión en el mercado, provocando que los proveedores estén obligados a asumir costos innecesarios para cumplir con todos los requerimientos y expectativas de los consumidores.

En esa línea misma, Alfredo Bullard comenta que asumir que el consumidor sea protegido en cualquier caso (incluyendo sus expectativas), sin importar su nivel de diligencia, es darle un seguro contra los comportamientos irresponsables otorgado por los proveedores. En el supuesto que el proveedor esté obligado a responder por la conducta de los proveedores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que

asumir para cubrir ese seguro. Estos costos, incrementarán los precios de los productos por los cuales los consumidores diligentes estarían subsidiando las conductas de los consumidores no razonables, dado que todos los consumidores pagarán precios altos como consecuencia de los costos que los proveedores deberán asumir de la conducta de los consumidores negligentes. Y no solo ello, sino que considerando que ser un consumidor razonable tiene algunos costos como adquirir información, los consumidores no tendrían incentivos para ser diligentes (Bullard González, 2010, p 10 – 11).

Como bien se señala, cubrir todas las expectativas generadas en los consumidores no incentiva que los consumidores se comporten de forma correcta en el mercado (de forma diligente), provocando un incremento en los precios de los productos o servicios. Pues, cubrir esas expectativas, contribuye al incremento de consumidores con poca razonabilidad en su comportamiento, afectando el correcto funcionamiento del mercado.

### **C. Acreditación del defecto del producto por parte del denunciante:**

El fundamento principal de la Sala, por el cual se declaró infundada la denuncia, fue la falta de acreditación del denunciante de la existencia de un desperfecto del producto. Ello es así, que la resolución materia de análisis realizó un cambio de criterio anterior. Este nuevo criterio establece que en el análisis del deber de idoneidad, respecto de si el producto adquirido corresponde a lo esperado por el consumidor, surge en tanto quede acreditado la existencia de fallas o desperfectos.

El criterio anterior fue establecido en la resolución N° 0177-2012/SC2-INDECOPI de fecha 19 de enero de 2012. La materia de controversia de dicha resolución tuvo como punto de partida la denuncia interpuesta por el Sr. Francisco Cirilo Miguel Narazas Gamero contra Toyota. En ese caso, el vehículo adquirido por el denunciante presentó ciertas fallas mecánicas cuando ya había sido comprado. Posterior a la compra, el denunciante fue informado de que el vehículo vendido pertenecía a las unidades llamadas a revisión, debido a que en determinadas condiciones climáticas y bajo condiciones de manejo específicas el pedal del acelerador podría tardar en retomar a la posición de desaceleración. Es por ello, que de forma preventiva, Toyota colocó una pieza de metal en el acelerador.

En ese procedimiento, la Sala determinó que la sola falla potencial de un producto vulnera el deber de idoneidad, ya que la expectativa del consumidor se defraudó con el hecho de que el vehículo no correspondía con la información brindada al consumidor. Por tanto, no se requería que el denunciante acredite que el vehículo no pueda funcionar.

Ahora, corresponde analizar si el cambio de criterio de la Sala es correcto para determinar si el denunciante se encontraba obligado a acreditar el defecto del producto. Para tal fin, nos enfocaremos en la carga de la prueba.

En materia civil, la carga de la prueba se encuentra prevista en el artículo 196 del Código Procesal Civil<sup>2</sup>. Este artículo establece que le corresponde la carga de la prueba a quien afirma un hecho. En ese sentido, el demandante se encuentra obligado a acreditar los hechos alegados en su demanda a través de medios probatorios veraces y el demandado deberá acreditar los hechos pertinentes en su contestación, con lo cual nos encontramos con “aquella medida normativa que prevé una conducta, cuya realización eleva la posibilidad de alcanzar un fallo favorable” (Velásquez Meléndez, 2016, p 268 – 269) o desfavorable.

En un proceso civil, el Juez actúa como parte imparcial, cuyo objetivo es aplicar justicia en base a las normas que conforman el ordenamiento jurídico, mientras que el demandante y el demandado son los encargados de presentar los medios probatorios correspondientes para acreditar cada fundamento que sustente su postura en el proceso.

Por otro lado, en el ámbito del Derecho Administrativo, la carga de la prueba se encuentra contenida en el artículo 162 en la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (Ley N° 27444), donde se señala que la carga de la prueba se rige por el principio de impulso

---

<sup>2</sup> **Código Procesal Civil**

**Artículo 196.- 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.

<sup>3</sup> **Ley del Procedimiento Administrativo General**

**Artículo 162.- Carga de la prueba**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.  
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o acudir alegaciones.

de oficio y consiste en que a los administrados le corresponde aportar pruebas. Sobre este artículo Morón Urbina comenta lo siguiente:

*La aplicación de la oficialidad al aspecto probatorio impone a la Administración Pública: la obligación de verificar y probar los hechos que se imputan o que han de servir de base a la resolución del procedimiento, así como la obligación de proceder a la realización de la actividad probatoria misma cuando lo requiera el procedimiento.*

*Por lo general, los administrados no tienen el deber de probar, salvo procedimientos especiales donde las normas legales expresas puedan imponerlas esa obligación. (...) (Morón Urbina, 2018, p 18)*

De lo citado se desprende que en el derecho administrativo la carga de la prueba la tiene la administración; y, los administrados están facultados de colaborar en el procedimiento administrativo mediante la incorporación de medios probatorios pertinentes. No obstante, esta regla general puede cambiar dependiendo de cada procedimiento especial.

La administración tiene la obligación de aportar todos los medios probatorios que sean necesarios para que pueda pronunciarse de forma motivada mediante una resolución administrativa, con lo cual la administración puede actuar de oficio. En tal sentido, para que se realice la actividad probatoria en un procedimiento administrativo, no es necesario que el administrado solicite el desarrollo dicha actividad, por lo que su participación no será necesaria. Sin embargo, ello no excluye que los administrados puedan aportar las pruebas que consideran convenientes. Al respecto, Eduardo García De Enterría y Tomás Ramón Fernández comentan:

*La carga de la prueba pesa esencialmente en la Administración en la medida en que ésta viene expresamente obligada por la Ley a abrir un período de prueba siempre que exista contradicción sobre los hechos. La simple alegación por el interesado de un hecho determinado coloca a la Administración en la alternativa de aceptarlo como cierto o de abrir un periodo de prueba para resolver la discrepancia en caso contrario (García De Enterría y Fernández Tomás, 2006, p 1436).*



Por tanto, la diferencia entre el proceso civil y el procedimiento administrativo consiste en que en el procedimiento no importa quienes sean las partes que participen (administrados), el ente administrativo siempre va desarrollar su actividad probatoria en base al interés general, por lo que siempre estará obligado a obtener los medios probatorios que consideren adecuados para resolver el procedimiento respectivo.

Siendo ello así, en el ámbito de Protección al Consumidor la distribución de la carga probatoria se determinó en los lineamientos del año 2006 expedido por la Comisión de Protección al Consumidor. Según estos lineamientos, la carga de la prueba en materia de consumo es la siguiente:

- i) Corresponde al consumidor acreditar un defecto en el bien o servicio.
- ii) Una vez acreditado el defecto, el proveedor deberá acreditar que el defecto no les es imputable.

El primer punto trata de una hipótesis de responsabilidad civil objetiva, pues solo basta que el denunciante acredite un daño como consecuencia del defecto del producto, por lo cual deberá aportar la prueba del nexo causal entre el defecto y daño. El proveedor no se podrá liberar de responsabilidad alegando haber cumplido con las medidas diligentes requeridas en la etapa de la elaboración del producto (Woolcott Oyague, 2007, p 441). Como se puede observar, estamos ante elementos de la Responsabilidad Civil que procederé a desarrollar.

La responsabilidad civil objetiva es “aquella que se basa en factores de atribución objetivos, considerados como tales por el ordenamiento jurídico” (Taboada Córdova, 2001, p 31). Este tipo de responsabilidad se encuentra regulado en el artículo 1970 del Código Civil Peruano, cuyo texto establece lo siguiente: “Aquel que mediante un bien riesgoso o peligro, o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro, está obligado a repararlo”.

Lizardo Taboada señala que en este supuesto no es necesario examinar la culpabilidad del autor, solo bastará que se acredite el daño causado, la relación de causalidad y que el daño se haya producido mediante un bien o riesgo adicional. No es importante identificar

si el autor es culpable o no, de todas formas será responsable por haber causado el daño (Taboada Córdova, 2001, p 31).

Asimismo, Espinoza Espinoza citando a Renato Scognamiglio, señala que “basada en la fórmula de quien con su actividad crea las condiciones de un riesgo, debe soportar las consecuencias (y se remonta al antiguo brocardo *cuis commoda eius incommoda*), es sin lugar a dudas, el más socorrido fundamento de la responsabilidad objetiva” (Espinoza Espinoza, 2011, p 170).

El nexo causal o la relación de causalidad se define como “el nexo o relación existente entre el hecho determinante del daño propiamente dicho. Se trata de una relación de causa efecto. Así, esta relación causal nos permitirá establecer hechos susceptibles de ser considerados circunstancias determinantes del daño” (López Avendaño, 2019, p 48). Este elemento cumple una función que permite relacionar el daño con el autor y ayuda a los órganos de justicia limitar *quantum resarcitorio*. Espinoza Espinoza, señala que del nexo causal se desprende dos aspectos relevantes: “a) Para el aspecto del evento lesivo (causalidad de hecho o fáctica), se procede a la reconstrucción del hecho a los efectos de imputación de la responsabilidad, b) Para el aspecto del daño resarcible (causalidad jurídica), se determinan las consecuencias dañosas que el responsable deberá resarcir” (Espinoza Espinoza, 2011, p 200).

De lo expuesto podemos señalar que el nexo causal es una relación entre la conducta antijurídica del autor y el daño causado, es decir, que se debe acreditar que el daño es una consecuencia del comportamiento del autor para que se configure este elemento de la responsabilidad civil. Por medio del nexo causal podremos identificar los hechos que hicieron posible el daño. Asimismo, se podrá determinar los conceptos materias de resarcimiento (daño emergente, lucro cesante y daños morales).

En ese sentido, el nexo causal se basa sobre el fundamento del riesgo creado, por lo que no se analizará la culpa del autor, así su ausencia no libera al autor de responsabilidad. Por lo tanto, en materia de derecho al consumidor, para que el proveedor responda, el consumidor deberá acreditar de forma objetiva el defecto del producto o servicio como consecuencia del comportamiento del proveedor.

El segundo punto concuerda con el artículo 104 de **El Código**<sup>4</sup>, que establece que el proveedor responde por la falta de idoneidad del bien o servicio. No obstante, podrá quedar exonerado si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal. Por medio de la ruptura del nexo causal, se “va permitir identificar el verdadero hecho generador del daño, dado, que al ser la vida una concentración de hechos y circunstancias, nunca se presenta en la realidad un mero hecho aislado como interviniente en el fenómeno causal” (Fernández Cruz, 2019, p 55).

**El Código** refiere a las rupturas del nexo causal reguladas en el Código Civil. Sobre ello, Lizardo Taboada señala:

*Todo supuesto de fractura causal implica, pues un conflicto entre la causa ajena y la causa inicial, siendo el daño consecuencia de la causa ajena y no existiendo ninguna relación de causalidad respecto de la causa inicial.*

*Esto significa, en consecuencia, que la causa ajena es un mecanismo jurídico para establecer que no existe responsabilidad civil a cargo del autor de la causa inicial justamente por haber sido el daño consecuencia del autor de la causa ajena (Taboada Córdova, 2001, p 78)*

De lo citado, se entiende que para atribuir responsabilidad civil a una persona por consecuencia de una conducta que causó un daño, el autor podrá liberarse si logra acreditar que no ha sido el causante del daño imputado por ser consecuencia de un hecho ajeno. En otras palabras, los supuestos de ruptura causal son causas ajenas que excluyen de responsabilidad a un sujeto por generar daños a la víctima.

---

<sup>4</sup> **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. (...).

El Código Civil regula las fracturas causales en su artículo 1972, cuyo texto establece que “En los casos del artículo 1970, el autor no está obligado a la reparación cuando el daño fue consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia de quien padece el daño”.

El caso fortuito hace referencia a un fenómeno de la naturaleza, como por ejemplo las consecuencias del Fenómeno del Niño. Cuando se trate de un hecho de fuerza mayor será un acto de la autoridad pública, como el estado de emergencia por la pandemia del Covid-19. El hecho determinante de un tercero es el comportamiento de un tercero ajeno a la relación del autor y la víctima. El hecho de la propia víctima es cuando mediante sus propios actos la víctima contribuye a la realización del daño, el cual no se hubiese producido si la víctima no hubiera realizado dicho comportamiento.

En esa misma línea, Alfredo Bullard sobre la carga de la prueba en materia del consumidor comenta lo siguiente:

*El análisis efectuado por el Tribunal del INDECOPI condujo, sin embargo, a precisar algunos principios de la carga de la prueba que ayudan a definir la importancia de las garantías explícitas. Se señaló que si el término o condición ofrecida era de tal naturaleza que superaba lo que esperaría un consumidor razonable, entonces la carga de probar que el término o condición se encontraba por debajo de lo que esperaría un consumidor razonable, entonces la carga de la prueba de que tal condición menos favorable había sido ofrecida al consumidor correspondía al proveedor (Bullard González, 2010, p 21).*

Por lo citado, se advierte que el consumidor tiene la carga de acreditar el daño porque es quien realiza la denuncia ante Indecopi. Debe alegar que el producto adquirido debería tener las características que esperaría un consumidor razonable. Es decir, que solo basta que el denunciante acredite la responsabilidad objetiva (daño) sin necesidad de acreditar la culpabilidad del proveedor para que sea responsable de haber vulnerado la norma de consumo.

Por otro lado, si el proveedor alega que las características ofrecidas fueron menores a las previsibles, la carga de la prueba lo tendrá él. Cabe precisar que “acreditar el defecto no

es suficiente para satisfacer esta carga de la prueba. Para acreditar que hubo un defecto, también debe acreditarse que dicho defecto fue originado por un acto (u omisión) del proveedor denunciado” (Chang Tokushima, 2012, p 208). En tal sentido, el denunciante también debe acreditar el nexo causal entre el daño y el comportamiento del proveedor. Asimismo, el proveedor puede liberarse de responsabilidad si acredita algún supuesto de fractura causal (caso fortuito, fuerza mayor, causa de un tercero o causa la propia víctima).

Por consiguiente, “el fabricante responde cuando los daños que se producen al consumidor o usuario provienen de una falla en el proceso de fabricación. (...) El vicio de fabricación debe tener su origen en la organización empresarial, puesto que si es sobreviniente no habría nexo causal (...)” (Lorenzetti, 2009, p 522 – 523).

En el presente caso, **José Troya**, quien es el consumidor denunciante, tenía la carga de la prueba de la falla del producto, es decir, es el sujeto que debía presentar algún medio probatorio que permita demostrar la existencia de un desperfecto de **El Vehículo** para que pueda sustentar que el proveedor vulneró el deber de idoneidad. Sin embargo, solamente adjuntó la carta remitida por **Toyota**, la cual decía que **El Vehículo** tenía una baja probabilidad que se presente alguna falla en el futuro. Por otra parte, el denunciante tampoco pudo acreditar el nexo causal entre el supuesto defecto de **El Vehículo** con el comportamiento de **Toyota**, ya que no existió ninguna consecuencia que provenga de un daño que no sucedió.

Por lo tanto, el denunciante no cumplió con el primer punto de la regla probatoria en materia de Consumo según los lineamientos expedido por Indecopi, esto es, acreditar un defecto del producto o servicio. Por tal razón, **Toyota** no se encontraba en la posibilidad de acreditar que el defecto no le era imputable porque no existía un defecto en **El Vehículo**. En consecuencia, no se vulneró el deber de idoneidad.

Finalmente, cabe señalar que en el presente caso nos encontramos ante un recall, que durante el procedimiento no fue materia de controversia. El recall consiste en el llamado a revisión de un producto para que proveedor pueda realizar las reparaciones correspondientes como consecuencia de no poder advertir el desperfecto durante su

fabricación. El recall se encuentra regulado en el artículo 28 y 29 de **El Código**<sup>5</sup>. Conforme señala Vizcarra Castillo, esta figura implica lo siguiente:

- a) Que, el fabricante detecte un defecto en el vehículo de manera posterior a su fabricación
- b) Que, el fabricante realice una campaña a efectos de subsanar dicho defecto.

Asimismo, el autor señala que el recall también se puede efectuar de forma preventiva ante un potencial defecto del producto que se manifiesta en ciertas condiciones (Vizcarra Castillo, 2013, p 42).

### **V.3. Las Medidas Correctivas en el Código de Defensa y Protección al Consumidor:**

En el ámbito del derecho administrativo, las medidas correctivas nacen a raíz de actos cometidos contrarios a la ley por parte del administrado. Esta medida es un acto administrativo que “busca retirar los efectos nocivos o perjudiciales que el ilícito ha generado intentando reestablecer la situación anterior al momento de producido este acto” (Morón Urbina, 2010, p 154). De esta manera, se busca reponer el orden legal vulnerado por el infractor y prevenir futuros daños (Morón Urbina, 2010, p 150). Para cumplir con ello, la administración, mediante las medidas correctivas, impone “conductas de diversos tipos y contenidos a los administrados, dándole órdenes y mandatos gravosos” (Morón Urbina, 2010, p 135).

En materia de Protección al Consumidor, Indecopi es el ente administrativo encargado de imponer estas medidas, las cuales se otorgan como parte del reconocimiento del derecho de los consumidores a la reparación o reposición del producto o la devolución del monto

---

<sup>5</sup> **Artículo 28.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos**

En caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso.  
(...)

**Artículo 29.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad**

La advertencia de los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los riesgos y peligros no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:  
(...)

pagado por un producto o servicio según determinadas circunstancias, por ejemplo cuando el producto no cumple la función por la cual fue adquirido o presente algún tipo de defecto<sup>6</sup>.

Al respecto, Morón Urbina señala que las medidas correctivas en materia de consumo tienen el objetivo “revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Una particularidad de las medidas correctivas ante ilícitos en materia de protección al consumidor es que las resoluciones finales constituyen títulos ejecutivos” (Morón Urbina, 2010, p 139). Conforme el artículo 114 de **El Código**<sup>7</sup> se establece que las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias. Para efectos del presente informe me enfocaré en las medidas reparadoras.

El artículo 115 de **El Código**<sup>8</sup> señala que el objeto de las medidas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la

---

<sup>6</sup> **Artículo 97.- Derechos de los consumidores**

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no corresponda a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

(...)

<sup>7</sup> **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.

(...)

<sup>8</sup> **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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte según las circunstancias.

(...)

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

(...)

infracción administrativa a su estado anterior. Sobre este tipo de medidas, Morón Urbina señala que se aplican con “la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado, sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar por la misma infracción” (Morón Urbina, 2010, p 139).

De lo citado se desprende que las medidas correctivas tienen como finalidad revertir los efectos patrimoniales ocasionados al consumidor a su estado anterior como consecuencia del daño provocado por el proveedor. También, se puede “considerar que estas medidas correctivas son equivalentes al daño emergente —el mismo que forma parte del contenido de una indemnización— (...)” (Rejanovinschi Talledo, 2015, p 234). El daño emergente es “el empobrecimiento que sufre el damnificado como consecuencia directa y súbita del daño. De este modo, estamos en un escenario en el cual se extrae del patrimonio de un sujeto una utilidad que ya existía dentro de este al momento de acontecer el daño” (Fernández Cruz, 2019, p 97).

Nos encontramos ante un daño resarcible que se caracteriza por la exigencia de una certeza fáctica del mismo, por lo que se debe comprobar la pérdida de una utilidad anterior a la acreditación del daño (Fernández Cruz, 2019, p 65). En otras palabras, el daño emergente es la pérdida que sobreviene en patrimonio del dañado por ser perjudicado por un acto ilícito (Espinoza Espinoza, 2011, p 247).

Entre las medidas reparadoras tenemos la reparación del producto, el cambio del producto por uno de las mismas características, la entrega de un producto similar, el cumplimiento de la ejecución de la prestación, entre otras medidas. Además, en el inciso f) del artículo 115.1 de **El Código**, se deja una cláusula abierta para incluir medidas reparadoras análogas a las ya establecidas.

En doctrina, se ha discutido si las medidas correctivas son de naturaleza indemnizatoria. Sobre ello, Espinoza Espinoza comenta lo siguiente:

“parece que la línea divisoria entre una medida correctiva y una indemnización en forma específica por daño emergente es bastante tenue y podría confundirse. No se debe olvidar que la función del resarcimiento



en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado. La medida correctiva es una sanción administrativa que busca (solo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior” (Espinoza Espinoza, 2010, p 169).

El citado autor señala que la medida correctiva y el daño emergente (indemnización) son diferentes debido a la finalidad que persiguen. El daño emergente busca aliviar la situación del dañado, es decir, que mediante la indemnización se busca remediar un perjuicio provocado, lo que incluye que el perjudicado quede satisfecho. Por otra parte, la medida correctiva es una sanción que solo busca revertir el daño al estado anterior.

Sin embargo, no comparto esta postura. En primer lugar, no se puede calificar a la medida correctiva como una sanción. Como bien señala Danós Ordóñez, las medidas correctivas “no son modalidades sancionatorias, sino la adopción de medidas específicas con el objeto de exigir el cumplimiento de las leyes, restituyendo las cosas a la situación originaria” (Danós Ordóñez, 1995, p 156). De igual forma, las medidas reparadoras tienen la finalidad de “reestablecer la legalidad alterada por el acto ilícito a través de la reversión de los efectos causados por el acto u omisión ilícita” (Morón Urbina, 2010, p 151). A diferencia de las sanciones, las cuales “deben tener un contenido aflictivo, deben consistir en un perjuicio al ciudadano impuesto como un castigo; es decir, buscado directa y deliberadamente” (Carreras Schabauer, 2011, p 497)

Si bien es cierto que ambas se aplican cuando se acredite un acto ilícito, la diferencia entre ellas consiste en que tienen finalidades diferentes, puesto que la medida reparadora no está sujeta a los principios de la potestad sancionadora y no necesita que exista una sanción, ni un procedimiento sancionador, por la cual pueda proceder o sustituir (Morón Urbina, 2010, p 157).

Así pues, las medidas correctivas no buscan sancionar al infractor, sino que buscan revertir el estado de las cosas a su situación inicial o que el consumidor sea resarcido. Por otro lado, las sanciones en materia de consumidor se darán cuando el proveedor infringe las normas correspondientes a dicha materia.

Con respecto a las medidas correctivas y el daño emergente (indemnización), si realizamos un comparación entre ambos conceptos podemos darnos cuenta que cumplen una misma función. Ambos, tienen el objetivo de resarcir un daño de forma pecuniaria como consecuencia de un desbalance patrimonial del consumidor por el comportamiento imprudente del proveedor, por lo que se busca que el consumidor pueda recuperar lo perdido. En tal sentido, podemos considerar que las medidas correctivas reparadoras aparentemente tiene una naturaleza indemnizatoria que derivan de un acto ilícito.

Ello es así, que en una demanda de indemnización por daños y perjuicios por vía judicial se descuenta la satisfacción pecuniaria resarcible que el consumidor recibió mediante una medida correctiva reparadora otorgada por la entidad administrativa (artículo 115.7 de **El Código**<sup>9</sup>). Es por ello que “se debe concluir que la administración otorga «indemnizaciones a cuenta» o daños emergentes, de modo tal que en la vía judicial se podrá solicitar el lucro cesante y daños extramatrimoniales” (Rejanovinschi Talledo, 2015, 235).

A pesar de lo expuesto, el artículo 115.7 de **El Código** señala expresamente que las medidas reparadoras no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que son dictadas sin perjuicio de la indemnización de los daños y perjuicios que el consumidor pueda solicitar por vía judicial o arbitral. En esa misma línea, Durand Carrión señala que “Indecopi no entra a analizar las categorías jurídicas conceptuales propias de la teoría de la responsabilidad civil, (...) por tanto no puede ordenar el pago de indemnizaciones si no ha analizado el tema bajo la óptica de la responsabilidad civil” (Durand Carrión, 2016, p 107).

Además, la incompetencia de brindar indemnizaciones por parte de Indecopi se sustenta en que el derecho de propiedad no puede ser afectado por la administración porque se realizaría mediante un acto administrativo unilateral, lo correcto es que se realice por una

---

<sup>9</sup> **Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

sentencia judicial. Lo contrario significaría que Indecopi tenga la posibilidad de disposición directa y unilateral de la propiedad del causante de la infracción y asignárselo al dañado (Morón Urbina, 2010, p 155).

Por lo expuesto, podemos señalar que si el denunciante en vía administrativa obtiene una medida reparadora, no estará prohibido de solicitar una indemnización por daños y perjuicios por la vía judicial. No obstante, se descuenta de la indemnización la satisfacción patrimonial otorgada mediante una medida reparadora en el procedimiento administrativo, ya que solamente podrá solicitar el lucro cesante y los daños morales. Entonces, sí se puede considerar que la medida reparadora es de naturaleza indemnizatoria porque cumplen con la misma finalidad.

Sobre este punto, en el caso concreto, concuerdo con lo resuelto por la Sala. Considero que al no poder acreditarse el desperfecto de **El Vehículo**, a **José Troya** no le correspondía ninguna medida correctiva a su favor por no existir un daño comprobable que sea materia de resarcimiento y no existía un producto que se tenga que reestablecer a su estado anterior, es más, el proveedor por medio del cambio de piezas eliminó la posibilidad de que exista una posible falla potencial en el producto.

Ahora, cabe preguntarnos, si es conveniente aplicar una medida correctiva ante el defecto de un producto fabricado de forma masiva. Como punto de partida debemos tener en cuenta que los productos de producción masiva por su propia naturaleza pueden presentar fallas cuando ya fueron puestos en el mercado, a pesar que hayan sido producidos basándose en controles de calidad.

Sobre este tema, Indecopi se pronunció en la resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, en la cual señaló lo siguiente:

En caso de la fabricación masiva, no se puede asegurar la infabilidad de los procesos productivos, por lo que el control previo de fabricación no puede ser suficiente para satisfacer las expectativas del consumidor. Es por ello, que existen normas en el Código de Protección al Consumidor que se aplican cuando el producto presenta desperfectos. Esto no significa que las normas de protección al consumidor faciliten la deficiencia de

los procesos productivos, sino que estas normas serian un complemento a los mecanismos preventivos.

Por lo tanto, el proveedor no será responsable por vulnerar el deber de idoneidad de un producto fabricado en masa que presente desperfectos, sino por no haber realizado aquellos actos que se comprometió en caso aparezca estos desperfectos. La razón de ello, es la imposibilidad de asegurar a los consumidores que los productos adquiridos no presenten ningún tipo de desperfectos luego de haber sido entregado.

De esta forma, se promueve que los proveedores puedan solucionar los desperfectos de sus productos o servicios, evitando que el consumidor recurra a la entidad administrativa para la defensa de sus derechos.

De esta resolución se advierte que, antes de recurrir a la entidad administrativa, en el supuesto que un producto fabricado en masa presente desperfectos, el consumidor primero deberá identificar si el proveedor aplicó la garantía respectiva a efectos de solucionar el problema. En el caso que el proveedor se niegue a ello, el consumidor podrá solicitar una medida correctiva reparadora en función a las características del producto.

La medida correctiva reparadora trae consigo un aspecto negativo como positivo. Este tipo de medida (por ejemplo el cambio del vehículo) puede generar un sobre costo innecesario y perjudicial al proveedor. Como se puede observar, esta medida puede producir un efecto negativo a los proveedores de la misma forma que una medida sancionadora. Es así, que el proveedor incluirá en el precio del producto lo que generaría el cumplimiento de una medida reparadora, el cual sería asumido por el consumidor; además, se agregarían los costos legales (Vizcarra Castillo, 2013, p 415-16). Por consiguiente, las medidas reparadoras pueden generar sobre costo a los productos incrementando su precio de venta.

Sin embargo, como aspectos positivos podemos señalar que las medidas reparadoras fortalecen los mecanismos de fabricación y comercialización de los productos fabricados en masa. En tal sentido, se reducirán los casos en los cuales aparezcan desperfectos en los productos, por lo que existirán menos consumidores perjudicados. Además, se desincentiva las denuncias maliciosas que se presenten ante el ente administrativo, a pesar

de haberse honrado las garantías. Con ello, el proveedor no tendrá incentivo de reducir o no brindar las garantías considerando que si se ejecuta igual va a ser sancionado (Aldana Ramos, 2016, 27 – 28).

Por lo expuesto considero que las medidas correctivas reparadoras, en casos de productos fabricados en masa, deben aplicarse cuando el consumidor acredite que el proveedor no aplicó la garantía respectiva, pues las medidas reparadoras funcionan como una herramienta a favor del consumidor con el fin de tutelar sus derechos sin hacer distinción si el producto fue fabricado de manera masiva o de forma única, ya que el consumidor solo espera recibir un producto en buenas condiciones.

En el caso en concreto, el proveedor cumplió con aplicar el remedio legal correspondiente sin la necesidad de que el ente administrativo le obligara a cumplir con ello. Como quedó demostrado, **Toyota** implementó una campaña de carácter preventivo y voluntario con el fin prevenir cualquier situación anómala que pudiera suceder en el futuro. **José Troya** accedió voluntariamente a participar de dicha campaña; y como consecuencia, **Autonort** procedió a realizar el cambio de piezas a **El Vehículo**, dejando constancia que nunca presentó un defecto de fábrica. Por consiguiente, no correspondía que Indecopi imponga una medida correctiva porque no se vulneró el deber de idoneidad.

#### **V.4. Improcedencia de la denuncia por falta interés para obrar:**

El interés para obrar “es una institución procesal surgida con la finalidad de analizar la utilidad que el proceso puede proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes” (Avendaño Valdez, 2010, p 64). Para identificar la utilidad del proceso se deberá desarrollar un juicio de utilidad, el cual “debe referirse, en cada caso, a los efectos del acto jurisdiccional que se pide, o también en sentido inverso, el perjuicio o daño que pueda causar al actor, la falta de pronunciamiento requerido” (Casación N° 5003-2007, Lima).

Por ende, una persona cuenta con interés para obrar “cuando su presencia en él se reconozca a partir de la imposibilidad jurídica de solucionar su conflicto de intereses de manera distinta a su actuación ante el órgano jurisdiccional” (Monroy Gálvez, 2017, p

54), por lo que la parte demandante antes de recurrir al órgano judicial, debe haber agotado todas las medidas razonables que le permita satisfacer su interés.

En el supuesto de que no se haya podido solucionar el conflicto por ningún medio, “el titular de un derecho no tiene ninguna otra alternativa para hacerlo efectivo (su derecho), que solicitar al Estado lo otorgue tutela jurisdiccional. Dicha solicitud importa el ejercicio de su derecho de acción” (Echandía Devis, 1984, p 34). Según Casafranca García, el interés para obrar supone la concurrencia de los siguientes presupuestos:

- i) La existencia de un conflicto intersubjetivo de intereses con relevancia jurídica,*
- ii) que el derecho no haya caducado (ni que haya pronunciamiento de prescripción extintiva),*
- iii) que ese conflicto no pueda ser resuelto fuera del Poder Judicial (por ejemplo, que en su caso no se haya agotado aún la vía administrativa, que no se haya transitado por la conciliación extrajudicial en caso de derechos disponibles, etc.),*
- iv) que el conflicto no haya sido resuelto (cosa juzgada),*
- v) que no haya habido forma de autocomposición del conflicto ni unilateral (desistimiento de la pretensión) ni bilateral (transacción, conciliación),*
- vi) que no exista otro proceso idéntico entre las mismas partes en curso (litispendencia)* (Casafranca García, 2016, p 516).

La ausencia de alguno de los presupuestos señalados configurará la improcedencia de la demanda por falta de interés para obrar conforme lo establece el numeral 2 del artículo 427 del Código Procesal Civil<sup>10</sup>. El juez al momento de calificar la demanda advertirá si nos encontramos ante una pretensión legítima y revisará el cumplimiento del interés para obrar. En el caso que “existiera duda acerca del cumplimiento de este presupuesto procesal, debe aplicarse el principio procesal pro actione y continuar con el trámite del proceso” (Martel Chang, 2019, p 252).

Por lo tanto, el interés para obrar es una institución del Proceso Civil, que nos permitirá identificar que el proceso tenga una utilidad para el demandante. Por consiguiente, la falta

---

<sup>10</sup> **Código Procesal Civil**

**Artículo 427.- Improcedencia de la demanda**

El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar; (...).

de interés para obrar del demandante provoca la improcedencia de la demanda. Esta institución se podrá aplicar supletoriamente en materia de Protección al Consumidor conforme a las disposiciones complementarias del Código Procesal Civil.

En esa línea, en el año 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor publicó sus lineamientos, en los cuales señaló que “conforme al artículo 108° del Decreto Legislativo 1308, que modificó el Código, cuando el denunciante carece de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia, por ejemplo, porque el proveedor solucionó los hechos reclamados antes de la formulación de la misma, esta deviene en improcedente”. Este artículo de **El Código** se establece expresamente lo siguiente:

***Artículo 108.- Infracciones administrativas***

*(...)*

*Sin que la presente enumeración sea taxativa, podrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:*

*(...)*

*e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.*

*(...).*

Por lo expuesto, podemos señalar que en el Derecho de Protección al Consumidor se entenderá que el denunciante carece de falta de interés para obrar cuando el proveedor subsanó la conducta presuntamente infractora que afectaba al consumidor antes de que interponga su denuncia. Esta institución procesal garantiza la utilidad del procedimiento del denunciante, lo que se relaciona con las pretensiones del consumidor, quien busca el resarcimiento de un daño sufrido como medida correctiva (Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI).

Siendo ello así, existirá falta de interés para obrar debido a la carencia de un estado de necesidad que merezca una tutela, que permita al consumidor recurrir a Indecopi para obtener una decisión ante el desperfecto de un producto. Por consiguiente, se mantendrá la improcedencia de la denuncia hasta que el proveedor aplique la garantía correspondiente. Si el proveedor niega la ejecución de la garantía, recién el consumidor

tendrá interés para obrar y su denuncia podría ser declarada fundada (Aldana Ramos, 2016, p 26).

En este caso, el **José Troya** bajo su propia voluntad acudió a **Autonort** para que **El Vehículo** pase por una revisión preventiva y se procediera a cambiar las piezas que podrían generar un posible defecto. Cabe precisar, que durante el procedimiento **El Vehículo** no presentó desperfecto alguno, por lo cual **José Troya** no pudo acreditar que se haya vulnerado el deber de idoneidad. A pesar de ello, **José Troya** procedió a realizar la denuncia ante Indecopi cuando el proveedor ya había subsanado la potencial falla de **El Vehículo**.

**Autonort** realizó el cambio de piezas para evitar una posible falla, con lo cual se ejecutó la garantía expresa. Es por ello, que considero que la denuncia debió ser declarada improcedente por falta de interés para obrar; y consecuentemente, Indecopi no debió pronunciarse sobre el fondo de la controversia. La improcedencia de la denuncia se sustenta con el fin evitar que el demandante o denunciante aumente la carga procesal, ya que obtener una decisión favorable no le generará ningún beneficio (Avendaño Valdez, 2010, p 64)

## VI. CONCLUSIONES:

1. En el caso materia de análisis no se vulneró el deber de idoneidad por lo siguiente: i) **José Troya** recibió el producto que le ofreció **Toyota** y **Autonort**, ii) **José Troya** no pudo acreditar que **El Vehículo** haya presentado algún defecto de fábrica y iii) **Toyota** aplicó la garantía expresa para evitar futuros inconvenientes.
2. Todas las expectativas de los consumidores no pueden ser tuteladas por la entidad administrativa porque provocaría una distorsión en el mercado, ya que el proveedor estaría obligado a responder por todas ellas. Es así, que se origina que el proveedor incurra a sobrecostos, los cuales serán transmitidos a los consumidores mediante el incremento de precios de los productos o servicios. Por tanto, para que una expectativa sea tutelable se debe considerar que el consumidor sea razonable e identificar las garantías del producto o servicio. Estas expectativas son tuteladas mientras no se cumplan las garantías.



3. Debido a la naturaleza de los productos fabricados en masa no se puede pretender que nunca presenten desperfectos, por lo que la negativa del proveedor de aplicar soluciones o remedios legales (Garantías) ofrecidos ante un producto defectuoso habilita al consumidor a recurrir a la entidad administrativa a fin de conseguir una medida reparadora. Queda claro, que esta negativa vulnera el deber de idoneidad.
4. La distribución de la carga de la prueba en materia del Derecho al Consumidor consiste en lo siguiente: i) El denunciante debe acreditar de forma objetiva el defecto del producto o servicio y ii) El proveedor debe demostrar que el defecto no le es imputable mediante alguna causal de fractura del nexo causal.
5. Indecopi debió declarar improcedente la denuncia y no pronunciarse sobre el fondo de la controversia, ya que el proveedor había solucionado la posible falla potencial del vehículo antes que el consumidor interponga la denuncia. De esta manera, se hubiera evitado la carga procesal del ente administrativo.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Acedo Penco, Ángel (2012). Derecho de Consumo, Análisis Jurídico-Privado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores de 2007. Madrid: Dykinson.

Aldana Ramos, Edwin (2016). La Responsabilidad del Proveedor por Falta de Idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. Lima: Equipo de Derecho Mercantil.

Aldana Ramos, Edwin y Gagliuffi Piercechi, Ivo (2004). La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente se observancia obligatoria. Lima: Ius Et Veritas N° 29.

Bullard, Alfredo (2010). ¿Es el Consumidor un idiota? El Falso Dilema entre el consumidor razonable y el Consumidor. Lima: Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 10.

Chang Tokushima, Juan Santiago (2012). ¿Compre ahora!... ¿Prueba después? La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Lima: Ius Et Veritas N° 44.

Carreras Schabaer Noelia, 2011. Medidas de policía administrativa y régimen jurídico del servicio público: Uso de las medidas correctivas en el Perú. Lima: Revista de Derecho PUCP N° 67.

Casación N° 5003-2007, Lima.

Casafranca García, Roger (2016). Código Procesal Civil Comentado, Tomo III. Lima: Gaceta Jurídica.

Código Civil (1984). Decreto Legislativo N° 295.

Código Procesal Civil (1992). Decreto Legislativo N° 728.

Constitución Política del Perú (1993).

Congreso de la República (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571.

Durand Carrión, J. (2016). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú.

Danós Ordóñez, J. (1995). Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública. Lima: IUS ET VERITAS, 5 (10).

Echandía Devis, Hernando (1984). Teoría del Proceso, Tomo I. Buenos Aires: Editorial Universidad.

Espinoza Espinoza, Juan (2004). Ley de Protección al Consumidor. Lima: Rhodas.

Espinoza Espinoza, Juan (2011). Derecho de la Responsabilidad Civil. Lima: Editorial Rodhas.

Espinoza Espinoza, Juan (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Ius Et Veritas N° 41.

Expediente N° 3315-2004-AA/TC.

Fernández Cruz, Gastón (2019). Introducción a la Responsabilidad Civil. Lo esencial del Derecho. Lima: Fondo Editorial PUCP.

García De Enterría, Eduardo y Fernández Tomás Ramón (2006). Curso de Derecho Administrativo, Tomo II. Lima: Palestras.

Gutiérrez Camacho, Walter (2013). La Constitución Comentada, Tomo II, Lima: Gaceta Jurídica.

Ley del Procedimiento Administrativo General (2001). Ley N° 27444.

Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor (2016). Indecopi.

Lineamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019). Indecopi.

Lorenzetti, Ricardo Luis (2009). Consumidores. Buenos Aire: Rubinzal - Culzoni Editores.

Martel Chang, Rolando (2019). El interés para obrar en Postulación del Proceso. Lima: Ius Et Veritas.

Merino Acuña, Roger (2008). Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI, Lima: Gaceta Jurídica.

Monroy Gálvez, Juan (2017). Temas de Derecho Procesal 2. Lima: Communitas.

Morón Urbina, Juan Carlos (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Tomo II. Lima: Gaceta jurídica.

Morón Urbina, Juan Carlos (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. Lima: Revista del Círculo de Derecho Administrativo N° 09.

Purizaca Vega, José (2010). Los 18 años del Sistema Peruano de Protección al Consumidor, Lima: Derecho y Sociedad N° 34.

Payet Puccio, José Antonio (1990). La Responsabilidad por Productos Defectuosos, Tomo II, en: Biblioteca para leer el Código Civil, volumen VIII. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Resolución N° 0654-2005/TDC-INDECOPI

Resolución N° 134-2008/SC2-INDECOPI

Resolución N° 272-2010/SC2-INDECOPI

Resolución N° 0177-2012/SC2-INDECOPI

Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI

Resolución N° 3294-2013/SPC-INDECOPI

Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI

Rejanovinschi Talledo, Moisés (2015). Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. Lima: Revista de la facultad de derecho N° 75.

Rejanovinschi Talledo, Moisés (2016). La elección del consumidor a un ambiente adecuado. Lima: Revista del Equipo de Derecho Mercantil.

Rejanovinschi Talledo, Moisés (2017). Protección al consumidor y propuesta Estatal en autorregulación privada y procedimientos administrativos: una aproximación inicial. Lima: Ius Et Veritas N° 54.

Rodríguez García, Gustavo (2014). El Apogeo y Decadencia del Deber de Idoneidad en la Jurisprudencia Peruana de Protección al Consumidor. Lima: Themis N° 65.

Taboada Córdova, Lizardo (2001). Elementos de la Responsabilidad Civil. Lima: Grijley.

Thorne León, Jaime (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor, Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo, Lima: Derecho y Sociedad N° 34.

Woolcott Oyague, Olenka (2007). La Responsabilidad Civil del Productor. Colombia: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.

Velásquez Meléndez, Raffo (2016). Código Procesal Civil Comentado, Tomo II. Lima: Gaceta Jurídica.

Vilela Carbajal, Jorge (2015). La idoneidad en la venta y servicios de reparación de vehículos, en: Actualidad Jurídica N° 259. Lima: Gaceta Jurídica.

Vizcarra Castillo, Raúl (2013). Autos, recalls e Indecopi: comentarios a la luz de recientes fallos y precedentes de INDECOPI. Lima: Ius Et Veritas N° 46.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE PIURA  
PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
DENUNCIANTE : JOSÉ LUIS TROYA ACHA  
DENUNCIADA : TOYOTA DEL PERÚ S.A.  
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: Se revoca la Resolución 607-2014/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Toyota del Perú S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del **Consumidor**; y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que no quedó acreditado que la proveedora haya vendido al consumidor un **vehículo con fallas en las válvulas del motor**.

Lima, 18 de agosto de 2015

#### ANTECEDENTES

1. El 24 de marzo de 2014, el señor José Luis Troya Acha (en adelante, el señor Troya) denunció a Toyota del Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Toyota) y a Autonort Cajamarca S.A.C.<sup>2</sup> (en adelante, Autonort) por infracción de la Ley 29571, Código de Defensa y Protección del Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, el Código); señalando lo siguiente:
  - (i) En octubre de 2013, adquirió de Autonort una camioneta Lan Cruiser Prado por la suma de US\$ 42 180,00;
  - (ii) al mes de haber adquirido el producto, fue notificado con la carta CAC-C-011/2013 cursada por Toyota, a través de la cual le comunicaron que el modelo de camioneta que había adquirido podía sufrir la corrosión de los resortes de sus válvulas de motor, defecto que a través del tiempo podría generar un ruido anormal y reducción de la actuación del vehículo; por lo que, de manera preventiva y sin costo alguno, cambiarían dichos resortes, pues el objetivo de la casa

---

<sup>1</sup> Ruc:20100132592. Domicilio: Av. Santo Toribio N° 173, Int. PI14 (Vía Central 125, Torre REal 8, Oficina 1401-1402) San Isidro.

<sup>2</sup> Ruc: 20495635822. Domicilio: Av. Hoyos Rubio N° 1272, Campo Real (Carretera al Aeropuerto), Cajamarca.

<sup>3</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de setiembre de 2010 mediante Ley 29571.

- automotriz era un brindar un producto de calidad y a entera satisfacción del cliente;
- (iii) luego de recibir tal comunicación, contestó la misma a través de una carta notarial expresando su desacuerdo con la reparación que pretendían efectuar a su camioneta, por lo que solicitó el cambio del producto; sin embargo, Toyota indicó que dicho pedido no procedía;
  - (iv) posteriormente, llevó la camioneta a los talleres de reparación autorizados por Toyota, dejando expresa constancia que ingresó el vehículo por medidas de seguridad;
  - (v) los técnico del taller concesionario le indicaron que el defecto en los resortes de las válvulas del motor de las camionetas Lan Cruiser Prado del año 2013 era de fábrica, por lo que existía la posibilidad de que la falla antes indicada afecte, no solo el desempeño del vehículo, sino también su funcionalidad;
  - (vi) Toyota debió retirar del mercado todas las camionetas Lan Cruiser Prado y no pretender reparar el defecto. Además, las eventuales reparaciones del vehículo debían ser efectuadas por los técnicos especializados de la marca en Japón y no por los concesionarios del Perú —quienes de acuerdo a lo manifestado por Autonort iban a ser capacitados para reparar el defecto—, a fin de evitar que este servicio también sea defectuoso;
  - (vii) el vehículo no cumplía con sus expectativas, pues al mes de ser adquirido sufrió reparaciones en el motor, lo que produjo su devaluación; y,
  - (viii) solicitó como medida correctiva el cambio del producto, así como una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
2. El 10 de julio de 2014, Autonort presentó sus descargos indicando lo siguiente:
- (i) El vehículo del denunciante no presenta defectos de fábrica como aludía el señor Troya, por el contrario, Toyota implementó una campaña especial de carácter preventivo y voluntario, en tanto los modelos de la camioneta adquirida por el denunciante podían presentar corrosión de los resortes de las válvulas de motor, lo que con el tiempo ocasionaría un ruido extraño en el motor, mas no impediría el uso ni afectaría la funcionalidad de la camioneta;
  - (ii) la campaña tenía por finalidad prevenir cualquier situación anómala que pudiera presentarse en el futuro; lo que, de ninguna manera, significaba que el vehículo del denunciante, en efecto, haya presentado tal falla;

- (iii) el servicio de reparación se realizó a entera satisfacción del denunciante y se dejó expresa constancia que la unidad en cuestión no presentó defecto de fábrica alguno;
- (iv) dado que su empresa no fabricó ni intervino en el proceso de fabricación del vehículo, las presuntas fallas de origen no podrían ser imputadas en su contra;
- (v) actuó de forma diligente pues prestó un buen servicio al denunciante; y,
- (vi) la autoridad administrativa no podía emitir pronunciamiento alguno sobre el fondo de la controversia, toda vez que el denunciante no acreditó las presuntas fallas en su vehículo.

3. El 5 de agosto de 2014, Toyota presentó un escrito indicando lo siguiente:

- (i) El señor Troya no presentó medio probatorio alguno que acredite que el motor de su vehículo haya presentado algún defecto de fábrica, por lo que resultaba inconsistente que haya solicitado el cambio de la unidad, amparándose únicamente en la manifestación de presuntos técnicos en automotriz especializados;
- (ii) la omisión antes descrita configuraba una afectación a la carga de la prueba prevista en los artículos 162º y 196º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, pues las declaraciones de ciertos técnicos no podían constituir medios probatorios idóneos para acreditar los presuntos defectos en el motor del vehículo. Asimismo, de acuerdo a tales principios los administrados tenían la obligación de promover todas las actuaciones necesarias para clarificar los hechos que se analizan en el procedimiento, con el objeto de arribar a la verdad material; concluyendo que correspondía al señor Troya acreditar el defecto invocado, hecho que no pudo ser corroborado por el denunciante;
- (iii) la campaña especial de servicio técnico tenía una naturaleza preventiva y voluntaria a fin de verificar los motores 2TR de los vehículos modelo Land Cruiser Prado 2.7, producidas entre mayo y octubre de 2013, para proceder con el cambio de las válvulas de tal componente si se advertía que dichas piezas podían generar corrosión y, de esta forma, prevenir una fatiga en los resortes de las mismas. Tal circunstancia tenía una probabilidad muy baja de presentarse (0,13846%), pues de los 26 000 vehículos presuntamente afectados a nivel mundial, solo 36 reportaron tal condición, siendo que ninguno se encontraba en el Perú;
- (iv) la implementación de la campaña preventiva no acreditaba que el vehículo del señor Troya presentara algún defecto de fábrica en el motor; por el contrario, la referida campaña evidenciaba la buena



- disposición de su empresa para brindar un servicio de mejor nivel a sus clientes;
- (v) el señor Troya aceptó y autorizó que su vehículo fuera revisado por el concesionario, sin mostrar disconformidad alguna con el servicio brindado pues no informó sobre la existencia de las presuntas fallas en el motor;
  - (vi) las alegaciones del señor Troya debían ser desestimadas por la autoridad de consumo de conformidad con la Doctrina de los Actos Propios, la cual establece que nadie puede actuar contra sus propios actos;
  - (vii) en el caso, el señor Troya en ningún momento manifestó ante su empresa que su camioneta presentó algún defecto de funcionamiento. No obstante, al poner en conocimiento del consumidor los defectos que posiblemente podía presentar el modelo de camioneta que adquirió, aceptó que se realice el servicio técnico de reparación preventivo, manifestando que el vehículo quedó en óptimas condiciones de funcionamiento; y
  - (viii) los argumentos del señor Troya eran contradictorios pues, por un lado, alegaba que su vehículo presentaba una falla de fábrica en el motor y por el otro, señaló que su camioneta se encontraba en óptimas condiciones.
4. El 6 de agosto, el señor Troya indicó que variaba una de sus pretensiones, indicando que si bien en un principio solicitó el cambio del vehículo por uno de similares características, en adelante solicitaba la devolución de su dinero, esto es, US\$ 42 180,00 más los intereses legales correspondientes, toda vez que: (i) para adquirir el vehículo solicitó un préstamo vehicular por lo que se encontraba prendado a favor de una entidad financiera, (ii) perdió confianza en la marca Toyota; (iii) la falla advertida en el motor era considerable y afectó el precio de reventa del producto. Finalmente, solicitó a la autoridad administrativa que requiera información oficial relacionada a la oportunidad en que la Toyota tuvo conocimiento de los defectos que tenían las camionetas Land Cruiser Prado 2.7 2TR.
5. El 19 de agosto de 2014, el señor Troya indicó lo siguiente:
- (i) Canceló la última cuota del crédito vehicular en agosto de 2014;
  - (ii) los defectos de fábrica en su vehículo quedaron acreditados toda vez que al mes de adquirir el mismo y con un recorrido de solo 2 000 Km., fue sometido a una reparación en el motor;
  - (iii) el defecto en su camioneta era sustancial pues el motor —pieza más importante en un vehículo— quedó comprometido. Asimismo, las

- reparaciones tomaron aproximadamente 6 horas, lo que evidenciaba la gravedad del defecto. Además, se realizó el cambio de varias piezas del motor, por lo que su camioneta perdió la condición de original para convertirse en un vehículo reparado; y,
- (iv) solicitó la publicación de la resolución.
6. Por Resolución 607-2014/INDECOPI-PIU del 2 de setiembre de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra Toyota y Autonort por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que vendieron al denunciante una camioneta defectuosa; por ello impuso una amonestación contra cada proveedora;
  - (ii) ordenó como medida correctiva que, en el plazo de 5 días hábiles, Toyota y Autonort cumplan con entregar al señor Troya el Informe Técnico, emitido como consecuencia de la implementación de la campaña especial de servicio llevada a cabo por Toyota en los talleres de Autonort el 21 de diciembre de 2014;
  - (iii) declaró improcedente la medida correctiva solicitada por el denunciante consistente en la devolución del dinero que pagó por el vehículo; el reconocimiento de los gastos incurridos por concepto de laminado, seguridad, carryboy, seguro de llanta de repuesto, protector de espejos, entre otros; así como la imposición de una sanción contra la proveedoras; y,
  - (iv) condenó a las denunciadas al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante, precisando que dicho pago debía ser efectuado en el plazo de 5 días hábiles contados desde notificada la resolución.
7. El 8 de setiembre de 2014, Toyota manifestó que tomó conocimiento de la posible corrosión de las válvulas de motor de los vehículos Land Cruiser Prado 2.7 TX-L, M/T - VIN JTEBX9F J4DK141250 el 5 de noviembre de 2013. Para acreditar sus afirmaciones, adjuntó en calidad de medio probatorio copia de la carta remitida por la casa matriz. Finalmente, solicitaron se declare la confidencialidad de tal documento.
8. El 26 de setiembre de 2014, Toyota interpuso recurso de apelación contra la Resolución 607-2014/INDECOPI-PIU, en base a los siguientes argumentos:
- (i) La Comisión se apartó de lo previsto por el principio de la carga de la prueba, en la medida que manifestó, de forma errónea, que su empresa

- se encontraba en mejores condiciones para acreditar que el vehículo del denunciante no presentaba fallas de fábrica;
- (ii) de los medios probatorios actuados en el expediente se pudo verificar que la camioneta del señor Troya no presentaba ningún defecto de funcionamiento y que, por el contrario, la campaña de reparación a la que voluntariamente acudió el denunciante tenía un carácter manifiestamente preventivo, por lo que los cambios y reparaciones efectuados a la unidad no acreditaban, bajo ningún supuesto, que el vehículo del denunciante haya presentado alguna falla;
  - (iii) la campaña de reparación respondió a una política de brindar a sus clientes la mejor atención a fin de garantizar la seguridad y protección de sus vehículos;
  - (iv) de existir algún defecto en la camioneta del denunciante el señor Troya debió presentar los medios probatorios correspondientes para acreditar el mismo; sin embargo, no lo hizo;
  - (v) el principio de la carga de la prueba supone que los administrados tienen la obligación de promover las actuaciones necesarias para clarificar los hechos que se analizan en un procedimiento, por lo que en este caso, correspondía que el señor Troya desplegara todas las actuaciones conducentes para arribar al esclarecimiento de los hechos; por lo que la Comisión emitió un pronunciamiento contrario a diversos principios y normas elementales que rigen el procedimiento administrativo; y,
  - (vi) solicitó el uso de la palabra.
9. El 1 de octubre de 2014, el señor Troya también interpuso recurso de apelación contra el pronunciamiento de la primera instancia, indicando lo siguiente:
- (i) La resolución emitida por la Comisión permitirá que los proveedores vendan vehículos defectuosos —incluso con defectos de fábrica— para posteriormente repararlos y librar su responsabilidad administrativo por hechos contrarios a derecho, incurriendo en una infracción del artículo 65° de la Constitución;
  - (ii) la medida correctiva ordenada por la Comisión consistente en la expedición del Informe Técnico que detalle las reparaciones efectuadas a su camioneta el 21 de diciembre de 2013, de ninguna manera calificaba como una medida correctiva, pues no permite contrarrestar los efectos de la conducta infractora (venta de un vehículo defectuoso) por lo que, lo que debió ordenarse era la devolución de su dinero;

- (iii) no le correspondía asumir las consecuencias de la negligencia de Toyota por no realizar un control exhaustivo de los productos que colocó en el mercado;
- (iv) en la fecha que le vendieron la camioneta, Toyota tenía conocimiento de que el modelo de la misma tenía problemas de funcionamiento; sin embargo, omitió de manera dolosa informarle sobre los hallazgos encontrados en dicho modelo;
- (v) al quedar acreditado que Toyota no respetó el deber de idoneidad y el deber de información, correspondía que le devuelva el monto del dinero que pagó por la camioneta; y,
- (vi) los defectos en el vehículo eran evidentes, por lo que no correspondía que se actúe medio probatorio alguno para acreditarlos; asimismo reiteró sus argumentos sobre la gravedad de los defectos encontrados en su vehículo y la depreciación a la que fue expuesta su camioneta dadas las fallas en las válvulas del motor.

10. El 22 de diciembre de 2014, el señor Troya reiteró los argumentos de su recurso de apelación, adicionando lo siguiente:

- (i) Al ordenar la medida correctiva, la Comisión debió tener en cuenta los siguientes hechos: a) el esfuerzo que realizaba un consumidor para adquirir un producto; b) que las medidas reparadoras tienen un efecto disuasivo, para que las proveedoras no vuelvan a cometer la misma infracción, c) que las proveedoras se encuentran obligadas a vender productos idóneos; d) la depreciación del vehículo; e) el informe técnico (ordenado como medida correcta) podría ser alterado;
- (ii) la resolución apelada le causaba grave perjuicio económico pues cambiaba de vehículo constantemente; por lo que al pretender venderlo tendría que rematarlo a un precio irrisorio, siendo que además corría riesgo de que no fuera comprado;
- (iii) la emisión de un informe no reparaba los defectos del vehículo, precisó que de acuerdo al criterio de la Comisión, daría igual comprar un vehículo nuevo que uno de segundo uso;
- (iv) aceptó la reparación de la camioneta por cuestiones de seguridad; y,
- (v) citó la Resolución 177-2012/SC2-INDECOPI del 19 de enero de 2012, a través de la cual la Sala ordenó como medida correctiva la devolución del dinero pagado por el consumidor.

11. El 29 de mayo de 2015, el señor Troya indicó que Toyota actuó de mala fe, pues esperó colocar el producto en el mercado para comunicar la existencia de los defectos (posible corrosión). Indicó que su camioneta arribó a Perú aproximadamente el 6 de agosto de 2013 y el vehículo le fue entregado el 30

de octubre de 2013, es decir, dos meses después de haber llegado a territorio nacional. Sin embargo, durante la compra no le informaron que la camioneta presentaba fallas, circunstancia que acreditaría su mala fe. Finalmente, solicitó el uso de la palabra, precisando que el mismo debía efectuarse empleando medios tecnológicos pues no podía trasladarse a Lima, dadas sus funciones.

12. Con fecha 8 de julio de 2015, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor concedió el uso de la palabra a las partes del procedimiento, programando dicha una audiencia de informe oral para el 23 de julio de 2015, la misma que contó con la participación de Toyota.
13. El 23 de julio de 2015, Toyota presentó un escrito para mejor resolver, reiterando los argumentos planteados durante el trámite del presente procedimiento.
14. En la medida que Autonort no apeló la resolución venida en grado en los extremos que declaró fundada la denuncia por la venta de un vehículo no idóneo, la medida correctiva, la sanción y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la misma ha quedado consentida en tales extremos respecto de dicha proveedora.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>4</sup>.
16. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>5</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

17. Toda vez que la atribución de la responsabilidad se fundamenta en que quien alega un hecho debe probarlo, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien tendrá la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor.
18. En su denuncia, el señor Troya señaló que en el mes de octubre de 2013 adquirió la camioneta marca Toyota, modelo Land Cruiser Prado del año 2013 por la suma de US\$ 42 180,00. Agregó, que al mes de haber adquirido el vehículo, la representante de Toyota en el Perú remitió la carta CAC/C-011/2013 de fecha 4 de diciembre de 2013 a través de la cual le informaba que las camionetas del modelo que adquirió —únicamente las que fueron producidas entre mayo y octubre de 2013— podrían presentar una corrosión en los resortes de las válvulas de motor, las cuales con el tiempo eventualmente podrían generar un ruido anormal y reducción de la confortabilidad de la unidad, por lo que instaban al consumidor a pasar por una revisión preventiva y complementamente gratuita en el concesionario autorizado.
19. Al ser informado del defecto, puso en conocimiento de Toyota su malestar por los inconvenientes, solicitando el cambio de su camioneta por una nueva de similares características. Preciso que accedió a la reparación de la misma por motivos de seguridad. Finalmente, el denunciante afirmó que el concesionario de la marca Toyota efectuó la reparación de su camioneta (cambio de algunas piezas), lo que evidenciaba los defectos de fábrica que presentaba.
20. Por Resolución 607-2014/INDECOPI-PIU, la Comisión sancionó a Toyota por infracción al deber de idoneidad.
21. En su recurso de apelación, Toyota sostuvo que de los medios probatorios actuados en el expediente se podía verificar que la camioneta del señor Troya no presentó ningún defecto de funcionamiento y que, por el contrario, la campaña de reparación a la que este acudió voluntariamente tenía un carácter manifiestamente preventivo, por lo que los cambios y reparaciones

efectuados al producto no acreditaban, bajo ningún supuesto, que el vehículo del denunciante haya presentado alguna falla. Señaló que la campaña respondió a una política de su empresa para brindar una mejor atención a sus clientes.

22. De la revisión del expediente, se advierte que obra en autos copia de la Carta CAC/C-011/2013 del 4 de diciembre de 2013, a través de la cual Toyota comunicó lo siguiente al denunciante:

“Es grato dirigirle la presente para saludarlo e informarle que Toyota ha implementado una campaña especial de servicio preventivo y voluntaria en diferentes mercados, en el Perú existen 80 unidades comprendidas del modelo Land Cruiser Prado 2.7 motor 2TR, producción mayo hasta fines de octubre de 2013.

La condición es una posible corrosión de los resortes de las válvulas de motor, a través del tiempo se generaría un ruido anormal y reducción de la performance. Dicha situación presenta una probabilidad muy baja de ocurrencia (0.13846%) pues de 26,000 vehículos afectados a nivel mundial, solo 36 han reportado dicha condición.

Al respecto, debemos manifestarle que dicha medida obedece a una política de control de calidad y protección al consumidor a nivel mundial, con la finalidad de prevenir cualquier situación anómala que pudiera presentarse. Cabe mencionar que a la fecha en nuestro país no se han reportado desperfecto o falla alguna.

En ese sentido, reiteramos que las medidas adoptadas son de carácter preventivo y en salvaguarda de los intereses de nuestros clientes ya que nuestro objetivo es brindarle un producto de alta calidad y buscar su entera satisfacción.

Cabe precisar que dicho procedimiento es sin costo alguno y para poder atenderlos de manera preferencial y coordinada, cada concesionario donde realizaron la compra de sus vehículos se pondrán en contacto con ustedes vía telefónica para agendar una cita de atención.”<sup>6</sup>

23. Asimismo, se encuentra inserto al expediente copia del documento denominado Orden de Servicio de fecha 21 de diciembre de 2013 a través del

---

<sup>6</sup> Ver foja 8 del expediente.

cual Autornort (concesionario autorizado de la marca Toyota) indicó lo siguiente: “TRABAJO A REALIZAR: Campaña Prado”<sup>7</sup>

24. Aunado a ello, en la Constancia de Atención de Campaña de Servicio - L/C-PRADO de fecha 21 de diciembre de 2013, Autonort consignó lo siguiente:

“Por el presente documento el Sr. José Luis Troya Acha, (...), en su condición de propietario del vehículo Marca Toyota, Modelo L/C Prado, de Placa de Rodaje T2P-288, declara lo siguiente:

1. Con fecha 6 de diciembre de 2013, TOYOTA DEL PERÚ S.A. envió una carta al declarante, mediante la cual le indicaba que su vehículo se encontraba comprendido dentro de la campaña de especial de servicio LAND CRUISER PRADO 2.7 TX-L M/T - VIN JTEBX9FJ6DK145915. Asimismo, se le indicó que el concesionario se pondría en contacto con el declarante a fin de poder concretar la cita y proceder con la campaña, sin costo alguno.
2. Con fecha 21 de diciembre de 2013, se procedió con realizar la Campaña especial de servicio correspondiente, en las instalaciones del concesionario AUTONORT CAJAMARCA S.A.C. - SUCURSAL TALARA, contando con la presencia del personal técnico del concesionario y el especialista técnico de Toyota del Perú S.A.
3. Concluida la campaña especial de servicio, el declarante suscribe la presente constancia a fin de dar su conformidad respecto a la realización de la campaña especial de servicio, indicando que la campaña se realizó correctamente y sin costo alguno para el cliente.”<sup>8</sup>

25. Como se advierte, el llamado a revisión materia de análisis se debió a la posibilidad de una corrosión de los resortes de las válvulas del motor de las camionetas Lan Cruiser fabricadas en el año 2013, defecto que, de presentarse en una unidad y a través del tiempo, generaría un ruido anormal y la reducción de su desempeño. Sin embargo, del análisis de los medios probatorios actuados expediente este Colegiado no ha podido verificar que el vehículo adquirido por el señor Troya haya presentado la falla antes mencionada, esto es, corrosión de los resortes de las válvulas de motor.

---

<sup>7</sup> Ver foja 121 del expediente.

<sup>8</sup> Ver foja 122 del expediente.



26. En efecto, pese a que, conforme a lo desarrollado precedentemente, el consumidor tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien, en el presente caso el señor Troya no aportó medio probatorio alguno que acredite que su vehículo presentó fallas (corrosión) en los resortes de las válvulas de motor.
27. Al respecto, si bien Toyota remitió un comunicado invocando a los propietarios de las camionetas modelo LAND CRUISER PRADO 2.7 TX-L M/T - VIN JTEBX9FJ6DK145915 que llevaran sus vehículos a los talleres autorizados para que pasaran por una revisión y reparación preventiva —respecto a algunas piezas del motor—; lo cierto es que tal convocatoria, no acredita que el vehículo del denunciante haya presentado algún problema de funcionamiento, pues, conforme se desprende del tenor de la referida comunicación y de la Constancia de Atención de Campaña de Servicio - L/C-PRADO, antes citados, los trabajos realizados por el proveedor denunciado tuvieron un carácter meramente preventivo.
28. Además, es preciso resaltar que antes de la comunicación remitida al señor Troya (4 de diciembre de 2013), su vehículo no presentó falla o desperfecto de funcionamiento alguno u otra eventualidad que impidiera su puesta en circulación, pues de acuerdo al Control de los Servicios<sup>9</sup>, medio probatorio ofrecido por el propio consumidor, la camioneta funcionó de forma correcta, en la medida que no se reportaron problemas de funcionamiento en los mantenimientos de 1 000 y 5 000 km.
29. Es importante precisar que, de acuerdo a la información proporcionada por Toyota dicho defecto —corrosión en los resortes de las válvulas del motor— tenía una posibilidad muy baja de presentarse (0,13846%), pues a nivel mundial de 26,000 vehículos, solo 36 habían reportado dicha condición y ninguno se encontraba en el Perú.
30. Aunado a lo anterior, conviene precisar que los trabajos realizados en la camioneta del denunciante, se desarrollaron con su consentimiento y a entera satisfacción de acuerdo a la Constancia de Atención de Campaña de Servicio, documento que fue suscrito por el señor Troya, manifestando, de esa manera, que el servicio de reparación preventiva fue correctamente prestado, pues la citada constancia no contiene ninguna anotación respecto a la falta de idoneidad de tal prestación. A mayor abundamiento, es importante tomar en consideración que el consumidor no ha alegado y mucho menos acreditó, que su vehículo haya presentado algún defecto de funcionamiento luego de

---

<sup>9</sup> Ver foja 35 del expediente.

efectuada la reparación preventiva practicada por Toyota, por lo que sus alegatos deben ser desestimados.

31. Es importante resaltar que, como se ha desarrollado en anteriores pronunciamientos emitidos por esta Sala<sup>10</sup>, el deber de idoneidad no impone al proveedor la obligación de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.
32. En ese sentido, el sistema de protección al consumidor tiene por finalidad sancionar a aquellos proveedores que ponen a disposición de los usuarios productos o servicios defectuosos como también a aquellos que no cumplen sus expectativas de acuerdo a las condiciones ofrecidas; sin embargo, tal propósito surge en tanto exista y quede acreditada una falla o desperfecto y no puede servir como fundamento para sancionar a aquellas empresas que, por políticas para mejorar la calidad de los bienes que ofertan en el mercado, realizan llamados de carácter preventivos, buscando brindar un producto o servicio idóneo a sus clientes.
33. En atención a lo anterior, este Colegiado estima que, en la medida que el defecto invocando por el consumidor —corrosión en los resortes de las válvulas del motor— no fue acreditado y que las acciones efectuadas en dichas piezas respondieron a una política preventiva de Toyota destinada a brindar un mejor servicio; no se ha configurado una defraudación al deber de idoneidad.
34. Sin perjuicio de lo anterior, debe hacerse mención que los lineamientos desarrollados en párrafos anteriores no enervan la obligación de los proveedores de verificar que las unidades que comercian no presenten algún defecto que comprometa su funcionalidad.
35. Finalmente, con relación a los argumentos planteados por el señor Troya referidos a que en la fecha que le vendieron su vehículo (octubre de 2013) Toyota tenía conocimiento de que el modelo de la camioneta que adquirió tenía problemas de funcionamiento sin que le hubiesen informado sobre los hallazgos encontrados en dicho modelo; es preciso indicar que los cuestionamientos referidos a la falta de información sobre las posibles fallas

---

<sup>10</sup> Ver Resolución 1981-2015/SPC- INDECOPI del 22 de junio de 2015, Resolución 0988-2015/SPC- INDECOPI del 24 de marzo de 2015, Resolución 3028-2014/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2014.

del vehículo no forman parte de la denuncia ni de la imputación de cargos efectuadas por la Comisión, por lo que no corresponde a esta Sala emitir un pronunciamiento al respecto. S.

36. Como ha sido indicado en el párrafo precedente, en el caso no se discute si Toyota informó o no al denunciante sobre la posible corrosión de las válvulas del motor de la camioneta que adquirió pues tal conducta no forma parte de la imputación de cargos ni fue cuestionada por el señor Troya en su escrito de denuncia, en ese sentido, el medio probatorio ofrecido por Toyota consistente en la carta dirigida por la casa matriz a su representante en Perú, presentada mediante escrito de fecha 10 de setiembre de 2014, no resulta pertinente ni incide en la resolución del presente procedimiento, por lo que corresponde denegar la solicitud de confidencialidad solicitada por la proveedora.
37. En atención a lo anterior, se requiere a Toyota que, en el plazo de cinco (05) días hábiles contados desde notificada la presente resolución, informe si desea que los documentos adjuntos a su escrito de fecha 10 de setiembre de 2014 le sean devueltos, caso contrario, serán incorporados al presente expediente público, con el mismo tratamiento que cualquier otro documento previamente incluido en el mismo, de acuerdo a lo establecido en la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI
38. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Toyota por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que no quedó acreditado que Toyota haya vendido al denunciante un vehículo con defectos en las válvulas del motor.
39. Dado que la denuncia fue declarada infundada, se deja sin efecto la medida correctiva y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento ordenada por la Comisión.
40. Finalmente, si bien mediante Resolución 0177-2012/SC2-INDECOPI 19 de enero de 2012, la Sala con una anterior conformación, consideró que la existencia de una falla potencial en un producto constituía una infracción al deber de idoneidad; por los fundamentos expuestos en la presente resolución, esta Sala considera necesario realizar un cambio de criterio, a fin de establecer que el análisis del deber de idoneidad, respecto de si el producto adquirido o servicio prestado corresponde a lo esperado por el consumidor, surge en tanto quede acreditado, en primer lugar, la existencia de fallas o desperfectos.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 607-2014/INDECOPI-PIU del 2 de setiembre de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia contra Toyota del Perú S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que no quedó acreditado que Toyota haya vendido al denunciante un vehículo con defectos en las válvulas del motor. En ese sentido se deja sin efecto la medida correctiva y la condena al pago de las costas y costos ordenada por la primera instancia.

SEGUNDO: Denegar la reserva y confidencialidad de la información contenida la carta de fecha 5 de noviembre de 2013 remitida a Toyota del Perú S.A., la cual fue adjuntada a su escrito de fecha 10 de setiembre de 2014, debido a que la valoración de dicho medio probatorio no incidía en la resolución del presente caso.

TERCERO: Otorgar a Toyota del Perú S.A. un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que informe a esta Sala si desea que la carta adjunta al escrito de fecha 10 de setiembre de 2014 le desea devuelta. Ello, bajo apercibimiento de incorporarla al expediente.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, **Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, **respecto a la aplicación del interés para obrar, es el siguiente:**

1. La vocal que suscribe el presente discrepa del voto en mayoría en atención a los siguientes fundamentos:

### El interés para obrar en los procedimientos sobre protección al consumidor

2. De acuerdo con el artículo 107° del Código, los procedimientos en materia de protección al consumidor pueden iniciarse por denuncia “del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado”<sup>11</sup>.
3. Dicha norma pone de manifiesto la necesidad de que la autoridad administrativa evalúe un perjuicio efectivo o potencial en las denuncias de los consumidores para poder pronunciarse sobre las mismas.
4. En este orden de ideas, cabe traer a colación la noción de interés para obrar, entendida como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, “es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”<sup>12</sup>.
5. De ahí que un requisito de procedencia de las denuncias ante Indecopi en materia de protección al consumidor sea el interés para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil<sup>13</sup>, aplicable de manera subsidiaria al procedimiento administrativo<sup>14</sup>.
6. El interés para obrar debe ser evaluado en función a la subsistencia de un perjuicio para el consumidor, real o potencial, de acuerdo con el artículo 107° del Código citado precedentemente. Por ello, si el proveedor ha subsanado la conducta presuntamente infractora que afectaba al consumidor antes de la interposición de la denuncia, ésta debe ser declarada improcedente por ausencia de interés para obrar.

---

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°. Postulación del proceso. Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. [resaltado añadido]

<sup>12</sup> MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis N° 27, p 124.

<sup>13</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.- El Juez declarará improcedente la demanda cuando: (...)  
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar; (...)

<sup>14</sup>

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

7. A modo de ejemplo, piénsese en la denuncia del consumidor por falta de atención de un reclamo, cuando el proveedor demuestre que éste fue respondido antes de la interposición de la denuncia.
8. Es importante resaltar que a efectos que un consumidor carezca de interés para obrar en supuestos como el planteado, a la fecha de presentación de la denuncia el proveedor debe haber subsanado por completo la conducta presuntamente infractora. Así, si la subsanación es meramente parcial no se elimina el interés para obrar y la denuncia es procedente, debiendo evaluarse el fondo de la misma en el extremo que subsiste. Por ejemplo, en el caso arriba planteado, si el reclamo tiene varios puntos y antes de la interposición de la denuncia el proveedor solo dio respuesta a algunos de ellos.
9. Lo anterior cobra especial relevancia en el caso de los reportes indebidos ante las Centrales de Riesgo. Piénsese en una entidad financiera que reporta indebidamente a un consumidor. Para considerar que ha subsanado su conducta infractora, en principio bastará con que se rectifique la información en sus sistemas internos y ante la Central de Riesgos de la SBS. No obstante, teniendo en cuenta que en mérito al reporte indebido generalmente otras entidades del sistema financiero se alinean a dicha calificación crediticia, en esos casos puntuales se tendrán que adoptar otras medidas, como por ejemplo remitir cartas a las entidades financieras que se han alineado, a fin que cumplan con rectificar igualmente la situación del denunciante ante la central de riesgos de la SBS<sup>15</sup>.
10. Únicamente esta situación evidenciaría la voluntad de la denunciada de corregir su conducta, a fin de no generar un mayor perjuicio a la denunciante y, consecuentemente, implicaría la subsanación de la conducta infractora con la consecuente improcedencia de la denuncia en los términos expuestos.

El interés para obrar con especial referencia a las denuncias por demora injustificada

11. Sin perjuicio de lo antes señalado, es importante tener en cuenta que existen infracciones a las normas de protección al consumidor que por su propia naturaleza no podrán ser subsanadas y, por tanto, respecto de ellas nunca se presentará el supuesto de pérdida del interés para obrar ni la improcedencia de la denuncia por dicha causal<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Lo anterior ya había sido señalado en la Resolución 1324-2012/SC2.

<sup>16</sup> Lo anterior ya había sido señalado en la citada Resolución 1324-2012/SC2.

12. A modo de ejemplo, pueden citarse las denuncias por demora injustificada. En efecto, si un consumidor denuncia el retraso injustificado de un vuelo, la demora injustificada en la entrega de un departamento o la atención extemporánea de un reclamo, pese a que a la fecha de interposición de la denuncia ya haya despegado el vuelo, se haya entregado el departamento o se haya atendido el reclamo, respectivamente, ello no subsanará el retraso denunciado y por tanto no implicará la ausencia de interés para obrar. Debe tenerse en cuenta que no se está denunciando el incumplimiento en el transporte aéreo, la falta de entrega del departamento o la falta de respuesta al reclamo, sino la demora conforme al esquema antes señalado. Por tal motivo, es fundamental que la Autoridad Administrativa competente evalúe adecuadamente los términos de la denuncia del consumidor, caso por caso.
13. En este punto, cabe destacar que en términos similares a otro tipo de denuncias (como la falta de entrega de equipaje o la falta de atención de un reclamo), las denuncias por demora injustificada también involucran un perjuicio real o potencial invocado por los consumidores denunciante en los términos del artículo 107° del Código citado precedentemente.
14. Así, en las denuncias por retraso de vuelo y demora en la entrega de un departamento, el consumidor alega un perjuicio pues estaría viendo defraudada su expectativa de que dichas prestaciones (el transporte aéreo y la entrega de un inmueble) sean ejecutadas oportunamente conforme a lo pactado, lo cual es inherente a tal rubro de servicios. Adicionalmente, en tales supuestos es usual que los consumidores hayan sido perjudicados al tener que realizar gastos adicionales por la demora del proveedor, como gastos de alojamiento o alquiler de otra vivienda, respectivamente, los mismos que suelen dar lugar a la petición de medidas correctivas. De otro lado, si estamos ante la demora en la atención de un reclamo, el incumplimiento de un plazo legal que el ordenamiento ha previsto a favor del consumidor implica per se un perjuicio a este último.
15. Finalmente, es importante reiterar que el razonamiento expuesto en los párrafos precedentes se aplica a los procedimientos iniciados por denuncia de parte, tal como en el presente caso. En tal sentido, la Autoridad Administrativa competente deberá evaluar adecuadamente los términos de la denuncia, caso por caso, a efectos de determinar si la conducta imputada es una de naturaleza subsanable o no. Ello no implica necesariamente que se limite a lo señalado de forma literal por el consumidor, sino que deberá ejercer su labor prevista por el artículo 75° de la Ley del Procedimiento

Administrativo a fin de encausar el procedimiento<sup>17</sup>.

16. Cabe señalar, además, que en virtud del principio de verdad material<sup>18</sup> la determinación de la procedencia de la denuncia, esto es, si el consumidor tiene interés para obrar, no necesariamente debe realizarse en la etapa postulatoria sino que, de no contar con los elementos necesarios, puede dilucidarse luego de escuchar los alegatos de ambas partes y actuar los medios probatorios pertinentes.

La subsanación de la conducta infractora como atenuante y su relación con el interés para obrar

17. El artículo 112º.1 del Código contempla como atenuante de la sanción a imponer al proveedor: “La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos”<sup>19</sup>.
18. Al respecto, es importante señalar que la subsanación voluntaria de la conducta presuntamente infractora, por su naturaleza, sólo puede presentarse en el marco de denuncias por conductas subsanables, conforme a los ejemplos arriba planteados: falta de entrega de equipaje, falta de atención de un reclamo, reporte indebido, etc. En efecto, en un caso de

---

<sup>17</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 75º.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:  
(...)

1. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

<sup>18</sup> 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 trilaterales 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.

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: 1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. (...)



demora injustificada no puede darse subsanación alguna conforme a lo señalado previamente.

19. La norma hace referencia a una subsanación total que requiere por parte del proveedor la remoción por completo de los efectos negativos para el consumidor. Así, en los ejemplos anteriormente planteados: la entrega del equipaje en su totalidad, la atención de todos los puntos del reclamo, la rectificación ante las centrales de riesgo incluyendo el tema del alineamiento si éste se ha presentado, etc. Ello, en virtud de una interpretación pro consumidor, dado que la norma en mención no precisa si se trata de una subsanación total o parcial.
20. De otro lado, el artículo 112º.1 del Código exige que la referida subsanación, para valer como atenuante, se realice antes de la notificación de la imputación de cargos.
21. Lo anterior podría llevar a pensar que el actuar del proveedor, consistente en brindar voluntariamente solución a la conducta planteada por el denunciante antes de la interposición de la denuncia, debe ser considerado como atenuante de la sanción.
22. Dicho razonamiento es erróneo pues la referida norma no puede leerse de forma aislada sino sistemáticamente con las demás normas en materia de protección al consumidor, entre las cuales se encuentran las normas referidas al interés para obrar como requisito de procedencia de las denuncias en procedimientos iniciados a pedido de parte.
23. Por ello, debe interpretarse que la subsanación total del proveedor descrita líneas arriba es atenuante cuando se produce entre la presentación de la denuncia y la notificación de la imputación de cargos, siendo que cuando se verifica con anterioridad a la interposición de la denuncia implica la ausencia de interés para obrar y la consecuente improcedencia de la denuncia de acuerdo a lo señalado precedentemente.

El inicio de acciones para revertir los efectos de la conducta infractora como atenuante y su relación con el interés para obrar

24. Asimismo, el artículo 112º.3 del Código contempla como otro atenuante de la sanción a imponer al proveedor: “Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de

la misma<sup>20</sup>.

25. Teniendo en cuenta que la subsanación total de la conducta infractora se encuentra contemplada como atenuante por el artículo 112º.1 del Código, cabe preguntarse ¿a qué se refiere el artículo 112º.3 de dicho cuerpo legislativo cuando menciona la conclusión de la conducta ilegal y el inicio de las acciones necesarias para revertir sus efectos negativos?
26. En este punto, es importante reiterar que la subsanación voluntaria por parte del proveedor de la conducta presuntamente infractora: (i) exige que se trate de una infracción subsanable, (ii) implica una subsanación total y (iii) se ubica temporalmente entre la interposición de la denuncia y la notificación de la imputación de cargos.
27. A diferencia de lo antes señalado, la conclusión de la conducta ilegal y el inicio de acciones para revertir sus efectos negativos puede referirse a infracciones subsanables como no subsanables, siendo lo importante que el proveedor manifieste su voluntad inicial de corregir su conducta. Es decir, aquí no se exige que se subsanen por completo los efectos adversos padecidos por el consumidor, sino que basta que el proveedor: (i) cese su conducta ilegal –lo cual es posible en las infracciones subsanables– y, sobre todo, (ii) inicie acciones para remediar los efectos adversos, lo cual puede realizarse tanto en las infracciones subsanables como las no subsanables.
28. Nótese, además, que este atenuante temporalmente se presenta tan pronto tenga el proveedor conocimiento de la presunta ilegalidad de su conducta, lo cual puede suceder, por ejemplo, inmediatamente después de la presentación del reclamo del consumidor ante la oficina de atención al cliente de dicho proveedor.
29. A modo de ejemplo, y tratándose de infracciones no subsanables –supuesto donde puede encontrar aplicación la presente atenuante –puede darse el caso de un retraso injustificado de vuelo donde el transportista aéreo haya otorgado inmediatamente a los pasajeros afectados todos los beneficios a los que tienen derecho, conforme al artículo 8º de la Decisión Andina 619<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. (...)

<sup>21</sup> DECISIÓN ANDINA 619. NORMAS PARA LA ARMONIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS, TRANSPORTISTAS Y OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO EN LA COMUNIDAD ANDINA. Artículo 8.- Derecho a compensación.- En los casos de cancelaciones, interrupciones o

30. Cabe resaltar que el atenuante analizado previamente (“la conclusión de la conducta ilegal y el inicio de acciones para revertir sus efectos negativos”) no entra en contradicción alguna con la noción de improcedencia de interés para obrar desarrollada al inicio del presente voto.
31. En efecto, se trata de dos supuestos distintos. El referido atenuante se configura frente a una subsanación parcial o intento de revertir efectos de la conducta infractora apenas se tome conocimiento de la misma, por ejemplo inmediatamente después del reclamo del consumidor ante las oficinas del proveedor. De otro lado, la subsanación que da lugar a la improcedencia de la denuncia debe ser total y tiene que concretarse antes de la interposición de la denuncia.
32. Atendiendo a lo expuesto, puede concluirse que en virtud del artículo 112º.3 del Código, a efectos de atenuar la sanción el proveedor deberá haber adoptado acciones destinadas a revertir los efectos de la conducta infractora apenas tuvo conocimiento de la misma. Es importante tener en cuenta, además, que dicho atenuante es una figura distinta de la improcedencia por interés para obrar.

### Aplicación al presente caso

33. En su denuncia, el señor Troya señaló que en el mes de octubre de 2013

---

demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
- . Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;
  - Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
  - Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

(...)

adquirió la camioneta marca Toyota, modelo Land Cruiser Prado del año 2013 por la suma de US\$ 42 180,00. Sin embargo, al mes de haber adquirido el vehículo, la representante de Toyota en el Perú remitió la carta CAC/C-011/2013 del 4 de diciembre de 2013 a través del cual le informaba que las camionetas del modelo que adquirió presentaban una posible corrosión en los resortes de las válvulas de motor, las cuales con el tiempo eventualmente podrían generar un ruido anormal y reducción de la confortabilidad de la unidad, por lo que debía pasar por un revisión preventiva y complementamente gratuita en el concesionario autorizado.

41. En su defensa, Toyota sostuvo que de los medios probatorios actuados en el expediente se podía verificar que la camioneta del señor Troya no presentaba ningún defecto de funcionamiento y que, por el contrario, la campaña de reparación a la que acudió voluntariamente el denunciante tenía un carácter manifiestamente preventivo, por lo que los cambios y reparaciones efectuados al producto no acreditaban que el vehículo del denunciante haya presentado alguna falla. Señaló que la campaña respondió a una política de su empresa para brindar a sus clientes la mejor atención.
42. De la revisión del expediente, se observa el denominado denominado Constancia de Atención de Campaña de Servicio - L/C-PRADO de fecha 21 de diciembre de 2013, a través del cual Autonort consignó lo siguiente:

“Por el presente documento el Sr. José Luis Troya Acha, (...), en su condición de propietario del vehículo Marca Toyota, Modelo L/C Prado, de Placa de Rodaje T2P-288, declara lo siguiente:

4. Con fecha 6 de diciembre de 2013, TOYOTA DEL PERÚ S.A. envió una carta al declarante, mediante la cual le indicaba que su vehículo se encontraba comprendido dentro de la campaña de especial de servicio LAND CRUISER PRADO 2.7 TX-L M/T - VIN JTEBX9FJ6DK145915. Asimismo, se le indicó que el concesionario se pondría en contacto con el declarante a fin de poder concretar la cita y proceder con la campaña , sin corto alguno.
5. Con fecha 21 de diciembre de 2013, se procedió con realizar la Campaña especial de servicio correspondiente, en las instalaciones del concesionario AUTONORT CAJAMARCA S.A.C. - SUCURSAL TALARA, contando con la presencia del personal técnico del concesionario y el especialista técnico de Toyota del Perú S.A.
6. Concluida la campaña especial de servicio, el declarante suscribe la presente constancia a fin de dar su conformidad

respecto a la realización de la campaña especial de servicio, indicando que la campaña se realizó correctamente y sin costo alguno para el cliente.”<sup>22</sup>

34. Como se aprecia de la revisión de dicho medio probatorio, ante la posibilidad de que el vehículo del denunciante pudiera presentar alguna falla (corrosión en los resortes de las válvulas de moto), el 21 de diciembre de 2013 —esto es, antes de la interposición de la presente denuncia (24 de marzo de 2014)— la denunciada efectuó una reparación de la unidad, previendo cualquier problema que el señor Troya pudiera tener en el futuro con el vehículo que adquirió. Por ello, en tanto el proveedor ha subsanado la conducta presuntamente infractora que podría haber afectado al consumidor, antes de la interposición de la denuncia, ésta debe ser declarada improcedente por ausencia de interés para obrar; con mayor razón en el presente caso al encontrarnos frente a un perjuicio potencial.
35. En ese sentido, a criterio de la vocal que suscribe este voto, el hecho de que la denunciada haya efectuado una reparación preventiva del vehículo del denunciante, antes de la interposición de la misma, implica que el denunciante carezca de interés para obrar; por lo que la denuncia debe ser declarada improcedente.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

---

<sup>22</sup> Ver foja 122 del expediente.