

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO, DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1°.- OBJETO

Artículo 2°.- REFERENCIAS Y DEFINICIONES

Artículo 3°.- AMBITO DE APLICACIÓN

TÍTULO I

SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

Artículo 4°.- NORMAS APLICABLES

Artículo 5°.- NATURALEZA JURÍDICA

Artículo 6°.- PRINCIPIOS DEL SISTEMA

Artículo 7°.- ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

TÍTULO II

LA DEFENSORIA

CAPÍTULO PRIMERO: ORGANIZACIÓN

Artículo 8°.- ÓRGANOS DE LA DEFENSORÍA

CAPÍTULO SEGUNDO: EL TRIBUNAL

Artículo 9°.- CONFORMACIÓN

Artículo 10°.- NOMBRAMIENTO

Artículo 11°.- IMPEDIMENTOS

Artículo 12°.- FUNCIONES

Artículo 13°.- TERMINACIÓN DEL CARGO

CAPÍTULO TERCERO: SECRETARIA TÉCNICA

Artículo 14°.- FUNCIONES

CAPÍTULO CUARTO: RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 15°.- RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 16°.- PRESUPUESTO ANUAL

TÍTULO III
EL CONVENIO DE AFILIACION

Artículo 17°.- NATURALEZA JURÍDICA DEL CONVENIO DE AFILIACIÓN

Artículo 18°.- CONTENIDO MÍNIMO DEL CONVENIO DE AFILIACION

Artículo 19°.- INTEGRACIÓN DEL CONVENIO

TÍTULO IV
RECLAMO

Artículo 20°.- CONDICIONES PARA FORMULAR EL RECLAMO

Artículo 21°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Artículo 22°.- CAUSALES DE IMPROCEDENCIA

Artículo 23°.- CAUSALES DE ABSTENCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Artículo 24°.- ADMISIÓN Y TRASLADO

Artículo 25°.- FACULTADES DEL TRIBUNAL DURANTE LA TRAMITACIÓN DEL RECLAMO.

Artículo 26°.- AUDIENCIA ÚNICA

Artículo 27°.- CAUSALES DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Artículo 28°.- PLAZO PARA RESOLVER

Artículo 29°.- CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 30°.- PRÓRROGA DE LA COMPETENCIA

TÍTULO IV

EFFECTOS Y EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 31°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

Artículo 32°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PROVEEDOR

Artículo 33°.- EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1°.- OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto regular la actuación de la Defensoría del Consumidor Automotor, el procedimiento para la atención de las reclamaciones que formulen los consumidores automotores ante la Defensoría y, en general, la solución de los conflictos que se susciten en las relaciones de consumo entabladas entre los asociados de la Asociación Automotriz del Perú (AAP) y los consumidores de éstas

Artículo 2°.- REFERENCIAS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente reglamento, se entenderá por:

- a) **AAP.-** Asociación Automotriz del Perú.
- b) **SPCA.-** Sistema de Protección al Consumidor Automotor.
- c) **CONSUMIDOR AUTOMOTOR.-**
 - 2.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
 - 2.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
 - 2.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.
- d) **DEFENSORÍA.-** La Defensoría del Consumidor Automotor. Entidad creada por la Asociación Automotriz del Perú y, que tiene por finalidad ser una vía alternativa para la conciliación y resolución de reclamos que se originen entre sus asociados con sus clientes.
- e) **PROVEEDOR.-** Es la persona natural o jurídica asociada a la AAP que de manera habitual comercializa bienes y/o presta servicios de naturaleza automotriz a los consumidores y que, además, ha suscrito el Convenio de Afiliación al Sistema de Protección al Consumidor Automotor, adquiriendo de este modo la condición de proveedor para los efectos del presente Reglamento.

- f) **CONVENIO DE AFILIACION.**- Acuerdo por el cual el proveedor miembro de la AAP se adhiere por escrito al Sistema de Protección al Consumidor aceptando las condiciones y especificaciones contenidas en este Reglamento.
- g) **RECLAMO.**- Es la manifestación por escrito del cliente acerca de una controversia surgida en las relaciones con el asociado.
- h) **UIT.**- Unidad Impositiva Tributaria.
- i) **REGLAMENTO.**- El Reglamento de la Defensoría.

Artículo 3°.- AMBITO DE APLICACIÓN

3.1 El presente Reglamento se aplica a reclamos de los consumidores que adquieran bienes o servicios de los proveedores que se han adherido al Sistema de Protección al Consumidor Automotor.

TÍTULO I SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

Artículo 4°.- NORMAS APLICABLES

El Tribunal al momento de resolver aplicará las siguientes disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No. 29571)

TÍTULO I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Capítulo II

Información a los consumidores

Capítulo III

Idoneidad de los productos y servicios

TÍTULO II

CONTRATOS

Capítulo I

Disposiciones Generales

Capítulo II

Cláusulas abusivas

Capítulo III

Aprobación administrativa

TÍTULO V

RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

Capítulo I

Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor

Capítulo III

Responsabilidad administrativa

Subcapítulo I

Disposiciones generales

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

Subcapítulo II

Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor

Artículo 115.- Medidas correctivas reparatoras

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Artículo 5°.- NATURALEZA JURÍDICA

El Sistema de Protección al Consumidor Automotor (SPCA) es el conjunto de principios orientados a la solución de los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores adheridos al SPCA, en relación a los derechos reconocidos a los consumidores en el sector automotor.

Artículo 6°.- PRINCIPIOS DEL SISTEMA

- a) **Equidad y justicia.**- En el trato que brinde el SPCA hacia las partes, entre las partes y de las partes hacia el SPCA, deben primar los criterios de equidad y de justicia en la prevención, conciliación o resolución de conflictos. Las partes deben actuar de buena fe y colaborar con la actuación de la Defensoría.
- b) **Sometimiento voluntario del consumidor automotor.**- El consumidor automotor, recurre en forma voluntaria al SPCA. La presentación de un reclamo en esta vía no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano jurisdiccional competente.
- c) **Vinculación.**- En virtud del cual los fallos emitidos por la Defensoría vinculan y obligan al proveedor a su estricto cumplimiento, en mérito a la aceptación expresa de éste en el convenio de afiliación.
- d) **Conciliación.**- La Defensoría debe actuar facilitando el entendimiento entre los proveedores y sus consumidores, procurando y promoviendo la conciliación como forma de solución de conflictos que se susciten en la relación de consumo.
- e) **Celeridad y economía procedimental.**- En virtud del cual los trámites que se ventilan ante la Defensoría deben estar dotados de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que los dificulten, a fin de alcanzar una decisión oportuna y razonable, sin que ello signifique la vulneración del debido procedimiento y de las normas del presente reglamento.
- f) **Gratuidad.**- Todos los procedimientos y trámites que se realizan o presentan ante la Defensoría son gratuitos para los consumidores automotores.
- g) **Independencia e imparcialidad.**- Los Vocales y el Secretario Técnico y demás funcionarios de la Defensoría del Consumidor Automotor actúan con absoluta autonomía e independencia de las partes guiados por su criterio de conciencia y apegados al ordenamiento jurídico sobre protección al consumidor.
- h) **Rogación.**- En virtud del cual la Defensoría sólo actúa a instancia de parte para conocer un reclamo, conforme a las disposiciones del presente reglamento.

Artículo 7°.- ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

El sistema se organiza a través de:

- a) **La Defensoría del Consumidor Automotor.**- Entidad creada por la AAP y que tiene por finalidad resolver los reclamos que presenten los consumidores contra los proveedores, producto de una relación de consumo.

- b) **El Convenio de Afiliación.**- Mediante el cual un proveedor afiliado a la AAP se adhiere al Sistema a fin de someterse al procedimiento previsto en el Reglamento, comprometiéndose a respetar, aceptar y ejecutar los fallos emitidos por el Tribunal, a sufragar los gastos de sostenimiento del mismo que le correspondan y a promover entre sus consumidores esta forma alternativa de solución de conflictos.
- c) **Las Partes.**- El Proveedor y el Consumidor Automotor, tal como han sido definidos.
- d) **Relación de consumo.**- Es la relación por la cual un consumidor automotor adquiere un producto o contrata un servicio de naturaleza automotriz con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

TÍTULO II LA DEFENSORÍA

CAPITULO PRIMERO

ORGANIZACIÓN

Artículo 8°.- ÓRGANOS DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría del Consumidor Automotor está conformada por:

- a) El Tribunal
- b) La Secretaría Técnica

CAPÍTULO SEGUNDO EL TRIBUNAL

Artículo 9°.- CONFORMACIÓN

El Tribunal está conformado por tres (3) vocales titulares y dos (2) vocales suplentes y es presidido por aquel designado por mayoría absoluta de sus miembros, detentando el título de “Presidente de la Defensoría del Consumidor Automotor”. Corresponde al Presidente dirigir las actividades de la Defensoría, representarla ante la AAP y frente a terceros, así como ejercer las demás funciones y facultades que le asigne el presente reglamento.

En caso de ausencia o impedimento temporal de algún vocal titular del Tribunal, su cargo será ejercido por un vocal suplente mientras dure la ausencia o impedimento. Si la ausencia o impedimento fuera definitivo, se designará como titular a uno de los vocales suplentes, debiendo así mismo designarse al que sustituya a este último. En caso de ausencia o impedimento definitivo del Presidente, los miembros de la Defensoría elegirán a su reemplazante entre los vocales que conforman el Tribunal.

Artículo 10°.- NOMBRAMIENTO

El Consejo Directivo de la AAP nombrará como vocales del Tribunal a profesionales de notorio prestigio e independencia con no menos de cinco años de experiencia profesional, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación profesional adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus funciones.

La duración del cargo será de un (1) año y podrá ser renovado por periodos iguales de tiempo cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Directivo.

Artículo 11°.- IMPEDIMENTOS

No podrán ser miembros del Tribunal los directores, funcionarios y empleados de la AAP; así como, tampoco sus asociados ni los socios, gerentes, apoderados u otros funcionarios que laboren o presten servicios a éstos bajo cualquier modalidad. De igual manera, no podrán ser miembros aquellas personas que se encuentren vinculadas por contratos laborales o civiles a personas naturales o jurídicas cuya actividad u objeto social se encuentre orientado o vinculado a la cadena industrial-comercial del sector automotor.

Artículo 12°.- FUNCIONES.- Son funciones del Tribunal las siguientes:

- a) Resolver los reclamos planteados por el consumidor automotor.
- b) Presentar ante la AAP informes de su gestión y propuestas encaminadas a promover políticas que tiendan a mejorar las relaciones de consumo entre los consumidores y proveedores.
- c) Formular propuestas al Consejo Directivo para mejorar la organización, operatividad y procedimientos que regulan el funcionamiento de la Defensoría.
- d) Solicitar información y documentación al proveedor vinculado a los trámites de reclamo y respecto de aquellas que, a su juicio, sean pertinentes e idóneos para resolver el conflicto objeto del reclamo.
- e) Amonestar y solicitar sanciones al Secretario Técnico y demás personal de la Defensoría, en caso de incumplimiento de sus funciones.
- f) Emitir directivas para el mejor funcionamiento de la Defensoría y la mejor conducción del secretario técnico y demás personal de ésta.

Artículo 13°.- TERMINACIÓN DEL CARGO

Los miembros del Tribunal cesarán en sus cargos por cualquiera de las causales siguientes:

- a) Cumplimiento del plazo de duración del cargo, siempre y cuando el Consejo Directivo de la AAP no haya decidido su renovación.
- b) Fallecimiento.
- c) Incapacidad o impedimento sobreviniente.

- d) Condena por delito doloso y con sentencia firme.
- e) Renuncia.
- f) Destitución del cargo por Acuerdo del Consejo Directivo de la AAP, a causa del incumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO TERCERO SECRETARIA TÉCNICA

Artículo 14°.- FUNCIONES

La Secretaría Técnica es el órgano de apoyo de la Defensoría. Está a cargo de un profesional abogado con no menos de dos años experiencia en la profesión. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- a) Dirigir las audiencias y promover la conciliación durante el procedimiento del reclamo entre el consumidor automotor y el proveedor.
- b) Notificar al proveedor para que dentro del plazo de cinco de (05) hábiles de notificado, presente su descargo y remita obligatoriamente la documentación vinculada a la transacción que origina el reclamo y al reclamo mismo.
- c) Preparar los proyectos de resolución que pongan fin al reclamo.
- d) Notificar a las partes intervinientes para que asistan a la Audiencia Única, así como la resolución que pone fin al reclamo.
- e) Custodia, manejo y administración de los expedientes durante el procedimiento de reclamo.

CAPÍTULO TERCERO RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 15°.- RÉGIMEN ECONÓMICO

La Defensoría financiará su funcionamiento con recursos provenientes de las siguientes fuentes:

- a) Los asignados por la AAP con cargo a su presupuesto.
- b) Los derechos que paguen los proveedores emplazados en el reclamo, y
- c) Los recursos propios que genere la Defensoría, con arreglo a lo que disponga el Consejo Directivo.

Artículo 16°.- PRESUPUESTO ANUAL

El Tribunal formulará la propuesta de Presupuesto Anual para su funcionamiento.

TÍTULO III
EL CONVENIO DE AFILIACION

Artículo 17°.- NATURALEZA JURÍDICA DEL CONVENIO DE AFILIACIÓN

Mediante el Convenio, el proveedor se obliga a someterse a la jurisdicción del Sistema de Protección al Consumidor Automotor y a dar cumplimiento de los fallos que emita el Tribunal, renunciando a oponer excepción u oposición al cumplimiento de éstos.

Artículo 18°.- CONTENIDO MÍNIMO DEL CONVENIO DE AFILIACION

El convenio de afiliación tendrá como mínimo el siguiente contenido:

- a) Identificación de las partes que lo celebra, es decir, la AAP y el proveedor.
- b) Determinación del objeto del convenio estableciendo el compromiso del proveedor de respetar, aceptar y ejecutar los fallos del tribunal, sufragar los gastos de sostenimiento de la Defensoría y promover la conciliación en la relación de consumo.
- c) Obligaciones de las partes.
- d) Obligación expresa de acatar el presente reglamento.
- e) Penalidades por incumplimiento.
- f) Causales de resolución.
- g) Causales de conclusión.

Artículo 19°.- INTEGRACIÓN DEL CONVENIO

El presente reglamento formará parte integrante del convenio de afiliación, de manera tal que con la suscripción de este último el proveedor se compromete a cumplir con sus estipulaciones.

TÍTULO IV
RECLAMO

Artículo 20°.- CONDICIONES PARA FORMULAR EL RECLAMO

- a) **Legitimidad.-** El reclamante deberá contar con la calidad de consumidor automotor, en la relación de consumo concreta que motiva el reclamo y deberá dirigir éste en contra del proveedor con quien se vinculó en dicha relación. El consumidor automotor presenta el reclamo directamente o valiéndose de un apoderado debidamente acreditado.

- b) **Oportunidad.-** El consumidor automotor deberá presentar su reclamo ante la Defensoría dentro del plazo máximo de noventa (90) días calendario, computados desde la fecha en que realizó el requerimiento previo al proveedor, sin haber recibido respuesta alguna o, habiéndola recibido, ésta no es satisfactoria. En ningún caso podrá presentarse el reclamo luego de vencido el plazo de dos años de entregado el bien o prestado el servicio que constituye objeto en la relación de consumo.
- c) **Naturaleza de la relación de consumo.-** La relación que origina el reclamo necesariamente debe ser una relación de consumo entre el consumidor automotor reclamante contra el proveedor.

Artículo 21º.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

- a) El consumidor automotor debe haber presentado un requerimiento previo directamente al proveedor exigiendo una solución en relación al bien o servicio que será objeto de su reclamo, sin que dicho requerimiento haya sido absuelto por el proveedor o que, habiéndolo hecho, la respuesta no satisfaga total o parcialmente su pretensión.
- b) El reclamo se presenta mediante escrito que contenga la identificación precisa del proveedor emplazado, el pedido o pretensión concreta que lo motiva y el sustento o fundamento del mismo. Además, deberá adjuntarse al reclamo, copia del requerimiento previo a que se refiere el literal anterior y toda la documentación pertinente que acredite la relación de consumo y la viabilidad de su pretensión. No se requiere autorización por abogado.
- c) Todos los escritos que presenten las partes, incluidos los anexos correspondientes, deben ser acompañados de copias suficientes para que sean notificadas a la otra parte.
- d) Tratándose de personas jurídicas consideradas como consumidores finales deberá acompañarse, además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad y los poderes vigentes del representante legal. Si se acredita la representación con certificado de vigencia de poder, éste no podrá tener una antigüedad mayor a un mes de expedido por el Registro de Personas Jurídicas.
- e) De verificarse que el reclamo no cumple con alguno de los requisitos antes señalados, se le otorgará al consumidor automotor un plazo no menor a tres (3) días hábiles para subsanar cualquier omisión, bajo apercibimiento de ser declarado inadmisibile el reclamo y disponer su archivamiento. Esta decisión es inimpugnable.

Artículo 22º.- CAUSALES DE IMPROCEDENCIA

Serán declarados improcedentes:

- a) Los reclamos que no tengan como origen una relación de consumo entre el proveedor y el consumidor automotor.
- b) Los reclamos que sean objeto de procedimientos administrativos o procesos judiciales o arbitrales en trámite o hayan sido ya resueltos por cualquier otra autoridad administrativa, judicial o arbitral.

- c) El reclamo que se presente fuera del plazo a que se refiere el literal b) del artículo 20.
- d) Las peticiones que, por su naturaleza y contenido, deban ser dirigidas en contra de entidades distintas a las entidades del sector automotor.

Artículo 23°.- CAUSALES DE ABSTENCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal están obligados a abstenerse de conocer los reclamos en los cuales el consumidor reclamante o el proveedor reclamado, así como los accionistas, socios, administradores, gerentes o apoderados de éstos, en caso de tratarse de personas jurídicas, sean su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o dentro del segundo grado de afinidad.

Es facultad de los miembros del Tribunal abstenerse de intervenir en los reclamos en los que considere, con criterio de conciencia tener amistad o enemistad con alguna de las partes o con el objeto del reclamo.

En caso de abstención, el miembro del tribunal será reemplazo por el miembro suplente.

Artículo 24°.- ADMISION Y TRASLADO

Admitido el reclamo, se correrá traslado del mismo al proveedor por el plazo de cinco (5) días hábiles de notificado, a efectos de que éste se apersona y presente sus descargos. Asimismo, se notificará la admisión al reclamante y al proveedor.

Artículo 25°.- FACULTADES DEL TRIBUNAL DURANTE LA TRAMITACIÓN DEL RECLAMO

Durante la tramitación del reclamo, se podrá solicitar de oficio a las partes la información y/o documentación que se estime necesaria para resolver la materia controvertida, otorgando un plazo prudencial para cumplir con dicho requerimiento, el cual no podrá ser superior a tres (3) días hábiles. El tribunal puede designar peritos cuando lo considere necesario.

Las partes serán responsables de las consecuencias de no atender las solicitudes y citaciones que se les efectúe en los plazos concedidos.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del consumidor automotor, podrá disponerse la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo, cuando dicha información o documentación sea relevante para la solución del reclamo.

Artículo 26°.- AUDIENCIA ÚNICA

Se convocará a las partes a una Audiencia Única de Conciliación, y actuación de medios probatorios. También podrá, a solicitud de parte, convocarse a audiencias especiales con el propósito exclusivo de promover la conciliación, sin que ello implique la dilación del procedimiento. En el caso que, haya conciliación o el consumidor no asista a la audiencia se declarará la conclusión del reclamo y se dispondrá su archivo definitivo.

Concluida la audiencia y actuadas las pruebas, de no lograrse la conciliación y luego de efectuado los informes orales en el caso haya sido solicitado, el reclamo quedará expedito para resolver.

Artículo 27°.- CAUSALES DE CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Se considerará concluido el procedimiento de reclamo cuando:

- a) Las partes, a propuesta del Tribunal, concilien posiciones arribando a un acuerdo el cual tendrá carácter vinculante, con lo que se dará por concluido el reclamo presentado.
- b) El consumidor automotor se desista de manera expresa del reclamo en cualquier etapa del procedimiento, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del reclamo.
- c) Durante el procedimiento de reclamo, las partes por propia iniciativa, logran un acuerdo haciéndolo constar en un acta que será remitida a la Defensoría, con lo que concluye su actuación en el caso.
- d) Cuando el consumidor automotor durante la tramitación del reclamo ante la Defensoría, decida presentar el mismo reclamo ante el INDECOPI o el Poder Judicial u otro órgano jurisdiccional peruano.
- e) Por sustracción de la materia.

Artículo 28°.- PLAZO PARA RESOLVER

La Defensoría cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, salvo casos muy complejos en el que el Tribunal fijará un plazo ampliatorio, contados a partir de la fecha en que el reclamo fue presentado ante la Defensoría, para emitir la resolución que ponga fin al mismo.

Sin embargo, si el reclamante acude a alguna de las instancias administrativas, judiciales, conciliatorias, arbitrales o del Ministerio Público antes que la Defensoría emita su decisión, ésta se abstendrá de decidir y archivará definitivamente el caso.

Las decisiones de la Defensoría se adoptan por mayoría absoluta de votos de sus miembros titulares. En caso de empate, el voto del Presidente de la Defensoría será dirimente.

Artículo 29°.- CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN

La resolución emitida por la Defensoría concluye el trámite del reclamo y deberá encontrarse debidamente motivada. Al momento de emitirla se tendrá en cuenta las normas y principios jurídicos pertinentes, especialmente aquellos que regulan el SPCA, los medios probatorios obrantes en el expediente, entre otros.

La resolución declarará fundada o infundada el reclamo. Excepcionalmente, podrá declararse la improcedencia del mismo si en este estado se verificara la existencia de una causal en este sentido. Los reclamos infundados o improcedentes determinan el archivo definitivo del procedimiento.

Una vez dictada la resolución que pone fin al reclamo, ésta será notificada a las partes intervinientes.

Artículo 30°.- PRORROGA DE LA COMPETENCIA

La sola presentación del reclamo y, en su momento, la absolución del traslado del mismo, implica un automático e incondicional sometimiento a las disposiciones de este reglamento.

TÍTULO IV
EFFECTOS Y EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 31°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CONSUMIDOR AUTOMOTOR

La resolución emitida por el Tribunal agota la instancia de manera definitiva, no siendo posible su impugnación a través de la interposición de recurso alguno. No obstante ello, el consumidor automotor no se encuentra obligado a aceptarla, quedando expedito su derecho a efectos de que pueda continuar su reclamo ante las instancias que considere conveniente a sus intereses.

Artículo 32°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PROVEEDOR

Los proveedores se encuentran obligados a acatar la resolución emitida por el Tribunal, quedando sin posibilidad de impugnarla, debiendo dar cumplimiento a la misma en un plazo que señala el Tribunal, el que no debe exceder de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la resolución.

Artículo 33°.- EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Para la ejecución de la resolución que resuelve el reclamo en favor del consumidor automotor, éste deberá solicitar al Tribunal que requiera al proveedor su estricto cumplimiento en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, bajo el apercibimiento de aplicarse las penalidades previstas en el convenio de afiliación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- La Defensoría formula un informe anual de su gestión que incluirá las recomendaciones que se considere necesarias efectuar y el señalamiento de las materias que pudieran afectar la credibilidad de los proveedores.

SEGUNDA.- El presente reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Directivo la AAP, previa recomendación de la Defensoría.

TERCERA.- La Defensoría está obligada a conservar los expedientes hasta el plazo de tres (3) años, contados desde la fecha en que se notifica la resolución que pone fin al reclamo.

CUARTA.- Los derechos que deban pagar los emplazados en el reclamo se implementarán gradualmente de acuerdo a lo que establezca el Consejo Directivo.

QUINTA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el boletín oficial de la Asociación Automotriz del Perú.