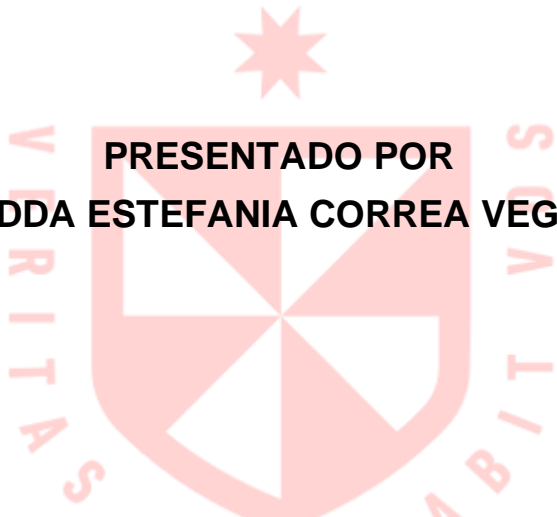


FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 058-2019/CPC-INDECOPI-LAM**



**PRESENTADO POR
EDDA ESTEFANIA CORREA VEGA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2022

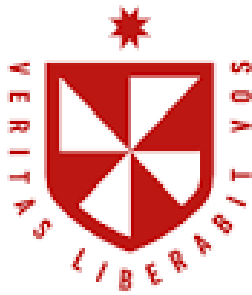


CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 058-2019/CPC-INDECOPI-
LAM**

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : EDDA ESTEFANIA CORREA VEGA

Código : 2014148087

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico, se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador, se origina en virtud a que el señor **J.B.P.** el 21 de diciembre de 2018 se apersonó junto a su madre a las instalaciones de la empresa **T.C.S.A.C.** con la finalidad de abordar el bus de ruta Chiclayo-Tarapoto. Sin embargo, en el lugar no se le brindó ayuda para abordar el bus pese a ser una persona con discapacidad y su madre una persona de avanzada edad; además señaló que los trabajadores de la empresa emplearon palabras despectivas hacia su persona y no fueron diligentes en el proceso de subirlo al bus causándole heridas en la mano. Por lo que, se habría afectado su derecho a la igualdad. Ante lo sucedido el 27 de diciembre presentó un reclamo en el libro de reclamaciones de la empresa, sin embargo no obtuvo respuesta. Por lo que, decide interponer su denuncia, la misma que es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor e iniciando un procedimiento administrativo sancionador por la presunta infracción a los artículos 19°; 24° y 41°.2 literales “B” y “C” de la Ley 29571. En sus descargos la empresa **T.C.S.A.C.** señaló que con fecha 8 de enero de 2019 cumplieron con atender el reclamo presentado por el señor **J.B.P.** así como que remitieron la respuesta vía correo electrónico y a la dirección domiciliaria. En primera instancia se declaró **FUNDADA** en el extremo por infracción al artículo 24° del Código, declaró **INFUNDADA** por presunta infracción a los artículos 41°.2 literales “B” y “C” e **INFUNDADA** por presunta infracción al artículo 19° y ordenó a la empresa a brindar respuesta sobre el reclamo formulado por el denunciante. Con fecha 11 de setiembre de 2019, la empresa interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 501-2019/INDECOPI-LAM argumentando que la Comisión debió de requerir al denunciante si recibió la respuesta al reclamo en cuanto estos reiteraron su respuesta con fecha 4 de marzo de 2019, así como que la Comisión no tomo en cuenta que se trataba de una queja y no de un reclamo; y que la hoja de reclamación se encontraba firmada por un tercero que no actuó como su representante y no por el denunciante. Mediante Resolución 0045-2021/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección del Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual, **REVOCÓ** en el extremo que había declarado **FUNDADA** por infracción al artículo 24° del Código, referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el denunciante presento en el libro de reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018, y en consecuencia la declaró **IMPROCEDENTE**, en tanto se verificó que la empresa había subsanado la conducta infractora con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos. Por lo que, se deja sin efectos la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción de la empresa denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

ÍNDICE

CAP.	NOMBRE	PÁG.
I	<i>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</i>	3
1.1	<i>En la denuncia</i>	3
1.2	<i>En el inicio del procedimiento</i>	4
1.3	<i>En los descargos</i>	4
1.4	<i>En la Resolución de Primera Instancia</i>	6
1.5	<i>En el Recurso de Apelación</i>	7
1.6	<i>En la Resolución de Segunda Instancia</i>	7
II	<i>Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</i>	8
2.1	<i>Identificación de los principales problemas jurídicos</i>	8
2.2	<i>Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</i>	8
2.2.1	<i>Respecto al trato preferente</i>	8
2.2.2	<i>Respecto al maltrato verbal y físico</i>	12
2.2.3	<i>Respecto a la atención del reclamo de fecha 22 de diciembre de 2018</i>	15
III	<i>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados</i>	18
3.1	<i>Con relación a la Resolución Final N° 0501-2019/INDECOPI-LAM</i>	18
3.2	<i>Con relación a la Resolución N° 0045-2021/SPC-INDECOPI</i>	23
IV	<i>Conclusiones</i>	25
V	<i>Bibliografía</i>	27
VI	<i>Anexos</i>	28

CAPITULO I

RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

En este capítulo, se van a describir todos los hechos que forman parte del íter procesal del presente expediente, en el que han intervenido las partes, de acuerdo al siguiente detalle:

- 1.1 Denuncia
- 1.2 Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
- 1.3 Descargos presentado por la empresa
- 1.4 Resolución de 1ra. Instancia
- 1.5 Recurso de Apelación
- 1.6 Resolución de 2da. Instancia

En virtud a lo indicado, se procederá a exponer los principales hechos:

1.1. EN LA DENUNCIA

El señor **J.B.P.** ha indicado que con fecha 21 de diciembre de 2018 ocurrieron los siguientes hechos que generaron su denuncia:

- a) Se apersonó junto a su madre, quien es una persona de avanzada edad, a las instalaciones de la empresa **T.C.S.A.C.** con el fin de abordar el bus de la ruta Chiclayo – Tarapoto. Sin embargo, señala que al momento de abordar el bus no recibió ayuda alguna a pesar de ser una persona con discapacidad, por lo que se prolongó su tiempo de espera fuera del bus;
- b) Asimismo, el denunciante afirmó que el personal de la empresa se refirió a su persona de manera despectiva como *“para que viaje si es invalido”, “aquí no tenemos personal para inválidos”* y *“de una vez suban al inválido”*;
- c) Siendo que al momento de subirlo al bus sufrió heridas en la mano debido a la falta de diligencia con que lo ejecutaron.

Ante ello el señor **J.B.P.**, señaló que el accionar del personal de la empresa **T.C.S.A.C.** afectó su derecho a la igualdad al no brindársele un trato justo y discriminarlo por ser una persona con discapacidad.

Por otro lado, indicó que el 22 de diciembre de 2018 interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones de la empresa **T.C.S.A.C.** el mismo que hasta la fecha de la denuncia no había sido atendido. Motivo por el cual, el 28 de enero de 2019 decide interponer su denuncia ante el INDECOPI.

1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS)

Mediante Resolución 1, del 20 de febrero de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque (en adelante, la Comisión) inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **T.C.S.A.C.**, por las siguientes conductas:

- a) Presunta infracción del artículo 41°.2 literales “B” y “C” del Código, toda vez que no habría cumplido con brindarle al denunciante un trato preferente, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto, no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad;
- b) Presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto habría maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose hacia él con quejas y palabras despectivas como: “Para que viajas si eres inválido”, “Aquí no tenemos personal para inválidos”, “Que una vez suban al inválido” y que le habrían ocasionado heridas en la mano, al momento de subirlo negligentemente al bus;
- c) Presunta infracción del artículo 24° del Código, en tanto no habría cumplido con dar respuesta al reclamo realizado por el denunciante el 20 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones.

1.3. EN LOS DESCARGOS AL INICIO DEL PAS

Ante ello, la empresa **T.C.S.A.C.** señaló lo siguiente en sus descargos:

- a) Que, el 19 de diciembre de 2018 a las 16:54 horas se apersonó a sus oficinas de Trujillo, la señora A.G.A. y solicitó 2 boletos de viaje, tal y como consta en las boletas electrónicas B800-133021 y B800-0133024, pagando por el servicio el monto de S/80.00 por cada boleto, con destino Chiclayo-Tarapoto; siendo que en ningún momento se les indicó que uno de los pasajes adquiridos era para una persona con discapacidad, eligiendo la adquirente los asientos 35 y 36;
- b) Que, el 21 de diciembre de 2018, se apersonó el denunciante con la señora, N.P.T para embarcarse, por el cual procedieron con la recepción de sus equipajes, prestando apoyo en subir al denunciante con la ayuda de sus trabajadores, siendo que al estar en el primer nivel dentro del bus, el denunciante quiso sentarse en los primeros asientos; por lo que, le fue explicado que ya habían sido adquiridos por otros pasajeros, precisándole que la persona que adquirió los pasajes debió informar sobre su condición para que le otorgasen un asiento en primera fila; no obstante, buscaron conversar con los otros pasajeros, sin embargo, se negaron a ceder sus asientos, entonces el denunciante comenzó a tratar de una manera poco correcta a sus colaboradores;

- c) Que, el denunciante no ha presentado prueba alguna del supuesto maltrato sufrido, negando lo manifestado por el denunciante;
- d) El miércoles 26 de diciembre de 2018, transmitieron al denunciante una propuesta de un acuerdo condliatorio, materializándose con la suscripción de dicho acuerdo;
- e) Que, procedieron a dar respuesta al reclamo N° 008 interpuesto en el libro de reclamaciones registrado con fecha 22 de diciembre de 2018. así como al reclamo de fecha 11 de enero de 2019; al correo electrónico jhonybilbao88@gmail.com; sin embargo, la dirección electrónica fue rechazada;
- f) Por lo que, trataron de brindar respuesta por escrito a la dirección domiciliaria, del denunciante; sin embargo, en dicha dirección ninguna persona los atendió en la recepción de la carta;
- g) El 4 de marzo de 2019 reiteraron la respuesta a los reclamos, manifestando no tener responsabilidad alguna, más aún si el servicio de transporte se cumplió; no obstante, como política de atención al cliente le ofrecieron un descuento, la misma que no fue aceptada por el denunciante;
- h) Respecto de la supuesta lesión causada por el supuesto maltrato, el denunciante adjuntó una foto. Sin embargo, esta no sustenta ni prueba que haya sufrido el daño por parte de su personal, pudiendo haber tomado alguna foto del personal que le habría causado la supuesta lesión; sin embargo, no ha presentado, dado que no hubo tales acciones de sus colaboradores;
- i) Asimismo, indicaron que el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno, que acrediten las infracciones materia de imputación;
- j) Que, a nivel nacional, en sus agencias cuentan con información visual (afiches) sobre la Ley No 29973, en dicho comunicado hacen saber a sus pasajeros con discapacidad en caso requieran ser asistidos, también sobre la venta de pasajes de los mismos, para ello adjuntaron una constatación policial y fotografía de su comunicado;
- k) Que, cuentan con un protocolo de atención a las personas con discapacidad, siendo que se presta e; apoyo de manera personalizada, es decir, es su administrador quien dependiendo del tipo de asistencia ejecutará las acciones correspondientes;
- l) Que, no obran en sus archivos los videos requeridos, dado que, ha superado el tiempo establecido de 15 días, según el Reglamento Nacional de Administración de Transporte;

- m) Finalmente que se allanó a la medida correctiva solicitada por el denunciante en el extremo referido a capacitar a su personal de servicio sobre la atención a personas con discapacidad.

1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución Final 501-2019/INDECOPI-LAM, del 12 de agosto de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declaro INFUNDADA la denuncia presentada por el señor **J.B.P.** en contra de la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 41°.2 literales "B" y "C" del Código, referido a que no habría brindado al denunciante, un trato preferente, prologando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto, no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad.
- b) Declaro INFUNDADA la denuncia presentada por el señor **J.B.P.** en contra de la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que habría maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose hacia él con quejas y palabras despectivas como: "Para que viaja si es inválido", "Aquí no tenemos personal para inválidos", "Que una vez suban al inválido" y que le habría ocasionado heridas en la mano, al momento de subirlo negligentemente al bus.
- c) Declaro FUNDADA la denuncia presentada por el señor **J.B.P.** en contra de la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción al artículo 24° del Código, en fa medida que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con brindar respuesta al reclamo formulado el 22 de diciembre de 2018 en el Libro de Reclamaciones.
- d) Dispuso la inscripción de la empresa **T.C.S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI;
- e) Ordenó a la empresa **T.C.S.A.C.** en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con brindar respuesta al denunciante, sobre el reclamo formulado el 22 de diciembre de 2018 en el Libro de Reclamaciones;
- f) Sancionar a la empresa **T.C.S.A.C.** con una multa de 1 UIT;
- g) Condenar a la empresa **T.C.S.A.C.** a cancelar las costas y costos del procedimiento.

1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 11 de setiembre de 2019, la empresa **T.C.S.A.C.** interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 501-2019/INDECOPI-LAM emitida por la Comisión, indicando lo siguiente:

- a) Que, el 4 de marzo de 2019, la empresa **T.C.S.A.C.** reiteró la respuesta al reclamo del señor **J.B.P.**, remitiendo dicha respuesta al correo electrónico del denunciante. Ante ello, la Comisión debió requerir al consumidor que informe si recibió o no la respuesta del reclamo enviado a su correo electrónico;
- b) Asimismo, indicó que la Comisión no tomó en cuenta que el presente caso versaba sobre una queja y no un reclamo; tal como se apreciaba en la hoja de reclamación donde se encontraba marcada dicha opción;
- c) Finalmente, señaló que la autoridad administrativa no valoró que la hoja de reclamación no se encontraba firmada por el denunciante, sino por un tercero que no se presentó ni actuó como su representante.

1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Mediante Resolución 0045-2021/SPC-INDECOPI, de fecha 12 de enero de 2021, la Sala de Protección del Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM del 12 de agosto de 2019, emitida por la Comisión que declaró fundada la denuncia interpuesta contra **T.C.S.A.C.**, por infracción del artículo 24° del Código en el extremo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el denunciante presentó en el Libro de Reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, al haberse verificado que, con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, la denunciada subsanó dicha conducta infractora. Dejando sin efecto la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Considerando que un problema jurídico es una cuestión que se trata de aclarar legalmente, se desprende que, en el presente caso, se debe determinar si:

- a) La empresa **T.C.S.A.C.** habría incumplido con brindar un trato preferencial al señor **J.B.P.**, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad;
- b) La empresa **T.C.S.A.C.** habría maltratado de manera verbal al señor **J.B.P.** utilizando frases despectivas como: “Para que viajas si eres inválido”, “Aquí no tenemos personal para inválidos”, “Que una vez suban al inválido” para referirse al él; y maltratado de manera física al momento de subirlo negligentemente al bus, causándole heridas en la mano;
- c) La empresa **T.C.S.A.C.** no habría cumplido con dar respuesta al reclamo realizado por el denunciante el 20 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1. RESPECTO DEL TRATO PREFERENTE

Sobre el particular, debe mencionarse lo siguiente:

- a) El artículo 41°.1 del Código refiere al derecho con el que cuentan las gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad a que los proveedores se encuentran obligados a garantizar todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento del Código.
- b) Asimismo, el siguiente numeral señala un listado de medidas que debe de tomar el proveedor para cumplir con brindar el trato preferencial. Siendo que el literal “B” hace alusión a la adecuada infraestructura con la que deben de contar con los proveedores para que garantice el acceso y seguridad del consumidor así como la preferencia que deben de tener al exonerarlos de turnos u otro mecanismo de espera.

- c) Además, el numeral 3 del mismo artículo indica que ante el incumplimiento de lo regulado anteriormente y de otras disposiciones de la materia deberá ser sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.
- d) Adicionalmente, existen normas desarrolladas por el Estado como políticas públicas que buscan superar la mera prohibición formal de discriminación. A lo que la Defensoría del Pueblo¹ ha señalado que:

“Son medidas que benefician a un grupo de personas afectado por una situación de desventaja. Implican el tratamiento diferenciado para mejorar sus posibilidades de obtener un bien o derecho, en particular cuando la realidad presenta condiciones desfavorables, desiguales e injustificadas que impidan un acceso a dicho bien o derecho otorgándoles ventajas, incentivos o, en general, tratamientos más favorables”

- e) En ese sentido, la Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte - LEY N° 28735 en su artículo 3° regula los mecanismos de accesibilidad que deben de adoptar los proveedores de este servicio de transporte para con los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- f) Siendo que en los numerales 2.1 y 2.2 del referido artículo se hace alusión de manera explícita a la obligación que tienen los Operadores de Transporte Terrestre Interprovincial de implementar plataformas elevadoras que permitan el embarque de las personas con sillas de ruedas, así como la obligación de contar con silla de ruedas especial para el abordaje; que permita el traslado de la persona al interior del medio de transporte.
- g) En el presente caso, el señor **J.B.P.** denunció que la empresa **T.C.S.A.C.** no habría cumplido con brindarle un trato preferencial, lo que habría generado que se prolonge su tiempo de espera fuera del bus, debido a que no contaban con un servicio de asistencia para personas con discapacidad.

¹ Defensoría del Pueblo. La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes. Serie Documentos Defensoriales, pp:47, documento 02. Lima: Defensoría del Pueblo, 2007. <https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/la-discriminacion-en-el-peru-problematica-normatividad-y-tareas-pendientes>

- h) Por su parte, la empresa **T.C.S.A.C.** manifestó en sus descargos que el 21 de diciembre de 2018, se apersonó el señor **J.B.P.** con la señora, N.P.T para embarcarse en el bus destino Chiclayo-Tarapoto. Por lo que, procedieron con la recepción de sus equipajes y prestando apoyo en subir al denunciante con la ayuda de sus trabajadores. Así como que, el denunciante quiso sentarse en los primeros asientos y que se le explicó que dichos asientos se encontraban ocupados por otros pasajeros, precisándole que la persona que adquirió los pasajes debió informar sobre su condición para que le otorgasen un asiento en primera fila.
- i) Al respecto la Comisión, indicó que lo dicho por el señor **J.B.P.** en sus reclamos resultaban contradictorios, en la medida de que en una afirma que no le prestaron apoyo, y en la otra señala que fue ayudado por un personal de la empresa.
- j) Por lo que, a criterio de la Comisión no se acreditaba que el denunciado carezca del servicio de asistencia para personas con discapacidad; más aún cuando el denunciante sí abordó el bus en la ciudad de Chiclayo, llegando a su destino el 22 de diciembre de 2018.
- k) Aunado a ello, la Comisión indicó que el señor **J.B.P.** no habría presentado medio probatorio alguno que permitiera acreditar lo manifestado por aquel referido a que se habría prolongado su tiempo de espera para subir al bus, en tanto la empresa no contaría con un servicio de asistencia para personas con discapacidad.
- l) En ese sentido, se puede advertir que el derecho protegido bajo el artículo 41° del Código es el de brindar al consumidor un trato especial cuando este sea considerada dentro del grupo de persona gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- m) Adicionalmente a ello, no es un hecho controvertido que el señor **J.B.P.** es una persona con discapacidad y que el día 21 de diciembre se apersonó a las instalaciones de la empresa la **T.C.S.A.C.** con el fin de abordar el bus de la ruta Chiclayo-Tarapoto.
- n) En este punto, lo que se cuestiona es si la empresa **T.C.S.A.C.** contaba con un servicio de asistencia para personas con discapacidad. Por lo que, por parte de la denunciada y el denunciante han manifestado que el señor **J.B.P.** abordó el bus en cuestión con la ayuda del personal de la empresa.

- o) Sin embargo, lo que no ha advertido la Comisión es que existe una norma específica que deben de cumplir –entre otros- en terminales terrestres y que por ende deben de cumplir los Operadores de Transporte Terrestre Interprovincial, la cual se refiere a de implementar plataformas elevadoras que permitan el embarque de las personas con sillas de ruedas, así como la obligación de contar con silla de ruedas especial para el abordaje; que permita el traslado de la persona al interior del medio de transporte.
- p) En ese sentido se entiende que la empresa **T.C.S.A.C.** estaba en la obligación de contar con:
- 1) Plataformas elevadoras que permitan el embarque del señor **J.B.P.**
 - 2) Contar con silla de ruedas especial para el abordaje; que permita el traslado de la persona al interior del medio de transporte.

Para que el señor **J.B.P.** pueda abordar el bus con la asistencia adecuada por parte de la denunciada. Cabe precisar, que dicha atención/adaptación de su infraestructura por parte de la empresa, forma parte del servicio/atención que debe de brindar a los consumidores.

- q) Por lo que, al no contar con la plataforma y con una silla de ruedas especial la empresa **T.C.S.A.C.** recurrió a la ayuda de sus colaboradores. Sin embargo, ello no implica que la denunciada hubiese cumplido con lo requerido en el artículo 3° de la Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte - LEY N° 28735.
- r) Lo que, de acuerdo al INDECOPI² constituiría una transgresión al artículo 41° del Código, conforme lo ha señalado:

“al estar previsto en el código como una infracción administrativa, se pueden promover denuncias administrativas ante el Indecopi cuando (i) se lesionen los derechos de consumidores que, a pesar de sus limitaciones, no reciban un trato preferente o (ii) cuando no se realicen las modificaciones razonables para mejorar el acceso a establecimientos y el disfrute de productos y servicios.”

² INDECOPI (2015), MARCO TEÓRICO; DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO Y TRATO DIFERENCIADO ILÍCITO EN LA JURISPRUDENCIA DEL INDECOPI; pp. 42. editalo.pe <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Discriminaci%C3%B3n+en+el+Per%C3%BA/f5b608b8-8cc6-43bb-bde8-fbe6398d0094>

- s) Por consiguiente, la empresa **T.C.S.A.C.** sí tiene como obligación adoptar medidas de accesibilidad en para pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores. Lo que no se acreditó en el presente caso. Por lo que, **T.C.S.A.C.** sí habría infringido el artículo 41°.2 del Código al no contar no la infraestructura necesaria que permitiera el abordaje del señor **J.B.P.** al bus, en tanto que el denunciante habría abordado al vehículo con la ayuda de los colaboradores de la empresa denunciada.

2.2.2. RESPECTO AL MALTRATO FÍSICO Y VERBAL

Sobre este punto, debe de tomarse en cuenta lo siguiente:

- a) El artículo 18° del Código nos indica que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.
- b) Por su parte el artículo 19° del Código ha dispuesto que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
- c) Cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, entre ellos los que se encuentran establecidos en una garantía legal, es decir, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente.
- d) De igual manera, Pierino Stucchi³ señala que *“la idoneidad a la que tiene derecho el consumidor es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo”*.
- e) Por otro lado, la Comisión⁴ en diversas resoluciones ha señalado que el proveedor se encuentra en la obligación de brindar el producto y/o servicio en aquellas condiciones que

³ STUCCHI, Pierino “La Ciudadanía Económica en el Perú: El Consumidor”. Marzo, 2011. Disponible en: <https://pierinostucchi.files.wordpress.com>

⁴ Resolución No. 2593-2013/SPC-INDECOPI

fueron acordadas o que sean previsibles, atendiendo a la naturaleza y a la normativa que requiera su prestación.

- f) Asimismo, el señor **J.B.P.** manifestó que el personal de la empresa **T.C.S.A.C.**, se refirió hacia su persona, con quejas y palabras despectivas como: "*Para que viaja si es inválido*", "*Aquí no tenemos personal para inválidos*", "*De una vez suban al inválido*", y que el proceso de subida al bus, sufrió heridas en la mano por la falta de diligencia con la que le hicieron.
- g) Por otro lado, la empresa **T.C.S.A.C.** señaló que la foto que había adjuntado el denunciante no sustentaba ni probaba que el daño producido en su mano se hubiese generado por el accionar de su personal.
- h) A criterio de la Comisión el señor **J.B.P.** no habría presentado medio probatorio alguno, que acrediten la infracción materia de imputación. Señalando que en virtud del artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, del artículo 196° del Código Civil y del artículo 188° del Código Procesal Civil, le correspondía evaluar los medios probatorios presentados por el denunciante a efectos de que se advierta el hecho infractor invocado para que la carga de la prueba sea trasladada al denunciado y que los medios probatorios presentados por el denunciante no se puede advertir ni siquiera a nivel indiciario el maltrato verbal denunciado.
- i) Sin embargo, lo que la Comisión no advierte que el propio Código ha establecido que para poder determinar la idoneidad del producto o servicio brindado por el proveedor será necesario comparar a este con las garantías; sean legales, explícitas o implícitas. Ello en atención al artículo 20 del Código. Lo que permitiría atribuir la responsabilidad en el proveedor en caso de no cumplir con la idoneidad del mismo.
- j) En ese sentido, debió de analizarse cada tipo de maltrato por separado. Siendo que, para el maltrato físico se cuestiona que los trabajadores de la empresa hayan causado dicho daño en el denunciante en el proceso de embarque del mismo.
- k) Para lo cual será necesario, citar lo dicho por la empresa **T.C.S.A.C.** en sus descargos: "*al momento del embarque se prestó el apoyo para subir al denunciante a través de los colaboradores*"
- l) Lo cual, permite inferir que, el señor **J.B.P.** recibió ayuda únicamente de los colaboradores para poder abordar el bus. Sin embargo, de los manifestados por las partes, no se puede

advertir que se haya hecho uso de plataformas elevadoras que permitan el embarque del señor **J.B.P** y que la empresa **T.C.S.A.C.** contara con sillas de ruedas especiales para el abordaje; que permitan el traslado de una persona con discapacidad al interior del medio de bus.

- m) Por lo que, se puede advertir que la empresa **T.C.S.A.C.** no habría cumplido con la garantía legal establecida en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 3° de la Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte - LEY N° 28735 y por ende es presumible que la manera en la cual el denunciante abordó al bus no fue la idónea pudiendo esta causarle las lesiones que señala.
- n) Respecto al maltrato mental, cabe mencionar que este estaría resguardado bajo el artículo 2°.1 de la Constitución Política del Perú el mismo que establece como derecho fundamental *“la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.”* Por ende, se entiende que todo servicio que brinde un proveedor debe darse respetando dicho derecho.
- o) Adicionalmente, Juan Espinoza, 2012, como se citó en el libro digital del INDECOPI titulado: Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del INDECOPI, 2015, indicó: *“Resulta intrascendente que el acto que lesione los derechos de los consumidores no represente ‘necesariamente la integridad de un grupo social determinado’. Se debe sancionar este tipo de actos, independientemente del quantum de los mismos [sic]”*
- p) Asimismo, el INDECOPI⁵ ha señalado:

“Nuestra dignidad es respetada solo en tanto que se nos ofrezcan las mismas oportunidades a todos, en igualdad de condiciones. Si una persona es rechazada por sus características físicas, psicológicas y sociales, se sentirá inferior y excluida por la sociedad. Sentirá que su existencia no tiene sentido y verá limitada sus expectativas de desarrollo al considerar inaccesible aquello que quiere obtener mediante su trabajo, sus estudios, su contacto social, en fin.

⁵ INDECOPI (2015), MARCO TEÓRICO; DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO Y TRATO DIFERENCIADO ILÍCITO EN LA JURISPRUDENCIA DEL INDECOPI; pp. 18. editalo.pe

Ahora bien, puede haber casos en los cuales la persona discriminada no sienta afectación alguna a su dignidad y más bien reaccione de cualquier otra manera frente a actos de desigualdad en su contra —incluso podría sentir indiferencia—. Más allá que la víctima se sienta o no moralmente perjudicada, en dichas situaciones se detecta vulneración o intento de vulneración de su dignidad por parte de quienes practiquen los actos prohibidos.”

- q) Por lo que, la protección a los derechos de dignidad e integridad de la personas deben de ser protegidos sin importar al grupo al que pertenezcan.
- r) Sin embargo, al respecto de dicho maltrato el denunciante no presentó una prueba que permitiera acreditar lo manifestado por aquel. Por lo que, no estaría cumpliendo con la carga probatoria.
- s) A pesar de ello, sí ha quedado claro que la empresa **T.C.S.A.C.** al haber infringido una garantía legal no estaría brindando un servicio idóneo y por ende sí constituiría una infracción al Código, dado que, el consumidor no abordó el bus haciendo uso de los mecanismos idóneos señalados en la Ley 28735, lo cual pudo haber causado daños físicos en este.

2.2.3. RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL RECLAMO DE FECHA 22 DE DICIEMBRE DE 2018

Sobre este punto, debe de tomarse en cuenta lo siguiente:

- a) El artículo 24° del Código establecía que el proveedor tiene la obligación de atender los reclamos presentados por los consumidores en un plazo de 30 días calendario. Así como que, dicho plazo podía ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- b) Ello en tanto que, la respuesta brindada por el proveedor permitirá al consumidor tomar decisiones y tomar acciones, así como eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.
- c) Asimismo, la respuesta que brinde el proveedor debe cumplir con ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado

procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que pueda requerir.

- d) Al respecto, el señor **J.B.P** denunció que el 22 de diciembre de 2018 interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones con N° 0008. Pero que no habría obtenido respuesta alguna a la fecha de la interposición de la denuncia y dentro del plazo de 30 días calendario.
- e) Por su parte, la empresa **T.C.S.A.C.** señaló que dio respuesta a los reclamos presentados por el denunciante en fechas 22 de diciembre de 2018 y 11 de enero de 2019 al correo electrónico indicado por este: jhonybilbao88@gmail.com, pero que dicha respuesta fue rechazada por la dirección electrónica. Por lo que, optaron por brindar la respuesta a la dirección del denunciante; sin embargo, nadie atendió en la dirección brindada. Ante ello, reiteraron su respuesta con fecha 4 de marzo de 2019, manifestando no tener responsabilidad alguna, más aún si el servicio de transporte se cumplió; no obstante, como política de atención al cliente le ofrecieron un descuento, la misma que, no fue aceptada por el denunciante.
- f) Ante ello, la Comisión señaló que la empresa la empresa **T.C.S.A.C.** no había presentado medios probatorios que acreditaran que i) el correo del 4 de marzo de 2019 había sido recepcionado por el denunciante, en tanto que había sido remitido al mismo correo que inicialmente había rechazado la respuesta; ii) que la empresa no había acreditado que nadie atendió en la dirección domiciliaria del denunciante. Motivo por el cual, declaró fundada en este extremo la denuncia.
- g) Por su parte, la Sala señaló que la fecha de denuncia del señor Bilbao ocurrió el 22 de enero de 2019 y la notificación de la imputación de cargos a la empresa **T.C.S.A.C.** se efectuó el 19 de marzo de 2019; que de la revisión de expediente se observa que el 8 de enero de 2019, la empresa envió la respuesta al reclamo del denunciante al correo electrónico de este último; no obstante, esta no fue entregada debido a que la bandeja de entrada del referido correo rechazó o no admitió el mensaje. Lo cual no se evidencia con referencia al correo de fecha 4 de marzo de 2019 y por ende se puede presumir que dicho correo fue entregado a la bandeja de entrada del correo del denunciante.
- h) Ello, aunado a que el señor **J.B.P.** no negó haber recibido dicho correo de respuesta al reclamo permitía concluir que la conducta de la empresa **T.C.S.A.C.** fue subsanada con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de

imputación de cargos. Por lo que, la Sala revocó la resolución de la Comisión en este extremo.

- i) Al respecto, Nieto Aguilar y Garcia Moreno⁶ señalan que se deben de tomar en cuenta que las quejas y reclamos ayudan a las empresas en su mejora continua, por tal razón la atención a las mismas logran grandes cambios que marcan la diferencia dentro del mercado.
- j) Lo cual, va de la mano con la interpretación de los artículos del Código antes mencionado. Ello, en cuanto, la información que brinde el proveedor a través de la atención a los reclamos será útil para el consumidor no solo para obtener una respuesta al reclamo presentado, sino que servirá para tener una percepción de que la empresa por lo menos se preocupa en atender a sus consumidores.
- k) Por otro lado, en el presente caso –según lo hechos relatados por las partes- se debe de empezar a analizar si efectivamente la empresa subsanó la conducta infractora de manera previa a la notificación de la imputación de cargos. Puesto que, de haber ocurrido aquello estaríamos ante un supuesto de improcedencia.
- l) En ese sentido, el literal “F” del artículo 108° del Código indica que pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo cual, se repite en los Lineamientos del INDECOPI⁷.
- m) En ese sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, sí correspondería que se declare IMPROCEDENTE en este extremo en tanto se estaría cumpliendo con lo requerido en el literal “F” del artículo 108° del Código en cuanto la empresa **T.C.S.A.C.** habría subsanado la conducta infractora con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos.

⁶ NIETO AGUILAR, Wilson y GARCIA MORENO, Gabriela, (2017) “Los derechos de los consumidores y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana”. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820016.pdf>

⁷ INDECOPI (2019), Lineamientos sobre protección al Consumidor; pp. 39.

CAPÍTULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0501-2019/INDECOPI-LAM

Respecto a los principales problemas jurídicos, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, resolvió lo siguiente:

- a) **DECLARAR INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor J.B.P. en contra la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 41°.2 inciso "b" y "c" del Código, referido a que no habría brindado al denunciante, un trato preferente, prologando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto, no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad.
- b) **DECLARAR INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor J.B.P. en contra la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que habría maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose hada él con quejas y palabras despectivas como: "Para que viaja si es inválido", "Aquí no tenemos personal para inválidos", "Que una vez suban al inválido" y que le habría ocasionado heridas en la mano, al momento de subirlo negligentemente al bus.
- c) **DECLARAR FUNDADA** la denuncia presentada por el señor J.B.P. en contra la empresa **T.C.S.A.C.** por presunta infracción al artículo 24° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con brindar respuesta al reclamo formulado el 22 de diciembre de 2018 en el Libro de Reclamaciones.
- d) **ORDENAR** a la empresa **T.C.S.A.C.** en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de 15 días hábiles, cumpla con brindar respuesta al denunciante, sobre el reclamo formulado el 22 de diciembre de 2018 en el Libro de Reclamaciones.
- e) **SANCIONAR** a la empresa **T.C.S.A.C.** con una multa de 1 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código.
- f) **CONDENAR** a la empresa **T.C.S.A.C.** al pago de las costas y costos del procedimiento.
- g) **DISPONER** el registro de la empresa **T.C.S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el

artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO, pues considero que, de una evaluación conjunta de los medios probatorios presentados por las partes y de las normas vigentes y aplicables, se desprende lo siguiente:

- a) La Comisión, no hizo un adecuado análisis de las normas pertinentes para cada extremo de la denuncia, dejando de lado la aplicación de lo establecido en la Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte - LEY N° 28735, y de lo dispuesto en el artículo 108° del Código respecto a la improcedencia por subsanación de la infracción.
- b) Lo que, en el presente caso sería una transgresión al principio de protección mínima establecido en el Código. Ello en tanto que, este principio establece las normas establecidas en el Código son las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor. Por lo que, la Comisión debió de cerciorarse que no existieran normas especiales que permitieran la protección de los consumidores con discapacidad en los medios de transporte interprovincial.
- c) Por lo que, la resolución emitida por la Comisión estaría incurriendo en una de las causales de nulidad establecidas en el artículo 10° Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General respecto a la omisión o defecto de uno de los requisitos de validez establecidos en el artículo 3° del mismo. Puesto que, se habría emitido un acto administrativo cuyo objeto del mismo no se ajustaba al ordenamiento jurídico y por ende carecería de una adecuada motivación; al mismo tiempo estaría transgrediendo el principio de razonabilidad, al estarse pronunciando la Comisión sin tomar en consideración la Ley N° 28735 y lo dispuesto en el artículo 108° del propio Código.
- d) En este sentido, con relación a las presuntas infracciones relacionadas considero lo siguiente:

Respecto a no brindar un trato preferencial al señor **J.B.P.**, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad:

Considero que al haberse imputado una posible infracción al artículo 41° del Código en relación a los literales "B" y "C", la Comisión debió de advertir que se trataban de infracciones puntuales por no haber presuntamente adecuado su infraestructura en lo que corresponda e

implementar medidas garantizando su acceso y seguridad; y por presuntamente no haber realizado la exoneración de turnos o cualquier otro mecanismo de espera al denunciante.

Asimismo, considero que la lectura y análisis del Código no se debió de haber restringido a dichos literales, dado que el siguiente numeral hace alusión que ante el incumplimiento de lo señalado en ese artículo como en otras normas de la materia se deberá sancionar al proveedor. De lo cual se desprende que el análisis de la infracción no se debe limitar a lo establecido en el Código sino que debe extenderse hasta toda aquella norma que lo regule; como es el caso de la Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte - LEY N° 28735.

Por lo que, la Comisión en primer lugar debió de haber recurrido a una simple búsqueda de las normas para poder emplear dicha ley en el análisis de la resolución, puesto que el artículo 3° hace mención a la accesibilidad y la obligación que tienen los proveedores de transporte interprovincial –como es el caso de la empresa **T.C.S.A.C.**- de contar con Plataformas elevadoras que permitan el embarque del señor **J.B.P.** y con sillas de ruedas especial para el abordaje; que permita el traslado de la persona al interior del medio de transporte.

En ese sentido, se puede advertir que la empresa **T.C.S.A.C.** al no cumplir con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 28735 estaría transgrediendo lo señalado en el artículo 41° y por ende sí debió de haber sido declarada fundado dicho extremo de la resolución de la Comisión.

Respecto a que el personal de la empresa **T.C.S.A.C.** haya maltratado de manera verbal al señor **J.B.P.** utilizando frases despectivas como: “Para que viajas si eres inválido”, “Aquí no tenemos personal para inválidos”, “Que una vez suban al inválido” para referirse al él; y maltratado de manera física al momento de subirlo negligentemente al bus, causándole heridas en la mano;

Al respecto, se estaba analizando en este extremo una posible infracción al artículo 19° del Código, el mismo que hace referencia a la responsabilidad que tiene el proveedor ante el incumplimiento de la idoneidad del producto o servicio que comercialice.

Por lo que, en primer lugar era necesario que la Comisión analice si el servicio cuestionado había sido brindado de manera idónea por lo cual debía ser analizado en función a las garantías establecidas en el artículo 20° del Código.

Por lo que, se puede advertir que tanto para el maltrato físico como verbal existen garantías legales. Puesto que, el artículo 2° de la

Constitución establece el derecho fundamental a la integridad moral, psíquica y física; y en especial el artículo 3° de la Ley 28735 establece la infraestructura necesaria con la que deben de contar los transportes terrestres interprovinciales.

Por lo que, se advierte que al haber transgredido el artículo 3° de la Ley 28735 ya no se puede considerar que la empresa **T.C.S.A.C.** este brindando un servicio idóneo.

Por otro lado, considero que la Comisión pudo haber actuado pruebas de oficio. Ello en concordancia a lo establecido en el artículo 34° del Decreto Legislativo N°807, para que de esa manera se pueda requerir el testimonio de los demás pasajeros del bus y poder tener certeza de si efectivamente el señor **J.B.P.** recibió dichos calificativos por parte del personal de la empresa denunciada.

En ese sentido, a pesar de no tener la información necesaria para tener certeza respecto del maltrato verbal, la Comisión sí hubiese tenido certeza del incumplimiento de la idoneidad del servicio ante el incumplimiento de lo regulado en el artículo 3° de la Ley 28735 y por ende sí se debió de sancionar a la empresa **T.C.S.A.C.** por dicho extremo de la denuncia.

Respecto a no haber cumplido con dar respuesta al reclamo realizado por el denunciante el 20 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones.

Al respecto, el artículo 24° del Código establece que los proveedores se encuentran en la obligación de atender los reclamos presentados por los consumidores en un plazo de 30 días calendario. Asimismo, el mencionado artículo indica que la atención del reclamo debe de ser oportuna. Por lo que, al haberse presentado el reclamo el 20 de diciembre de 2018 correspondería que la empresa **T.C.S.A.C.** diera respuesta hasta en el 20 de enero de 2019, para que sea considerada la respuesta brindada por el proveedor como oportuna. Sin embargo, lo que se cuestiona en el presente caso es si la empresa cumplió con brindar una respuesta al reclamo formulado por el consumidor.

En atención a ello, es que la Comisión señaló que la empresa **T.C.S.A.C.** no había presentado medios probatorios que acreditaran que i) el correo del 4 de marzo de 2019 había sido recepcionado por el denunciante, en tanto que había sido remitido al mismo correo que inicialmente había rechazado la respuesta; ii) que la empresa no había acreditado que nadie atendió en la dirección domiciliaria del denunciante. Motivo por el cual, declaró fundada en este extremo al denuncia.

Sin embargo, lo que no advierte la Comisión es que el correo del 4 de marzo de 2019 no contaba con el rechazo de la bandeja de entrada del denunciante –hecho que sí ocurrió con el correo enviado el 8 de

enero de 2019. Lo cual permitiría tener indicios de que la empresa **T.C.S.A.C.** cumplió con brindar respuesta al reclamo; ello aunado a que el denunciante no contradice lo alegado por el denunciado permite tener certeza de que sí se habría enviado un correo electrónico de respuesta al reclamo por parte de la empresa el 4 de marzo de 2019. Es decir, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, que ocurrió el 19 de marzo de 2019.

Por lo que, en este caso se estaría configurando el supuesto establecido en el literal “E” del artículo 108° del Código en cuanto señala que se debe declarar la improcedencia cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar. En atención a ello, se debió de haber declarado la improcedencia del presente extremo al configurarse este supuesto del Código.

Asimismo, el literal “F” del artículo 257° del Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General establece como eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

Al respecto, Viale⁸ hace la siguiente distinción respecto de interés y legitimidad para obrar:

“La legitimidad para obrar está referida a la presencia en el proceso de aquellas personas autorizadas por la ley en orden a la eficacia del objeto perseguido por el mismo. El interés para obrar alude, más bien, a la necesidad de obtener la tutela jurisdiccional respecto de un interés sustancial determinado.

El interés para obrar es un interés de tipo procesal que se distingue del interés sustancial, estando vinculado este último con el derecho discutido en el proceso, o el derecho cuya declaración se pretende.”

En conclusión, al haberse subsanado la conducta infractora con anterioridad a la notificación de cargos el señor **J.B.P.** carecería de interés para obrar en cuanto habría recibido una respuesta a su reclamo formulado el 20 de diciembre de 2018. Por ende, este extremo de la denuncia debió de haberse declarado **IMPROCEDENTE** y la empresa **T.C.S.A.C.** no debió de ser multada con 1UIT ni sancionada con la medida correctiva.

En conclusión, **NO ESTOY DE ACUERDO** con lo resuelto por la Comisión en ningún extremo en tanto que omitió el análisis de normas especiales, que constituían responsabilidad para el proveedor en cuanto a la infraestructura de sus vehículo así como los implementos que debía de

⁸ VIALE SALAZAR, Fausto (1994), Legitimidad para obrar. Revista de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Pp.: Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6712/6826/>.

contar para poder brindar el servicio de manera idónea y por otro lado tampoco se tomó en consideración normas especiales que hubiesen servido como un eximente de responsabilidad; lo que ocasionó que no se estableciera de manera fehaciente, la existencia de infracciones y la correcta determinación de la sanción.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0045-2021/SPC-INDECOPI

Con relación a los problemas jurídicos, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resolvió lo siguiente:

- a) **REVOCAR** la Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM del 12 de agosto de 2019, emitida por la Comisión que declaró fundada la denuncia interpuesta contra **T.C.S.A.C.**, por infracción del artículo 24° del Código en el extremo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el denunciante presentó en el Libro de Reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, al haberse verificado que, con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, la denunciada subsanó dicha conducta infractora. Dejando sin efecto la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

- a) La Sala si efectuó un análisis de la normativa vigente y aplicable al extremo apelado, en cuanto realizó una correcta valoración de los eximentes de responsabilidad administrativa y que, en el presente caso, se habría configurado ya que la empresa **T.C.S.A.C.** subsanó la entrega de respuesta al reclamo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- b) Sin embargo, la Sala empieza su análisis señalando los puntos que al no haber sido apelados por el señor **J.B.P.** quedaron consentidos. Es respecto a este extremo de la resolución que no me encuentro de acuerdo.

Ello, en atención que el artículo 14°2 del Decreto Legislativo 1033 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI establece lo siguiente:

“14.2 De verificarse algún supuesto de nulidad contemplado en el Artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las Salas del Tribunal podrán declarar de oficio la nulidad de los actos administrativos que hayan emitido, aun cuando hayan quedado firmes, si es que dichos actos agravan el interés público o lesionan

derechos fundamentales. La facultad para declarar la nulidad de oficio prescribe al año contado a partir de la fecha en que dichos actos hayan quedado consentidos.”

Por lo tanto se advierte que, la Sala pudo haber declarado la nulidad parcial de oficio de la resolución emitida por la Comisión, al incurrir es una de las causales de nulidad establecidas en el artículo 10° del Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General referido a la omisión o defecto de uno de los requisitos de validez.

Con ello me refiero a los requisitos de objeto y contenido y motivación, en tanto que el contenido de la resolución de primera instancia no se ajustaba a la regulación vigente al no hacer uso de normas sectoriales y artículos propios del Código, y por ende no se encontraba correctamente motivada en función al contenido y al ordenamiento jurídico, conforme se señala en la Ley N° 28735, Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General y lo dispuesto en el artículo 108° del propio Código.

En ese orden de ideas, considero que la Sala sí contaba la facultad de declarar de oficio la nulidad parcial de la resolución de la Comisión en relación a los siguientes extremos:

- La empresa **T.C.S.A.C.** habría incumplido con brindar un trato preferencial al señor **J.B.P.**, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad;
- La empresa **T.C.S.A.C.** habría maltratado de manera verbal al señor **J.B.P.** utilizando frases despectivas como: “Para que viajas si eres inválido”, “Aquí no tenemos personal para inválidos”, “Que una vez suban al inválido” para referirse al él; y maltratado de manera física al momento de subirlo negligentemente al bus, causándole heridas en la mano;

En cuanto se trataba de proteger el derecho fundamental de la dignidad de la persona protegido en el artículo 2.1 de la Constitución que hace alusión a la protección al derecho fundamental de la integridad moral, psíquica y física.

Por todo lo mencionado, **ME ENCUENTRO PARCIALMENTE DE ACUERDO** con el análisis efectuado por la Sala. Ello en tanto que, con acuerdo con el análisis efectuado respecto al extremo apelado, tanto de las normas, como de los medios probatorios, ha sido correcto, lo que le permitió resolver de una manera justa dicho extremo de la controversia y que difiere respecto a los extremos que la Sala consideró que quedaron consentidos sin realizar un mayor análisis.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **T.C.S.A.C.** se inicia por infracción del artículo 19° del Código, en tanto habría maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose hacia él con quejas y palabras despectivas como: “Para que viajas si eres inválido”, “Aquí no tenemos personal para inválidos”, “Que una vez suban al inválido” y que le habrían ocasionado heridas en la mano, al momento de subirlo negligentemente al bus; al artículo 24° del Código, en tanto no habría cumplido con dar respuesta al reclamo realizado por el denunciante el 20 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones; y por presunta infracción al artículo 41°.2 literales “B” y “C” del Código, toda vez que no habría cumplido con brindarle al denunciante un trato preferente, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, en tanto, no contarían con un servicio de asistencia para personas con discapacidad.
- 4.2. En aplicación del artículo 257° del TUO de la Ley 27444, es una causal eximente de responsabilidad administrativa: La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Asimismo, en aplicación del artículo 108° de la Ley 29571, se pondrá fin al procedimiento administrativo, si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- 4.3. En atención al Principio de Protección Mínima, Indecopi puede evaluar otras normas distintas a la Ley 29571, en la medida que éstas puedan vulnerar derechos del consumidor, como el de idoneidad y trato preferente.
- 4.4. En la determinación de una sanción, es relevante aplicar el Principio de Razonabilidad, en virtud a que, deben ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, pero observando criterios de graduación que eviten que un sancionado salga del mercado, lo que es relevante en épocas de crisis económica, como las que ha traído la pandemia del Covid-19.
- 4.5. Un incorrecto análisis de los hechos denunciados no permitirá que se realice un análisis correcto la materia controvertida y por ende transgredía los requisitos de valides establecidos en el artículo 3° del TUO de la Ley 27444, lo que devendrá en la nulidad del acto administrativo en atención a lo establecido en el artículo 10° de la misma norma.

- 4.6. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.7. El trámite del procedimiento administrativo sancionador, ha seguido el íter procesal correspondiente, al haberse respetado las fases del mismo:
- Denuncia
 - Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
 - Descargos al inicio del PAS
 - Resolución de 1ra. Instancia
 - Recurso de Apelación
 - Resolución de 2da. Instancia

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** (2007). La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes. Serie Documentos Defensoriales, documento 02. Lima: Defensoría del Pueblo.
<https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/la-discriminaci%C3%B3n-en-el-per%C3%BA-problem%C3%A1tica-normatividad-y-tareas-pendientes>
- 5.2. **INDECOPI** (2015), Marco teórico; discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del INDECOPI; editalo.pe
<https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Discriminaci%C3%B3n+en+el+Per%C3%BA/f5b608b8-8cc6-43bb-bde8-fbe6398d0094>
- 5.3. **NIETO AGUILAR, Wilson. GARCIA MORENO, Gabriela**, (2017) “Los derechos de los consumidores y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana”.
<https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820016.pdf>
- 5.4. **STUCCHI, Pierino**. (2011) “La Ciudadanía Económica en el Perú: El Consumidor”. <https://pierinostucchi.files.wordpress.com>
- 5.5. **VIALE SALAZAR, Fausto** (1994), Legitimidad para obrar. Revista de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6712/6826/>.

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.9. Ley 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte
- 5.10. Código Civil
- 5.11. Decreto Legislativo N°807, Facultades, normas y organización del INDECOPI
- 5.12. Decreto Legislativo 1033 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI

CAPÍTULO VI

ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia presentada por el señor **J.B.P.** el 28 de enero de 2019.
- 6.2. Copia de la Resolución de fecha 20 de febrero de 2019 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **T.C.S.A.C.**
- 6.3. Copia del escrito de descargos presentado por la empresa **T.C.S.A.C.**
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 501-2019/INDECOPI-LAM.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa **T.C.S.A.C.**
- 6.6. Copia de la Resolución N° 0045-2021/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.01.2021 11:11:38 -05:00

000189

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0046-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2019/CPC-INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : ATENCION DE RECLAMO
IMPROCEDENCIA

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el denunciante presentó en el Libro de Reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, al haberse verificado que, con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, la denunciada subsanó dicha conducta infractora.*

En tal sentido, se deja sin efecto la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por el presente extremo.

Lima, 12 de enero de 2021

ANTECEDENTES

1. El 22 de enero de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 21 de diciembre de 2018, se apersonó junto a su madre al establecimiento de la denunciada con la finalidad de abordar el bus en la ruta Chiclayo – Tarapoto;
 - (ii) los trabajadores de [REDACTED] no le brindaron ayuda para abordar el bus, pese a ser una persona con discapacidad (inamovilidad de las extremidades inferiores) y, su madre, una persona de avanzada edad, prolongando su tiempo de espera fuera del bus. Además, dichos trabajadores utilizaron palabras despectivas hacia su persona y no fueron diligentes en el proceso de subirlo al bus, ocasionándole heridas en la mano;



- (iii) [REDACTED] afectó su derecho a la igualdad, al evidenciarse que tuvo un trato desigual en su contra por tratarse de una persona con discapacidad;
 - (iv) el 22 de diciembre de 2018, presentó un reclamo en el libro de reclamaciones de [REDACTED] pero, no obtuvo respuesta alguna hasta la fecha; y,
 - (v) solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la denunciada que cumpla con capacitar a su personal de servicio y atención al cliente; y, una indemnización por los daños causados. Asimismo, requirió que se ordene al proveedor el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. El 26 de marzo de 2019, [REDACTED] presentó sus descargos manifestando, entre otros alegatos, lo siguiente:
- (i) El 8 de enero de 2019, cumplieron con responder el reclamo del denunciante presentado el 22 de diciembre de 2018, enviando dicha respuesta a su correo electrónico: [REDACTED] sin embargo, esta fue rechazada;
 - (ii) ante ello, remitieron la respuesta por escrito a la dirección domiciliaria del señor [REDACTED] pero, en dicho domicilio ninguna persona los atendió para la recepción de la carta; y,
 - (iii) el 4 de marzo de 2019, reiteraron el envío de la respuesta al reclamo del denunciante al mencionado correo electrónico.
3. Por Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM del 12 de agosto de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento final:
- (i) Declaró fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción del artículo 24° del Código, al considerar que el proveedor no acreditó haber cumplido con brindar una respuesta al reclamo formulado por el denunciante el 22 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones de la empresa; sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 41°.2 literales b) y c) del Código, en tanto no se acreditó que la denunciada haya omitido brindar al señor [REDACTED] un trato preferente, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, al no contar con un servicio de asistencia para personas con discapacidad;
 - (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no se acreditó que haya maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose hacia este con quejas y palabras despectivas y que le ocasionaron heridas en la mano al momento de subirlo de forma negligente al bus;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0045-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2019/CPC-INDECOPI-LAM

- (vii) ordenó [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, en un máximo de 15 días hábiles de notificada la resolución, cumpla con brindar al denunciante una respuesta sobre el reclamo formulado el 22 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones; y,
- (viii) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento; y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (adelante, RIS).
4. El 11 de setiembre de 2019 [REDACTED] apeló la Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM, reiterando los alegatos expuestos en sus descargos; y, adicionalmente, alegó que:
- (i) El 4 de marzo de 2019, su representada reiteró la respuesta al reclamo del denunciante, remitiendo dicha respuesta al correo electrónico del señor [REDACTED]. Ante ello, la Comisión debió requerir al consumidor que informe si recibió o no la respuesta del reclamo enviado a su correo electrónico;
 - (ii) por otra parte, la Comisión no tomó en cuenta que el presente caso versaba sobre una queja y no un reclamo; tal como se apreciaba en la hoja de reclamación donde se encontraba marcada dicha opción; y,
 - (iii) además, la autoridad administrativa no valoró que la hoja de reclamación no se encontraba firmada por el señor [REDACTED] sino por un tercero que no se presentó ni actuó como su representante.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) De los extremos de la Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM que han quedado consentidos

5. En este punto, cabe indicar que la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- a) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 41°.2 literales b) y c) del Código, en tanto no se acreditó que la denunciada haya omitido brindar al señor [REDACTED] un trato preferente, prolongando su tiempo de espera fuera del bus, al no contar con un servicio de asistencia para personas con discapacidad; y,
 - b) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no se acreditó que haya maltratado verbal y físicamente al denunciante, refiriéndose



hacia este con quejas y palabras despectivas y que le ocasionaron heridas en la mano al momento de subirlo de forma negligente al bus.

6. No obstante, a pesar de que tales extremos de la resolución impugnada resultan desfavorables para el denunciante, dicha parte no impugnó esta decisión de la Comisión.
 7. Por tanto, esta Sala considera que dichos extremos de la recurrida deben tenerse por consentidos, por lo que no serán objeto de análisis en esta segunda instancia; sino únicamente el extremo apelado por [REDACTED]
- b) De la controversia sobre el carácter del reclamo o queja
8. En su apelación [REDACTED] cuestionó que la Comisión no valoró que el presente caso versaba sobre una queja y no un reclamo; tal como se apreciaba en la hoja de reclamación donde se encontraba marcada dicha opción.
 9. Al respecto, el artículo 3º.4 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, vigente desde el 20 de febrero de 2011, y su modificatoria, el Decreto Supremo 006-2014-PCM, vigente desde el 23 de abril de 2014 (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones) define como queja, aquella manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor¹.
 10. Asimismo, el artículo 3º.3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones señala que el reclamo es aquella manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

¹ REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.



11. Sobre el particular, esta Sala ha tenido a la vista la Hoja de Reclamación N° 000008, de fecha 22 de diciembre de 2018, en la que se observa que el espacio o recuadro donde se marcaba la opción de si se trataba de un reclamo o una queja, se encontraba marcado con una "x" en esta última opción².
12. Al respecto, cabe tener presente que el segundo párrafo del artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones señala que, en aquellos casos en que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el Reglamento³.
13. En tal sentido, de la revisión del detalle de la manifestación de disconformidad del señor ██████ plasmado en la Hoja de Reclamación en cuestión, se aprecia que el denunciante consignó lo siguiente:

"DETALLE: Mi nombre es ██████ soy una persona con discapacidad, por lo tanto he sido discriminado por la empresa ██████. No prestaron apoyo para subir al bus."

14. De lo expresado por el señor ██████ en la citada Hoja de Reclamación, se aprecia que esta se trataba de un reclamo y no de una queja, pues se observa que la manifestación de disconformidad del denunciante recaía en el servicio brindado por ██████ en tanto este se habría efectuado de manera discriminatoria por su condición de persona con discapacidad, al no brindarle ayuda o un trato preferente para subir al bus de transporte de pasajeros.

² En la foja 6 del expediente.

³ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 6°.- Atención del reclamo**

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



15. Además, considerando la actuación del propio proveedor aludida en sus descargos, respecto a que presuntamente brindó una respuesta del reclamo interpuesto al correo electrónico del consumidor; se desprende que -de acuerdo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 6° del Reglamento de Libro de Reclamaciones- [REDACTED] consideró que se trataba de un reclamo que debía responder, más allá de sus cuestionamientos posteriores sobre la firma consignada y sobre el hecho referido a que el consumidor habría marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones.
16. En consecuencia, corresponde desestimar el presente alegato de apelación formulado por

De la procedencia de la denuncia sobre la falta de atención del reclamo del 22 de diciembre de 2018

17. El artículo 108° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, establece que en relación de todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo -esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores-, se pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
18. Asimismo, cabe tener presente que, de conformidad con el artículo 107° del Código⁴, los procedimientos de oficio en materia de protección al consumidor se inician con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.
19. En tal sentido, en caso el administrado acredite fehacientemente ante la autoridad competente haber subsanado la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos, ello motivará que la referida autoridad declare la improcedencia de la denuncia, poniendo fin al procedimiento

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnables que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000192

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0045-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2019/CPC-INDECOPI-LAM

administrativo en dicho extremo subsanado.

20. En este extremo, el señor [REDACTED] denunció que el 22 de diciembre de 2018 presentó un reclamo en el libro de reclamaciones de [REDACTED] sin obtener respuesta alguna.
21. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, por infracción del artículo 24° del Código, al considerar que [REDACTED] no acreditó haber cumplido con brindar una respuesta al reclamo formulado por el denunciante el 22 de diciembre de 2018 en el libro de reclamaciones de la empresa.
22. En su apelación, [REDACTED] reiteró los alegatos de defensa expuestos en sus descargos, en lo referido a que el 8 de enero de 2019, respondió el reclamo del denunciante a su correo electrónico; siendo que, al haber sido rechazado por la referida dirección electrónica, volvió a enviar dicha respuesta al mencionado correo el 4 de marzo de 2019. La denunciada agregó que la Comisión debió requerir al consumidor que informe si recibió o no la respuesta del reclamo enviado a su correo electrónico.
23. Al respecto, es pertinente indicar que, de acuerdo al hecho denunciado e imputado en el presente caso, la Autoridad Administrativa debía analizar si el proveedor atendió o no el reclamo interpuesto por el denunciante.
24. En tal sentido, considerando el citado alegato de apelación de [REDACTED] en los siguientes párrafos se procederá a analizar si el proveedor atendió el reclamo materia de controversia con anterioridad a la presentación de la denuncia o de la notificación de la imputación de cargos. Ello, a fin de corroborar si corresponde declarar la improcedencia de la denuncia en este extremo de la resolución recurrida.
25. Para ello, resulta necesario precisar que, la fecha de denuncia del señor [REDACTED] ocurrió el 22 de enero de 2019 y la notificación de la imputación de cargos a [REDACTED] se efectuó el 19 de marzo de 2019.
26. Sobre el particular, de la revisión del expediente se observa que el 8 de enero de 2019, [REDACTED] envió la respuesta al reclamo del denunciante al correo electrónico de este último [REDACTED] no obstante, esta no fue entregada debido a que la bandeja de entrada del referido correo rechazó o no admitió el mensaje.
27. De otro lado, esta Sala ha tenido a la vista un segundo correo electrónico que [REDACTED] envió al señor [REDACTED] el 4 de marzo de 2019 a su dirección electrónica "[REDACTED]" a través del cual se observa que el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0045-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2019/CPC-INDECOPI-LAM

proveedor brindó una respuesta al reclamo que el denunciante presentó el 22 de diciembre de 2018 en la Hoja de Reclamación N° 000008 de la denunciada. Asimismo, no se aprecia ningún mensaje de rechazo del referido correo, tal como ocurrió en la anterior oportunidad.

28. Así, de la valoración de este último medio de prueba se verifica que cumplió con brindar una respuesta al reclamo en cuestión el 4 de marzo de 2019; lo que lleva a concluir que la conducta denunciada fue subsanada por el proveedor con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos.
29. Ahora bien, sobre la referida comunicación de la denunciada del 4 de marzo de 2019, si bien la Comisión consideró que dicho medio de prueba no generaba certeza de la recepción del mismo, dado que fue enviado al correo electrónico que el mismo proveedor señaló que fue rechazado inicialmente [REDACTED] lo cierto es que el señor [REDACTED] no negó haber recibido el referido correo de respuesta del reclamo.
30. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el señor [REDACTED] interpuso en el Libro de Reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, al haberse verificado que, con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, [REDACTED] subsanó dicha conducta infractora.
31. En tal sentido, se deja sin efecto la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada el RIS, por el presente extremo.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0501-2019/INDECOPI-LAM del 12 de agosto de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo que el denunciante presentó en el Libro de Reclamaciones del proveedor el 22 de diciembre de 2018; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, al haberse verificado que, con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, la denunciada subsanó dicha conducta infractora.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0045-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 058-2019/CPC-INDECOPÍ-LAM

En tal sentido, se deja sin efecto la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por el presente extremo.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente