

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 410-2018/CPC-INDECOPI-PIU**



**PRESENTADO POR
LUZ CAROLINA SANTILLÁN COLLANTES**

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

LIMA – PERÚ

2022

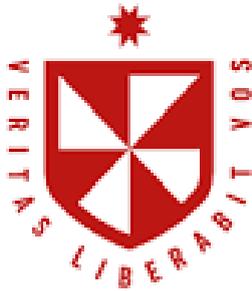


CC BY-NC

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° 410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : Indecopi

Bachiller : Luz Carolina Santillán Collantes

Código : 2014206828

**LIMA – PERÚ
2022**

En el presente Informe Jurídico, se analiza un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa T.C.S.A.C., seguido por el señor J.G.P. ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, según lo señalado por el denunciante, el día 11 de octubre de 2017, mientras se transportaba en uno de los buses de la empresa denunciada desde Lima con destino a Talara, el ómnibus realizó una parada aproximadamente a las 2:00 horas de la madrugada a la altura de Trujillo, en donde ingresó un pasajero, quien, invitándole una bebida, produjo que pierda el conocimiento y sus pertenencias sean sustraídas. Aunado a ello, recién por la reiterada insistencia de los pasajeros al chofer del ómnibus, lo trasladaron a un centro de salud, siendo posteriormente abandonado en su vivienda sin contactarse con sus familiares. Por todo ello, el denunciante procedió a registrar su denuncia ante la Comisaría de Talara, así como en el Libro de Reclamaciones de la empresa, reclamo y queja que no procedió según esta última.

En el procedimiento, se analizó si el proveedor incurrió en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber efectuado una parada no autorizada, lo que originó que aborde un nuevo pasajero que dopó al señor J.G.P. y sustrajo sus pertenencias. Asimismo, por infracción a los mismos artículos, al no haber cumplido con brindar una atención inmediata al denunciante y haberlo abandonado en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares. La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura declaró fundada la denuncia en ambos extremos, en tanto según su criterio, quedó acreditado ambos cuestionamientos, ordenando además en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolver la suma de S/ 30,00 por el concepto del valor del boleto de viaje, así como el pago de las costas y costos del proceso y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Contrariamente y en mérito del recurso de apelación interpuesto por la denunciada, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró la nulidad parcial de las Resoluciones N.º 01 y 0294-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que imputó y se pronunció respecto a que la empresa denunciada habría efectuado una parada no autorizada, generando que suba un pasajero desconocido y este dope al denunciante sustrayendo sus pertenencias; reformando la presunta infracción al deber general de seguridad, tipificado en el artículo 25° del citado texto normativo. De modo que, declaró infundada la denuncia por infracción de dicho artículo, en tanto no quedó acreditado que la denunciada haya realizado una parada no autorizada, así como revocó la resolución de la Comisión, declarando infundada la denuncia, en el extremo que declaró fundada la misma por infracción de los artículos 18° y 19°, toda vez que, no quedo acreditado que la empresa denunciada haya omitido brindar una atención inmediata al consumidor; dejando sin efecto la multa impuesta, la multa correctiva ordenada, el pago de las costas y costos y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOMBRE DEL TRABAJO

SANTILLAN COLLANTES.docx

RECUENTO DE PALABRAS

9625 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

31 Pages

FECHA DE ENTREGA

Dec 1, 2022 9:17 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

51263 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

144.9KB

FECHA DEL INFORME

Dec 1, 2022 9:19 PM GMT-5**● 25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 11% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	1
1.1 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE	1
1.1.1 EN LA DENUNCIA.....	1
1.1.2 EN SU ESCRITO ADICIONAL DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2019	1
1.2 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO.....	2
1.2.1 EN LOS DESCARGOS	2
1.2.2 EN EL RECURSO DE APELACIÓN	3
2. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	5
2.1 CON RELACIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18° Y 19° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	5
2.2 CON RELACIÓN AL RECLAMO Y QUEJA EFECTUADO POR EL SEÑOR J.G.P. A LA EMPRESA T.C. S.A.C.	7
2.3 CON RELACIÓN A LA DENEGATORIA AL RECURSO DE APELACIÓN Y POSTERIOR NULIDAD DE LA DENEGATORIA.....	9
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	11
3.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N.º 294-2019/INDECOPI-PIU (PRIMERA INSTANCIA).....	11
3.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N.º 3678-2019/SPC-INDECOPI (SEGUNDA INSTANCIA)	18
4. CONCLUSIONES.....	24
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
6. NORMATIVA REVISADA.....	27

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

1.1 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1 EN LA DENUNCIA

Con fecha 18 de septiembre de 2018, el señor **J.G.P.** (en adelante, el denunciante) denunció ante la Oficina Regional del Indecopi de Piura a la empresa **T.C. S.A.C.** (en adelante, la denunciada), por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571 (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- i. El día 11 de octubre de 2017, mientras se transportaba en uno de los buses de la empresa denunciada, desde Lima a Talara, el ómnibus realizó una parada alrededor de las 2:00 horas de la madrugada en la ciudad de Trujillo, en donde subió un pasajero desconocido que se sentó a su costado.
- ii. Este le entabló conversación, invitándole unas galletas y una bebida que produjo que tiempo después pierda el conocimiento y sus pertenencias fueran sustraídas.
- iii. Ante lo ocurrido, recién por insistencia de los demás pasajeros al chofer del bus, fue transportado a un centro de salud, donde posteriormente este último lo abandonó en la puerta de su domicilio ubicado en Talara sin contactarse con sus familiares, y aún bajo los efectos de una sustancia desconocida.
- iv. Los mismos pasajeros, además le narraron, que dicho sujeto descendió del bus con sus pertenencias, las mismas que fueron detalladas en su denuncia policial, entre artículos personales, se encontraba la suma de S/ 450,00 soles.
- v. Solicita una reparación en calidad de indemnización por daños y perjuicios por el monto de S/ 15 000,00.

1.1.2 EN SU ESCRITO ADICIONAL DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2019

Con fecha 11 de noviembre de 2019, el denunciante presentó un escrito indicando adicionalmente lo siguiente:

- i. A las 2:00 horas de la mañana aproximadamente en la ciudad de Trujillo, el ómnibus de la empresa denunciada realizó una parada, abordando un pasajero que se sienta a su costado y termina dopándolo. Ratificando su versión respecto a la supuesta contradicción indicada por la empresa denunciada con la hora de los hechos, evidenciando aún más que se encontraba bajo los efectos de sustancias.
- ii. Corresponde a la denunciada acreditar el abordaje de pasajeros en ruta, calificando la suma de S/ 15 000,00 soles solicitada como indemnización por la puesta en riesgo a su vida.
- iii. El nexa entre la parada no autorizada y el pasajero que lo dopo es evidente, sin el primer hecho no se hubiese efectuado lo siguiente.
- iv. Fue dejado en la puerta de su vivienda, pese a su estado y que en la misma no se encontraba nadie, sin esperar a algún familiar.
- v. En el manifiesto de pasajeros solo podría mostrarse los que abordaron el ómnibus en los terminales registrados, más no los que subieron en ruta.
- vi. Las fotos aportadas como medios probatorios no han sido adulteradas, constituyendo prueba fehaciente de su mal estado.

1.2 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

1.2.1 EN LOS DESCARGOS

Con fecha 19 de noviembre de 2018, la denunciada se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, indicando lo siguiente:

- i. Niega lo señalado por el denunciante, manifestando que, por aviso al conductor del estado de un pasajero, procedieron a comunicar a la policía de carreteras para posteriormente trasladarlo a la posta ubicada en Reque, lugar donde le prestaron atención médica y estando presente el chofer del ómnibus.
- ii. Rechaza lo manifestado por el denunciante respecto a un supuesto recojo de pasajeros en ruta, así como que producto de ello haya originado un dopaje y la

- pérdida de sus pertenencias, habiendo omitido de detallar el valor de estas en su oportunidad.
- iii. Con relación al reclamo efectuado por el denunciante ante el Libro de Reclamaciones, reafirma el no proceder, al no haber prueba que acredite la supuesta conducta de los choferes.
 - iv. Cuestiona el plazo en que presentó el denunciante un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, así como su denuncia ante la Comisaría de Talara desde que sucedieron los hechos.
 - v. De la misma forma, objetó los medios probatorios ofrecidos por el denunciante, como el descanso médico, donde se indica “por enfermedad”, distinto a un supuesto “dopaje” originado por un pasajero en ruta.
 - vi. Respecto a haber ingerido alguna bebida de un pasajero en ruta, cuestionó, que el denunciante haya accedido a recibir esta, validando dicha versión de con el manifiesto de los pasajeros.
 - vii. Los conductores a cargo del servicio Lima – Talara negaron toda imputación respecto a un supuesto mal actuar. Por el contrario, se procedió a comunicar a la central de monitoreo, acompañando el conductor del ómnibus al denunciante, al Hospital Nacional Almanzor Aguinaga de ESSALUD.

1.2.2 EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 15 de mayo de 2019, la denunciada interpuso recurso de apelación contra la Resolución N.º 294-2019/CPC-INDECOPI-PIU, alegando lo siguiente:

- i. No está acreditado que el personal de su representada realizó una parada no autorizada aproximadamente a las 2:00 horas de la mañana en la ciudad de Trujillo, lo que produjo que un nuevo pasajero aborde, dope y sustraiga las pertenencias del denunciante.
- ii. El denunciante no ha presentado pruebas que corroboren su imputación respecto a la supuesta conducta denunciada, quedando simplemente versiones de parte.

- iii. No se encuentra acreditado que su representada no haya cumplido con brindar una atención inmediata al denunciante, o abandonado a este en la puerta de su vivienda.
- iv. Se estaría vulnerando los principios de razonabilidad, proporcionalidad, licitud, causalidad y buena fe al poder considerarse como únicas pruebas lo señalado por el denunciante, negando la imputación de alguna parada no autorizada y subir pasajeros en ruta.
- v. La propuesta conciliatoria brindada por su representada, posterior a la audiencia de conciliación asistida por ambas partes sin llegar a un acuerdo, no fue tomada en cuenta por la Comisión.
- vi. Se evidencia una contradicción a la versión del denunciante, en tanto en la denuncia interpuesta se menciona que la supuesta parada en la ciudad de Trujillo fue alrededor de las 2:00 horas, sin embargo, en la denuncia policial se señala a las 3:00 horas.
- vii. El denunciante no presenta a los supuestos testigos que menciona en su denuncia, ni siquiera los datos de ellos a efectos de ser identificados.
- viii. Respecto de los bienes personales sustraídos, entre ellos el denunciante señaló la suma de S/ 450.00 soles, no obstante, resulta exorbitante la suma solicitada como indemnización ascendente a S/ 15 000,00 soles.
- ix. El conductor del bus acompañó al denunciante en todo momento, desde el traslado al hospital, como a su domicilio, donde este ingresó sin ninguna observación.
- x. La resolución apelada se pronuncia en base a indicios, sustentados en medios probatorios como un recorte periodístico, un reclamo y una denuncia que solo contienen una versión de parte, evidenciándose que esta carece de motivación, así como de objetividad.
- xi. Lo indicado por la Comisión respecto a no desvirtuar las imágenes presentadas por el denunciante no resulta verdad, puesto que se ha asegurado en todo momento que no hubo recojo de pasajeros en ruta.
- xii. No se presentó el sistema de control y monitoreo inalámbrico a efectos de acreditar que no hubo alguna parada no autorizada ya que el proveedor de este ya no es su

operador, por lo que, si la Comisión mantenía dudas, debió solicitar dicha información a la autoridad competente, SUTRAN. Asimismo, la Comisión no requirió a su representada el manifiesto de pasajeros, como a la Comisaría de Talara el estado actual de la denuncia interpuesta en su momento.

- xiii. No existe contradicción alguna respecto al traslado del denunciante a los centros médicos, primero se solicitó apoyo policial, llevándolo a la posta más cercana ubicada en Reque, para posteriormente por recomendación médica, derivarlo al Hospital de Essalud de Chiclayo.
- xiv. Si se cuenta con un protocolo de emergencia, evidenciándose la atención brindada al denunciante hasta el ingreso a su vivienda.
- xv. La sanción impuesta por la Comisión inobserva los principios que rigen el procedimiento administrativo, justamente contra la esencia del principio de razonabilidad.

2. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1 CON RELACIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18° Y 19° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura analizó e indicó, en base a lo imputado por la Secretaría Técnica, lo siguiente:

En el presente caso se discute si la empresa denunciada efectuó una parada no autorizada en ruta a la altura de la ciudad de Trujillo aproximadamente a las 2:00 horas de la mañana, lo que produjo que el denunciante fuese dopado y sus pertenencias sean sustraídas.

Con relación a ello, la Comisión consideró, en un sentido genérico que, el supuesto hecho contra el denunciante, debía analizarse por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

En ese sentido, es pertinente traer a colación lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 18° y 19°:

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

En el presente caso, existió una evidente vulneración al consumidor, ya que abordó el bus de la denunciada con destino a la ciudad de Talara y fue en el trayecto del viaje, es decir durante el servicio prestado por la empresa denunciada, donde pierde el conocimiento y denuncia, además, la sustracción de sus pertenencias. Hecho que necesariamente tuvo que investigar la denunciada, sustentando debidamente sus conclusiones a efectos de brindar una respuesta al señor de lo ocurrido con su persona.

Sin embargo, y como se mencionó en los párrafos precedentes, la Comisión determinó de forma genérica tal hecho como infracción a los artículos 18º y 19º respecto a la idoneidad de los productos y servicios, inobservando el artículo 25º del mismo cuerpo normativo, el mismo que establece lo siguiente:

Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Al respecto, el riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad que se menciona en dicho artículo, se compara con lo ocurrido con el denunciante, lo que precisaría la presunta infracción cometida por la denunciada, al calzar el primer cuestionamiento efectuado por la Comisión, como contravención al artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en exclusión a lo dispuesto por los artículos 18º y 19º de dicho dispositivo legal.

2.2 CON RELACIÓN AL RECLAMO Y QUEJA EFECTUADO POR EL SEÑOR J.G.P. A LA EMPRESA T.C. S.A.C.

El reclamo y queja son definidos por el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 3º, numerales 3 y 4.

En efecto, Zumaeta Reyna (2018) afirma:

El consumidor presentará un reclamo cuando no esté conforme con el producto adquirido o servicio prestado; mientras que, el consumidor presentará una queja para expresar su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, pudiendo ser un malestar frente a una mala atención (p. 21).

En atención a lo expuesto y según Hoja de Reclamación N.º 000011 de fecha 14 de octubre de 2017¹ adjuntado como medio probatorio a la denuncia, el denunciante, presentó ante la empresa, tanto un reclamo como una queja, al señalar que, se expuso su integridad física, así como por no habersele brindado la asistencia médica adecuada.

Al respecto, la empresa denunciada, mediante Carta de respuesta de 9 de noviembre de 2017, atendió la citada Hoja de Reclamación efectuada por el denunciante, señalando entre otros aspectos, lo siguiente:

- *Los conductores a cargo del servicio Lima – Talara negaron las imputaciones respecto al recojo de pasajeros en alguna parada no autorizada, así como la omisión al deber de prestarle auxilio. Lo primero que efectuaron fue comunicar a la Central de Monitoreo y trasladarlo al centro médico de Essalud Hospital Nacional Almanzor Aguinaga para después ser acompañado por el chofer del ómnibus hasta su destino, la ciudad de Talara.*
- *Se ha validado con el manifiesto de pasajeros respecto a no haber subido pasajeros en rutas*

¹ Documento obrante en el presente expediente administrativo. En su numeral tercero, “detalle y pedido” señala textualmente lo siguiente:

“DETALLE: QUÉ HABIENDO VIAJADO EN LA RUTA LIMA TALARA SE RECOGIERON PASAJEROS EN RUTA, UNO DE ELLOS ME DOPÓ Y COMO CONSECUENCIA ME ROBÓ MIS PERTENENCIAS, AL TENER CONOCIMIENTO EL CHOFER ME BOTÓ EN LA AGENCIA EPPA HASTA LAS 6 PM, EL MISMO QUE VIAJÓ CONMIGO ACOMPAÑÁNDOME A RECOGER MIS PERTENENCIAS A LA AGENCIA CIVA – TALARA A LAS 8 APROX. DE LA NOCHE DÁNDOME LA CANTIDAD DE DOS CIENTOS NUEVOS SOLES PARA QUE NO HAGA LA DENUNCIA PORQUE SEGÚN EL LO IBAN A VOTAR DEL TRABAJO.

PEDIDO: -EXIJO QUE SE ME DEVUELVAN TODOS LOS BIENES QUE SE ME HURTARON EN EL TRAYECTO

- **REVISIÓN MÉDICA**
- **GASTOS Y HONORARIOS DE RENUNCIA**
- **SANCIÓN AL CONDUCTOR.”**

no autorizadas. Por ende, se desconoce qué persona pudo provocar su mal estado de salud, ni siquiera siendo identificado por el señor J.G.P.

- *Se observa una conducta negligente por parte del reclamante al consumir alimentos por una persona sin identificar, terminando supuestamente dopado y sustraído de sus pertenencias, las cuales no declaró según cláusulas de contratación; por lo que la empresa no tenía conocimiento.*
- *No procede su reclamo respecto a su solicitud de reintegrar los supuestos gastos ocasionados.*

La empresa denunciada negó lo solicitado por el denunciante, basándose en los descargos efectuados por los choferes encargados del servicio Lima – Talara, agregando además un supuesto manifiesto de pasajeros, cuyo contenido se desconoce pues de la verificación del expediente administrativo, no se evidencia muestra de ello, así como si quiera haberlo presentado adjunto a la Carta de respuesta al denunciante.

La finalidad de efectuar algún reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones claro está, es poder expresar la disconformidad del consumidor frente a un servicio brindado o producto adquirido, lo que produce automáticamente en el proveedor, la responsabilidad de brindar -o tratar de brindar oportuna y eficazmente - una solución al reclamante, así como intentar resolver la discrepancia producida en la relación de consumo.

Teniendo en consideración lo dispuesto por el artículo 24º del Código, ante un reclamo formulado por un consumidor insatisfecho, el proveedor se encuentra en la obligación de responder de forma íntegra a cada punto comprendido del reclamo, comunicando al reclamante respecto a su proceder o no, con el debido sustento.

De la respuesta remitida por la empresa al denunciante, si bien es cierto, respondió a la totalidad de cada punto comprendido del reclamo formulado, se aprecia una omisión en intentar brindar alguna solución efectiva o al menos mínima al denunciante. Según lo relatado, no está en cuestionamiento que, en el trayecto del viaje Lima - Talara, sucedió un hecho que produjo que el denunciante se encuentre en un mal estado de salud, lo que corresponde por parte de dicha empresa realizar las indagaciones necesarias a efectos de responder las interrogantes que derivaron tal situación y justamente adjuntar lo correspondiente para generar credibilidad en su posición.

Asimismo, ciertamente no es necesario que el proveedor responda a la queja formulada en el Libro de Reclamaciones, sin embargo, no quita el apoyarse sobre esta para mejorar la atención a sus próximos consumidores y evitar algún tipo de situación similar en el futuro.

Sin perjuicio de lo señalado y como sucedió en el presente caso, al no resultar favorable para el denunciante, acudió ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi a efectos de presentar su reclamo (al considerar que se vulneraron sus derechos como consumidor), para posteriormente presentar su denuncia administrativa, procedimiento de naturaleza sancionadora.

2.3 CON RELACIÓN A LA DENEGATORIA AL RECURSO DE APELACIÓN Y POSTERIOR NULIDAD DE LA DENEGATORIA

Con fechas 15 de mayo (virtual) y 17 de mayo de 2019 (escrito físico), la empresa interpuso recurso de apelación contra la Resolución N.º 294-2019/CPC-INDECOPI-PIU emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Piura.

En atención a la apelación presentada y que se notificó debidamente a la empresa con fecha 23 de abril de 2019, la Comisión mediante Resolución N.º 127-2019/ST-INDECOPI-PIU-DENEGATORIA de fecha 22 de mayo de 2019, resolvió denegar el recurso de apelación por ser extemporáneo, considerando que se presentó con fecha 17 de mayo de 2019.

En procedimientos administrativos respecto a protección al consumidor llevados a cabo en el Indecopi, el artículo 38º del Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi señala que el único recurso impugnativo es el de apelación. Asimismo, el numeral segundo del artículo 218º del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 establece que, el término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

Siguiendo esa línea, el numeral tercero del artículo 123º de la Ley N.º 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General² establece que, al emplearse medios de

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 134.** Recepción por transmisión de datos a distancia.

Artículo 134.3- Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo

transmisión a distancia, se debe presentar de manera física el escrito dentro del tercer día, entendiéndose como fecha de recepción la del envío digital, en concordancia con el artículo 2º de la Directiva N.º 006-2015-TRI-INDECOPI “Directiva que establece reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutorios del Indecopi”, en cuyo contenido indica que se permite al administrado la presentación de documentos por vía electrónica, teniendo que regularizar este con la presentación física ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del Indecopi dentro del plazo de tres días hábiles al envío.

De acuerdo con las normas citadas, se permitía al administrado el uso de medios tecnológicos para la remisión de escritos, siempre y cuando validara tal acción con la presentación del respectivo documento de forma presencial en las Oficinas del Indecopi.

En ese sentido y como se evidencia del documento “Registro de documento satisfactorio” adjuntado por la empresa, esta última remitió el recurso de apelación con fecha 15 de mayo de 2019 al correo electrónico: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe.

En efecto, la Resolución N.º 294-2019/CPC-INDECOPI-PIU fue notificada con fecha 23 de abril de 2019 a la empresa denunciada, teniendo como plazo máximo para apelar hasta el 15 de mayo de 2019 (15 días hábiles), día en que justamente la empresa presentó su apelación virtualmente y validó dicha fecha de presentación con la remisión del escrito presencial el día 17 de mayo de 2019 (al segundo día hábil), conforme lo establece el artículo 123º de la Ley N.º 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, en concordancia con el artículo 2º de la Directiva N.º 006-2015-TRI-INDECOPI.

De acuerdo con lo expuesto líneas arriba, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura no realizó una correcta verificación de los actuados, considerando como fecha de presentación del recurso de apelación, una fecha posterior y errónea; originando que la denunciada, presente una solicitud de nulidad con fecha 10 de junio de 2019 contra la Resolución N.º 127-2019/ST-INDECOPI-PIU-DENEGATORIA, alegando vulneración al debido procedimiento.

Considerando el último escrito presentado por la empresa, así como los actuados,

electrónico o facsímil. (El subrayado es agregado).

con fecha 19 de junio de 2019, la Comisión declaró la nulidad de la Resolución N.º 127-2019/ST-INDECOPI-PIU-DENEGATORIA, por lo que concedió el recurso de apelación interpuesto por la empresa denunciada contra la Resolución N.º 294-2019/CPC-INDECOPI-PIU y resolvió elevar el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N.º 294-2019/INDECOPI-PIU (PRIMERA INSTANCIA)

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante Resolución N.º 294-2019/INDECOPI-PIU de fecha 10 de abril de 2019, emitió el siguiente pronunciamiento respecto a la denuncia y sanción:

- i. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el denunciante en contra de la denunciada por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor efectuó una parada no autorizada, a la altura de la Ciudad de Trujillo aproximadamente a las 2:00 horas de la mañana, lo que generó que el denunciante sea dopado por un pasajero desconocido que abordó el ómnibus y además le sustrajo sus pertenencias.
- ii. Sancionar a la denunciada, con una multa de dos (02) UIT por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a la parada no autorizada y la consecuencia del dopaje y sustracción de pertenencias para el denunciante.
- iii. Declarar fundada la denuncia presentada por el denunciante, en contra de la empresa denunciada, en tanto quedó acreditado que el proveedor no cumplió con brindar una atención inmediata al denunciante, asimismo lo abandonaron en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares.
- iv. Sancionar a la empresa denunciada, con una multa de dos (02) UIT por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor en

el extremo referido a la omisión de brindar una atención inmediata al denunciante, así como el abandono en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares.

Previo al análisis respecto a mi posición, resulta necesario referirse a la competencia del Indecopi en materia de transporte y tránsito terrestre. En ese sentido, conforme lo establece el artículo 20º de la Ley N.º 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 8º del Texto Único Ordenado del Código de Tránsito aprobado mediante Decreto Supremo N.º 016-2009-MTC, son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre, las normas generales sobre protección al consumidor, siendo además la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el ente competente para la supervisión de su cumplimiento.

Posición:

Al respecto, mi posición frente a lo resuelto por la Comisión abarca diversos puntos, que **reflejan mi discrepancia**, en base a lo siguiente:

En principio, lo determinado por la Comisión se basa en haberse acreditado ambas infracciones, es decir, tanto la supuesta parada no autorizada efectuada por el ómnibus que originó el dopaje y sustracción de las pertenencias del denunciante, como la omisión de brindarle atención inmediata y dejarlo abandonado en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares.

a) Respecto a la parada no autorizada efectuada por el personal de la denunciada que originó el dopaje y sustracción de pertenencias al denunciante:

Como precisión breve y precedente al análisis en ese extremo, una “parada no autorizada” evidentemente tiene implicancias en materia de protección al consumidor, reforzando tal idea adversa desde la prohibición del uso de la vía pública como terminal terrestre o estación de ruta, establecida en el numeral 5 del artículo 33º del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N.º 017-2009-MTC³.

³ Como se indicó, una de las autoridades competentes aplicando las normas generales de protección al consumidor en materia de transporte tránsito terrestre es el Indecopi, no obstante, resulta necesario de indicar el desarrollo comprendido por la norma sectorial con relación a la prohibición de detenerse en una vía pública.

Ahora bien, para acreditar la infracción a los artículos 18º y 19º del Código, la Comisión se basó en una serie de indicios, contruidos en virtud de los siguientes medios probatorios que obran en el expediente administrativo: i) El boleto de viaje del denunciante para la ruta Lima – Talara, ii) La Hoja de Reclamación N.º 000011 del 14 de octubre de 2017 en donde el denunciante dejó constancia de la situación ocurrida durante el viaje, iii) La denuncia policial efectuada en la Comisaría de Talara, cuyo contenido guarda similitud y coherencia con el reclamo y, iv) Las notas periodísticas que muestran que otra persona se vio afectada en circunstancias similares en un ómnibus de la empresa denunciada.

En ese sentido, la Comisión destacó dichos medios probatorios como ‘‘indicios’’ para acreditar las infracciones cometidas por la denunciada, pese a que, en el mismo contenido de la Resolución, fundamento 27, se indica que, resulta poco probable que exista medio probatorio que acredite fehacientemente la infracción.

Al respecto, el artículo 276º del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil establece que el indicio refiere a aquel acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, que adquieren significación en su conjunto cuando conducen al Juez a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.

Por otro lado, el artículo 104º del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado, siendo exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o la imprudencia del propio consumidor afectado.

Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1583-2013/SPC-INDECOPI de 19 de junio de 2013, se pronunció respecto a lo siguiente:

Las empresas dedicadas al servicio de transporte terrestre, además de tener el deber de trasladar a los pasajeros al destino previamente pactado, están obligadas implícitamente a brindar seguridad a los usuarios durante el viaje, desde el punto de partida al punto de arribo, a efectos de resguardar su integridad y prevenir la pérdida

o robo de sus pertenencias. Si cumple con tales parámetros, se puede afirmar que la empresa cumplió con prestar un servicio idóneo en favor de los consumidores.

Corresponde entonces verificar, si existe un defecto en el servicio brindado al consumidor. De las versiones relatadas por ambas partes, tanto en la denuncia del denunciante, como en los descargos efectuados por la denunciada, se concluye que en el transcurso del viaje Lima – Talara, el denunciante efectivamente, sufrió un incidente contra su salud, lo que provocó que sea derivado a un centro médico.

Ahora bien, en los descargos efectuados por la denunciada, si bien negó lo relatado por el denunciante respecto a una parada no autorizada, aunado a lo que indica el artículo 196º del Texto Único del Código Procesal Civil⁴, de aplicación supletoria respecto a la carga de la prueba, no acreditó en los medios probatorios remitidos, la negativa ante la supuesta falta de idoneidad, persistiendo únicamente declaraciones de ambas partes.

Asimismo, el numeral 1.11 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge el principio de verdad material, en virtud del cual la autoridad administrativa competente deberá de verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, en concordancia con el artículo 171º del referido cuerpo normativo, y el contenido del artículo 3º del Decreto Legislativo N.º 807 que establece que las Comisiones podrán solicitar información a cualquier organismo público y cruzar los datos recibidos con aquéllos que obtengan por otros medios.

En esa misma línea, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado a propósito de la Sentencia de Vista del Expediente 7169-2014, indicó que:

La carga de la prueba en los casos de supuesta infracción a las normas de protección al consumidor en el extremo del cumplimiento de la obligación con el deber de idoneidad en el ofrecimiento del producto o servicio recae sobre el proveedor. (El subrayado es propio)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS.**

Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

(...)

En ese sentido, si bien la carga de la prueba respecto al cumplimiento de la obligación con el deber de idoneidad en el servicio, correspondía a la denunciada, debido a la naturaleza de los hechos relatados y la insuficiencia por parte de los medios probatorios obrantes en el expediente administrativo, la Comisión debió impulsar de oficio la carga de la prueba, ya sea formulando requerimientos de información, incluyendo a la empresa denunciada a efectos de que esta remita mayor documentación, como el sistema de monitoreo inalámbrico a través del llamado GPS, o algún otro mecanismo para el monitoreo del transporte.

Otro punto necesario de analizar es respecto a la teoría de la carga de la prueba dinámica, Daniel y Cueva Quispe (2019) señaló lo siguiente:

(...) debe aportar el medio probatorio quien se encuentra en mejor posición. Asimismo, la aplicación de esta teoría genera mayor participación de todas las partes en la actividad probatoria por lo que puede ser empleado en procesos complejos y especiales puesto que permite alcanzar un dictamen justo, respaldado en la realidad de los hechos (p. 21).

Siguiendo esa misma línea, el Tribunal Constitucional en un pronunciamiento a propósito de un proceso de Amparo seguido por don Victor Augusto Morales Medina, signado con el expediente 1176-2004-AA/TC, señaló:

La carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, por lo que es necesario plantear nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.

En el presente caso, quien se encontraba, evidentemente, en una mejor posición de probar sus declaraciones, era efectivamente la denunciada, ya sea con el manifiesto de pasajeros indicado en sus descargos (documento no adjuntado pese a haber sido mencionado), el sistema y monitoreo inalámbrico o algún otro medio probatorio que sustente su negativa frente a las infracciones.

Frente a los hechos, se puede deducir que no está en discusión que el denunciante

tenía como destino la ciudad de Talara, embarcándose desde Lima y fue a horas de la madrugada entre Trujillo y Reque, en donde sucedieron anomalías contra su persona, anomalías que pueden o no formar parte directamente del nexo causal respecto a la falta de idoneidad. Sin embargo, dicho nexo no termina de ser demostrado fehacientemente, persistiendo un escenario débil de medios probatorios que no acreditan por si solos o en conjunto las infracciones a los artículos 18º y 19º del Código por parte de la denunciada.

Sin perjuicio de lo expuesto, en los párrafos precedentes se analizó respecto al deber de seguridad, tipificado en el artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, particularidad no abordada por la Comisión, pese a que los hechos relatados, constituían presuntamente una afectación a la salud del consumidor originado en el trayecto del servicio prestado por la denunciada.

b) Respecto a la omisión de brindar una atención inmediata al denunciante, así como haberlo abandonado en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares:

A su vez, a efectos de acreditar las infracciones a los artículos 18º y 19º del Código, la Comisión utilizó el criterio de la inversión de la carga de la prueba respecto a la comprobación de un hecho negativo como “no haber brindado una atención inmediata (...)”, en el presente caso entonces correspondía a la denunciada acreditar que efectivamente cumplió con brindar la debida atención al denunciante, en virtud de que dicha empresa se encontraba en una mejor posición con relación al manejo de información y medios disponibles.

En atención a ello, la Comisión partió desde la situación de dopaje al denunciante, para entender la urgencia de requerir una atención médica inmediata. De la verificación al expediente administrativo, la empresa denunciada adjuntó como parte de sus medios probatorios, el documento “Informe/Descargo Piloto” del 11 de octubre de 2017 suscrito por uno de los choferes del ómnibus, en el cual se indica que, al tomar conocimiento de lo ocurrido con el denunciante, solicitaron apoyo policial para dirigirse a la Posta de Reque y posteriormente trasladarlo a un Hospital de Essalud de Chiclayo. Asimismo, en sus descargos, la denunciada precisó que, el personal al percatarse del acontecimiento, avisaron a la central de monitoreo, siendo asistido por el chofer para trasladarlo al Hospital Nacional Almanzor Aguinaga de Chiclayo.

Para la Comisión, tales versiones no resultaron coherentes respecto al traslado del denunciante, recogiendo finalmente como criterio que el denunciante fue atendido únicamente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga de Chiclayo (considerando que solo se mencionó ello en los descargos como la “Receta Médica Múltiple” ofrecida como medio probatorio), por lo que no se terminó por acreditar que el señor fue atendido en el centro médico más próximo (la posta de Reque).

Sin embargo, mi posición es recoger un criterio que aproxima tales versiones como complementarias en vez de contradictorias. La denunciada en los antecedentes de sus descargos, si indicó que el denunciante fue atendido en la Posta de Reque, lugar más próximo a efectos de prestarle auxilio y posteriormente por indicaciones médicas, fue atendido en el Hospital de Essalud de Chiclayo, ante ello, la Comisión al no diferenciar medio probatorio que sostenga directamente su relato, afirma una contradicción y argumenta la infracción cometida por la denunciada.

Sobre el particular, si bien no se evidencia a mi criterio, elemento capaz de sustentar que la denunciada brindó una atención inmediata al señor **J.G.P.**, de igual modo el criterio utilizado por la Comisión resulta incorrecto.

Respecto al extremo consistente en el abandono del denunciante en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares, la Comisión continuó en la misma dirección de la carga probatoria por parte del proveedor, y ya que una vez más la denunciada no abogó su relato con el debido sustento probatorio para acreditar que no hubo un abandono, así como la comunicación a sus familiares, se consideró declarar fundada la denuncia por las infracciones 18º y 19º del Código.

En base a lo expuesto es que **mi posición resulta discordante frente al análisis efectuado por la Comisión** nuevamente en ese extremo, al valorar incorrectamente lo formulado por la empresa denunciada tanto en sus descargos como en sus medios probatorios, frente al cuestionamiento de la atención inmediata al denunciante. Si bien a mi criterio no hay elemento que sustente que la denunciada brindó una debida atención al denunciante (por los medios probatorios que en el próximo punto desglosare), resulta inaceptable que la Comisión pueda partir de una contradicción mal evaluada, sin antes constatar debidamente las versiones.

Sin perjuicio de lo expuesto, si bien expresé mi discrepancia frente al análisis

realizado por la Comisión, resulta innegable de afirmar, a mi criterio, la actuación procesal de la denunciada con el ofrecimiento de medios probatorios. Al respecto y en ese extremo resuelto, es pertinente mencionar que la Receta Médica Múltiple emitida por el Hospital de Essalud de Lambayeque y ofrecida como medio probatorio por la empresa denunciada, constataría únicamente la atención médica en dicho centro médico, más no en la Posta de Reque, tal como se indicó en su oportunidad por la Comisión y objeto de análisis en los próximos apartados.

3.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N.º 3678-2019/SPC-INDECOPI (SEGUNDA INSTANCIA)

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y Defensa de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N.º 3678-2019/SPC-INDECOPI de fecha 27 de diciembre de 2019, emitió el siguiente pronunciamiento:

- i. DECLARAR** la nulidad parcial de las Resoluciones N.º 1 del 10 de octubre de 2018 y N.º 0294-2019/INDECOPI del 10 de abril de 2019, emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura y la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura respectivamente, en el extremo que imputó sobre la denuncia interpuesta por el denunciante referida a que la denunciada efectuó una parada no autorizada que originó que un pasajero desconocido aborde el bus, y posteriormente haya dopado al denunciante y sustraído sus pertenencias, analizando dicho escenario como presunta infracción al artículo 19º del Código. Atendiendo que constituía una presunta infracción del deber de seguridad, tipificado en el artículo 25º del Código.

Posición:

En efecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor consideró, bajo el análisis de un anterior pronunciamiento⁵ emitido por el mismo colegiado que, el extremo referido a la parada no autorizada que conllevó el dopaje y sustracción de pertenencias del denunciante, correspondía tipificarlo como infracción al artículo 25º del Código (al

⁵ El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual mediante Resolución N° 0171-2018/SPC-INDECOPI analizó bajo el principio de especialidad, considerar la amplia gama de tipos legales específicos que ofrece el Código a efectos de calzar cada supuesto real a la norma.

recaer sobre una eventual afectación de la integridad y salud del consumidor), más no como infracción a los artículos 18º y 19º de dicho cuerpo normativo.

Bajo esa línea y el análisis comprendido respecto al deber de seguridad abordado, mi posición respalda lo detallado en ese extremo.

La Secretaría en su momento no dio cuenta de una correcta tipificación, siguiendo la misma línea por la Comisión. Inclusive, la Sala, mediante fundamentos 30 y 32 de la Resolución N.º 0171-2018/SPC-INDECOPI, considera poder tomar en cuenta los artículos 18º y 19º del Código en caso no se pueda acreditar el riesgo o peligro injustificado del servicio, no obstante, al momento de sancionar, la autoridad debe optar por el tipo específico. Sin embargo, en el presente caso, no se halla una confusión o duda respecto al riesgo o peligro injustificado expuesto al denunciante, toda vez que, de los relatos de ambas partes, se precisa el mal estado de dicho señor ocasionado en el transcurso del viaje.

- ii. En vía de integración, **DECLARAR INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el denunciante, por infracción al artículo 25º del Código, al no haber quedado acreditado que la empresa denunciada efectuó una parada no autorizada, lo que originó que un pasajero desconocido aborde el bus, y posteriormente haya dopado al denunciante y sustraído sus pertenencias.

Posición:

Atendiendo a la nulidad parcial efectuada y al desarrollo del proceso bajo el artículo 19º en un sentido amplio, la Sala consideró bajo los lineamientos del artículo 227º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ y del principio de eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV del mismo cuerpo normativo que, al contar con los suficientes elementos en el expediente y que la empresa denunciada ejerció válidamente su derecho de defensa, correspondía al colegiado evaluar y emitir un pronunciamiento a la presunta infracción del artículo 25º del Código.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227. Resolución**

Artículo 227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo. (El énfasis y subrayado es agregado).

El criterio del Tribunal para declarar infundada la denuncia del denunciante fue partir de la idea que la empresa cuestionó la acreditación del defecto, es decir el dopaje por una tercera persona que subió producto de una parada no autorizada, así como por negar toda responsabilidad producto del suceso con el denunciante. De igual modo, de la verificación a los medios probatorios ofrecidos en el presente procedimiento administrativo sancionador, el colegiado advirtió más que ‘‘declaraciones de parte’’ y, en atención al principio de presunción de licitud terminó por considerar que no obran medios probatorios en el expediente que permita emitir un fallo condenatorio como infracción del artículo 25º del Código.

En ese sentido, es necesario considerar lo dispuesto por el artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el análisis efectuado respecto al mencionado texto en el presente trabajo⁷, el principio de verdad material establecido en el artículo 1.11 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁸, el principio de impulso de oficio definido por el numeral 1.3 del artículo IV del mismo texto normativo⁹, así como el desarrollo precedente relacionado a la carga probatoria¹⁰, a efectos de sustentar mi **desacuerdo con la evaluación construida por la Sala, al igual que su decisión final formulada en ese extremo.**

Evidentemente, de los medios probatorios que obran en el expediente administrativo, no se puede ‘‘acreditar’’ que la denunciada efectuó una parada no autorizada, no obstante, perdura un innegable episodio perjudicioso en la salud del denunciante. Lo anterior se detalla en el siguiente cuadro, con episodios no necesariamente sustentados, elaborado en orden cronológico y en base a los relatos de las partes que fueron recogidos por la Sala:

⁷ Véase páginas 5 a 7 del presente trabajo.

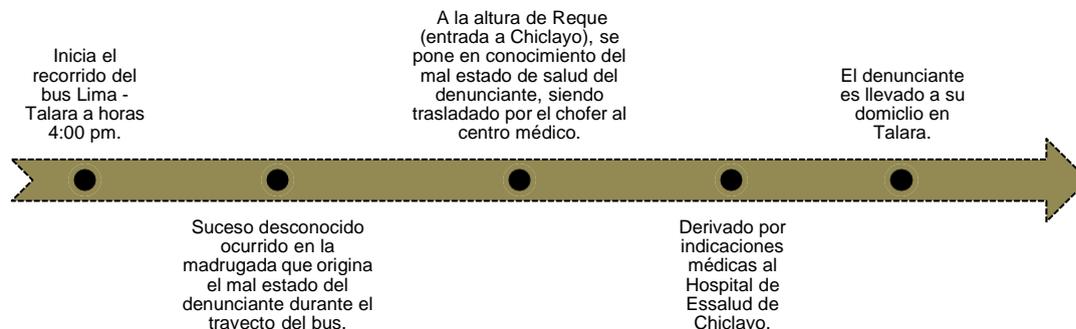
⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. 1.11. Principio de verdad material.**- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. 1.3. Principio de impulso de oficio.**- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

¹⁰ Véase páginas 16 a 18 del presente trabajo.

Figura 1

Secuencia de hechos ocurridos



Considerando lo expuesto, es admitido por ambas partes que el denunciante abordó uno de los buses de la empresa denunciada con destino a la ciudad de Talara, teniendo como hora de salida las 16:00 horas, posteriormente y ya pasando Trujillo, a horas de la madrugada es donde se da aviso por parte de los pasajeros a los choferes del bus del mal estado de un señor. El segundo momento de la línea de tiempo previamente presentada, es una interrogante planteada y latente que no se ha esclarecido en ningún momento.

Inclusive, la Sala al analizar el presente caso toma como razonamiento positivo una ‘inmediata atención’ por la empresa al denunciante posterior a su mal estado de salud¹¹, siendo así, resulta incomprensible entender la omisión relacionada a qué originó el presunto dopaje durante el servicio prestado por la denunciada.

(Díaz, 2021) refiere que ‘la actuación de las pruebas de oficio a cargo del juez, antes que dañar la imparcialidad del mismo, procura encontrar la verdad en el proceso; interés que además es el de las partes, de la sociedad y del Estado’’. (p. 860)

Por lo tanto, a mi criterio, al momento de resolver, no se contaba con los suficientes elementos para llevar a cabo una decisión final en ese extremo, correspondiendo devolver el expediente a la Comisión a efectos de emitir un nuevo pronunciamiento con los suficientes elementos probatorios.

- iii. **REVOCAR** la Resolución N.º 0294-2019/INDECOPI en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el denunciante contra la empresa denunciada, por infracción a los artículos 18º y 19º del Código, y, en consecuencia, se declara **infundada**, en virtud que no se acreditó que la empresa denunciada omitió en

¹¹ Tercer extremo de la Resolución N° 3678-2019/SPC-INDECOPI, emitida en virtud del presente caso.

brindar una atención inmediata al denunciante, así como lo haya abandonado en la puerta de su domicilio sin contactarse con sus familiares. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Posición:

Respecto a este extremo resuelto por la Sala, **demuestro nuevamente mi discordancia**. En ese sentido, utilizaré un criterio negativo frente al análisis efectuado por dicho Colegiado, en base a lo siguiente:

En principio, cabe reiterar lo dispuesto por el artículo 104º del Código respecto a la carga de la prueba, en donde primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, para después imponer la obligación de probar al proveedor que no es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio. Sin embargo, la idoneidad únicamente no se mide sobre el producto ofrecido o el servicio prestado, sino con todas aquellas condiciones que los proveedores ofrecen juntamente con sus pretensiones principales.

En esa línea, es importante agregar que la misma Sala en su fundamento 40 expreso que no resulta controvertido que el denunciante no se encontraba en un buen estado de salud, por lo que requería de atención médica, correspondiendo evaluar si la denunciada brindó o no una atención inmediata y si lo abandonaron en la puerta de su vivienda.

Al respecto, se evidencian dos momentos abordados por la Sala en ese extremo: i) ‘‘omisión de brindar una atención inmediata al denunciante’’ y, ii) ‘‘el abandono en la puerta de su domicilio sin comunicarse con sus familiares’’.

Con relación a no haber brindado una atención inmediata al denunciante, la Sala a efectos de sustentar su posición, analizó y consideró como elementos ofrecidos por la empresa denunciada, el ‘‘Informe/Descargo Piloto’’, los descargos formulados por la empresa denunciada y la Receta Médica Múltiple.

De la complementariedad recogida por ambos relatos, se concluye que, en virtud del llamado de los pasajeros, el personal de la denunciada puso en conocimiento de la Central

de Monitoreo para posteriormente movilizar al denunciante a la posta de Reque y, por indicaciones médicas, finalmente al Hospital de Essalud de Chiclayo Almanzor Aguinaga Asenjo.

No obstante, de la verificación a los elementos analizados por la Sala para declarar infundada la denuncia en ese extremo, no se evidencia más que alegaciones de parte (como lo indicó la denunciada en su momento frente a lo descrito por el señor en su denuncia). Es más, lamentablemente, de la revisión presente a la ‘‘Receta Médica Múltiple’’ ofrecida como medio probatorio por la denunciada no se logra visualizar texto respecto al paciente o, al menos, descripción referida a este¹², aunado a que fue emitida por el Hospital de Essalud de Chiclayo, es decir, podría en todo caso referirse a la atención médica brindada en ese centro, más no en la Posta de Reque¹³.

Asimismo, de la revisión a los descargos formulados por la denunciada y tomados en consideración por la Sala al momento de resolver, se indicó que, al tomar conocimiento de lo sucedido, los choferes del bus comunicaron a la Central de Monitoreo para posteriormente trasladar al denunciante a la Posta de Reque.

Al respecto, es reiterativo indicar que no existe comunicación por parte del Centro de Gestión y Monitoreo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) relacionado al presente conflicto, teniendo como principal punto de partida el bus de la empresa denunciada. Por lo que su pronunciamiento con los documentos sustentatorios pudo esclarecer el panorama y llegar a una **decisión debidamente motivada**.

Finalmente, el documento ‘‘Informe/Descargo Piloto’’ ofrecido por la denunciada en sus descargos, fueron suscritos por los choferes del bus al día de ocurrido los hechos, lo que no sustenta las afirmaciones formuladas por la denunciada, únicamente genera un clima de respaldo y complementariedad, además de personificar como trabajadores a dicha empresa.

¹² Si en su momento, por la diferencia en la calidad del expediente se lograba visualizar el documento, resulta extrañar no describir por lo menos, su contenido o el detalle al documento (como la fecha, identificación del paciente, entre otros datos).

¹³ En ese sentido, no puede considerarse como verídico lo alegado por la denunciada al ‘‘haber brindado una atención inmediata al señor J.G.P.’’, puesto que no hay acreditación respecto a la Posta de Reque, que, por proximidad según el análisis de la Comisión y Sala era la debida para el denunciante, además que no se logra distinguir el supuesto documento que acredita la atención en el Hospital de Essalud de Chiclayo.

Por su parte, como segundo momento abordado por la Sala en el presente extremo que declaró infundada la denuncia, se indicó el presunto abandono sufrido por el denunciante por parte del chofer de la denunciada, al haberlo dejado en la puerta de su vivienda y sin contactarse con sus familiares.

Del análisis a la Resolución emitida por el Tribunal en el presente caso, se evidencia claramente que no existe desarrollo al respecto, al contrario, se concluye que al no haberse acreditado tal hecho (únicamente en un párrafo) se debe declarar infundada la misma en ese extremo.

En ese sentido, como ya se ha explicado en párrafos precedentes, existe una evidente falta de elementos y medios probatorios que coadyuven a esclarecer los hechos. Frente a ello, es necesario volver a traer a colación lo respectivo a la teoría de la carga dinámica de la prueba, no valorado por la Sala al momento de resolver. Esto último se desarrolla considerando el mal estado del denunciante con la poca probabilidad de que guarde medio probatorio o elemento que cause indicios frente a sus alegaciones (incluso pese a que correspondía ya la carga de la prueba a la denunciada).

Resaltando el estado del denunciante, es necesario plantear los hechos de una forma más práctica, es decir, considerando tal estado, no sería apropiado que pueda dejarse a su suerte en la puerta de su domicilio, sin antes haberse comunicado con sus familiares o al menos constatar que ingresó a su vivienda. Relatos que no han sido si quiera abordados en los descargos formulados por la denunciada o en el documento ‘Informe/Descargo Piloto’ suscrito por los choferes del bus.

En definitiva, interrogantes que no han sido debidamente abordadas por la Sala en la presente Resolución, lo que conlleva a un análisis débil e inconsistente de elementos e indicios que sustenten tanto, alguna infracción, como una negativa hacia ella.

4. CONCLUSIONES

- Las normas generales respecto a protección al consumidor son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre, siendo competente la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi a efectos de velar por la idoneidad y transparencia de la información recepcionada por los consumidores.

- Al resolver los extremos de la denuncia a favor, la Comisión efectuó un incorrecto análisis en el presente caso, en razón a una evidente insuficiencia de elementos probatorios y habiendo calificado de manera forzosa, incluso, diversos medios probatorios que obran en el expediente administrativo como “indicios”.
- En el caso materia de autos, debido a la complejidad, debió incorporarse a mi criterio, elementos probatorios, ya sea como destinatario a la denunciada (al encontrarse en una mejor posición con el manejo de la información), como constituir, convenientemente, requerimientos de información a diversos agentes, en virtud de los principios de impulso de oficio y de verdad material, establecidos en los numerales 1.3 y 1.11 respectivamente, del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- La medida correctiva solicitada por el denunciante ascendente a la cantidad de S/ 15 000,00, al ser un carácter indemnizatorio, resultaba improcedente en sede administrativa. Concordando con lo resuelto por la Comisión en dicho apartado.
- Por otro lado, si bien la Sala construyó un análisis estricto en base a los medios probatorios ofrecidos por el denunciante, no obstante, resultó impreciso respecto a lo formulado por la empresa denunciada y lo presuntamente probado por esta, dejando latentes las principales interrogantes sobre lo sucedido con el denunciante (si se efectuó una parada no autorizada y, si producto de ello ingresó un pasajero desconocido que provocó el mal estado de salud del señor J.G.P.).
- El criterio manejado en el presente trabajo es enfocado a una crítica a ambas resoluciones. Por un lado, se demuestra una falta de medios probatorios para resolver (pese a lo forzoso para fallar a favor por parte de la Comisión), y por el otro, el estricto análisis de la Sala deja en vulneración el fondo del asunto.
- En esa línea, mi posición es contraria a lo resuelto por ambas instancias (tanto la sanción, como el registro, la medida correctiva brindada por la Comisión como lo infundado declarado por la Sala), debido a la carencia de elementos de convicción, por lo que en el presente expediente se debió recolectar e incorporar mayores medios probatorios.
- Sin perjuicio de lo anterior, resultó interesante analizar la conducta del denunciante en

el presente procedimiento administrativo, el mismo que resalta su individualidad frente a una omisión de asesoría legal. Esto último debido a la notoria diferencia que pudo haber existido en el de contar con apoyo legal ya sea en la recopilación de medios probatorios, como en los escritos plasmados y dirigidos a la Comisión o Sala.

- Considerando lo anterior y partiendo desde la Resolución N.º 01 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, se evidencia la actuación procesal por parte de la denunciada en el escaso ofrecimiento de medios probatorios que puedan sustentar oportuna y debidamente su posición.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcina, C. B., Sánchez Fonseca, C. V., Alfaro Ramos, C. M., De La Cruz Muñoz, M. E., Escalante Cano, L. P., Salas Valderrama, R. A., Tolentino Pardo, D. R. (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Lima: Edición Digital.

Daniel, M. V., y Cueva Quispe, I. I. (2019). *La Carga de la Prueba en el Procedimiento de Fiscalización por incremento patrimonial no justificado en referencia a los abonos en cuentas abiertas en el Sistema Financiero* [Archivo PDF].

López Raygada, P. S., Álvarez Alarcón, A., Bullard, A., Escobar Rozas, F., Fernández Fredes, F., Gonzales La Rosa, D., Velarde Saffer, L. M. (2011). *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* [Archivo PDF].

Zumaeta Reyna, K. Y. (2018). *Reporte de proveedores sobre Libro de Reclamaciones para fortalecer la labor de supervisión de la autoridad competente* [Archivo PDF].

Díaz, F. M. (2021). *Manual de Derecho Administrativo y Procesal Administrativo*. Lima: GRUPO EDITORIAL JURIDICA LEGALES PERU EIRL.

JURISPRUDENCIA

INDECOPI (2013). *Expediente N° 151-2012/CPC-INDECOPI-PIU*. Resolución N° 1583-2013/SPC-INDECOPI.

INDECOPI (2018) *Expediente N° 0256-2016-CPC-INDECOPI-PIU*. Resolución N° 0171-2018/SPC-INDECOPI.

Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en

temas de mercado (2017). *Sentencia de vista 7169-2014*

Tribunal Constitucional (2007). *Exp. N.º 1176-2004-AA/TC*.

6. NORMATIVA REVISADA

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 006-2017-JUS, entonces vigente al momento del análisis efectuado por la Comisión.
- Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, entonces vigente al momento del análisis efectuado por la Sala.
- Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM
- Decreto Legislativo N.º 807 ‘‘Facultades, normas y organización del Indecopi’’.
- Directiva N.º 006-2015/TRI-INDECOPI ‘‘Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los Órganos Resolutivos del Indecopi’’.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 010-93-JUS.
- Ley N.º 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 017-2009-MTC.
- Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 016-2009-MTC.
- Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI ‘‘Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor’’.



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Lima, 27 de diciembre de 2019

ANTECEDENTES

1. Con fecha 18 de setiembre de 2018, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Contrató los servicios de la empresa denunciada para trasladarse en la ruta Lima -Talara con fecha 11 de octubre de 2017;
 - (ii) alrededor de las 02:00 horas, el bus realizó una parada a la altura de la ciudad de Trujillo, donde un nuevo pasajero abordó el bus, sentándose a su costado;
 - (iii) dicho pasajero entabló conversación, ofreciéndole unas galletas y una bebida envasada, la cual fue servida en un vaso y, posterior a ello, no tenía ningún recuerdo en tanto se encontraba bajo los efectos de una sustancia que desconocía; sin embargo, según lo manifestado por algunos testigos, el nuevo pasajero habría abandonado el bus sustrayendo sus pertenencias;
 - (iv) entre dichas pertenencias se encontraba lo siguiente: banderola de su institución, un equipo celular, ropa de vestir, lentes, audífonos, tinta para impresora, cargador, perfumes, documentos y la suma de S/ 450,00;
 - (v) entre los pasajeros obligaron al chofer del bus para que lo trasladara a un centro de salud y pueda ser atendido;
 - (vi) el personal de la denunciada procedió a trasladarlo a su vivienda al promediar las 21:00 horas y lo dejó abandonado en la puerta de su vivienda, sin comunicarse con sus familiares y donde su hijo lo encontró aún con los efectos de las sustancias ingeridas; y,
 - (vii) solicitó en calidad de medida correctiva que se le indemnizara por daños y perjuicios por el monto ascendente a S/ 15 000,00.

2. Por Resolución 1 del 10 de octubre de 2018, la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaria Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED], imputando lo siguiente:
 - (i) *El hecho que el personal de [REDACTED] habría realizado una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual habría generado que sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien habría dopado y sustraído las pertenencias del señor [REDACTED]; tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (ii) El hecho que el personal de [REDACTED] no habría cumplido con brindar una atención inmediata al señor [REDACTED] en tanto el bus continuó su trayecto hasta el momento en que, por solicitud de los pasajeros se le trasladó a un centro de salud; asimismo, lo habrían abandonado en la puerta de su vivienda sin comunicarse con sus familiares; podría configurar una infracción al deber de idoneidad por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.

3. El 19 de noviembre de 2018, [REDACTED] presentó sus descargos indicando lo siguiente:

- (i) Los conductores a cargo del servicio Lima - Talara habían negado las imputaciones sobre la supuesta conducta e incumplimiento a la prohibición de abordar pasajeros en ruta, lo cual habían corroborado con lo manifestado por los pasajeros;
- (ii) los conductores habían señalado que una vez que tuvieron conocimiento de que el pasajero presentaba signos de que necesitaba atención médica, procedieron a comunicar a la central de monitoreo, indicando que el conductor Enrique Peña (en adelante, el señor Peña) procedió a prestarle asistencia, acompañándolo al centro médico de salud de Essalud Hospital Nacional Almanzor Aguinaga, donde le brindaron asistencia médica y después de ser dado de alta el señor Peña lo acompañó a Talara;
- (iii) era responsabilidad del denunciante de no recibir bebidas de personas extrañas; y,
- (iv) la denuncia en la Comisaria de Talara la hizo recién el 5 de noviembre de 2017, cuando el supuesto evento ocurrió el 11 de octubre de 2017, es decir, veintiséis (26) días después.

4. Mediante Resolución 294-2019/INDECOPI-PIU del 10 de abril de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción del artículo 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que realizó una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual generó que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien dopó y sustrajo las pertenencias del señor [REDACTED]; sancionándola con una multa de 2 UIT;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción del artículo 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no cumplió con brindar una atención inmediata al señor [REDACTED]; asimismo fue abandonado en la puerta de su vivienda sin comunicarse con sus familiares; sancionándola con una multa de 2 UIT;



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (iii) ordenó a [REDACTED], como medida correctiva, que cumpla con devolver la suma de S/ 30,00 por concepto del valor del boleto de viaje;
 - (iv) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor del señor [REDACTED]; y,
 - (v) dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 10 de mayo de 2016, [REDACTED] apeló la Resolución 294-2019/INDECOPI-PIU, señalando lo siguiente:
- (i) No se encontraba acreditado que había realizado una parada, tampoco que haya abordado una tercera persona en el bus y que esta lo haya dopado; por ello, desconocía cómo el denunciante había llegado a ese estado; y,
 - (ii) no estaba acreditado que no se le había brindado atención inmediata al denunciante y que supuestamente lo habían abandonado en la puerta de su vivienda; sancionándola sin la debida motivación.
6. El 11 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un escrito reiterando su denuncia y agregando lo siguiente:
- (i) En el bus viajaban seres humanos que tuvieron que reclamarle al chofer frente a su negativa de llevarle a un centro de salud, en tanto que su vida estaba en riesgo ante un pasajero que abordó el bus en una parada no autorizada;
 - (ii) si no hubiera hecho esa parada no se hubieran suscitado los hechos;
 - (iii) ya era hora de poner freno a estos tipos de hechos; y,
 - (iv) no interesaba el origen de las fotografías, sino que con ello se probaba lo manifestado y el estado en que se encontraba;

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la tipificación del extremo referido a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código

El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo, el defecto u omisión de sus requisitos de validez¹, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular

¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

establecido, referido al Principio del Debido Procedimiento que garantiza el derecho de las partes a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto señalados en el artículo 14° de la referida norma².

8. Dentro del mencionado principio, la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos.
9. En esa línea, el artículo 254° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia³. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁴.

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
 (...)

2. **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)
 1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

3. **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:
 (...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000157
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

10. De la revisión de la resolución recurrida se aprecia que la primera instancia imputó la conducta a [REDACTED] consistente en que "habría realizado una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual habría generado que sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien habría dopado y sustraído las pertenencias del señor [REDACTED]" como una presunta vulneración del deber de idoneidad en el servicio brindado; por lo que, al emitir la Resolución 0294-2019/INDECOPI-PIU analizó dicha conducta bajo el amparo de los artículos 18° y 19° del Código, que establece el deber de idoneidad de los proveedores respecto de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.
11. Sobre el particular, conviene señalar que, en un anterior pronunciamiento⁶, este Colegiado sostuvo que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación, únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, para aquellos casos en los cuales la infracción al deber de seguridad produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores, dicho cuerpo normativo dispone la aplicación del artículo 25° del Código, el cual contempla el supuesto de la configuración de un peligro ocasionado por la ejecución de una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de elaborar un producto o prestar un servicio⁶.
12. En el presente caso, puede advertirse que el hecho que ameritó la investigación y el inicio del presente procedimiento administrativo está relacionado a la presunta responsabilidad atribuida a [REDACTED] por realizar una parada no autorizada, lo cual habría generado que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien habría dopado y sustraído las pertenencias del denunciante.
13. A criterio de esta Sala, el hecho materia de investigación en este procedimiento recae sobre la eventual afectación de la integridad y salud del consumidor, por la exposición a un riesgo injustificado de parte del proveedor; siendo, por ello, pertinente que, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, la primera instancia imputara y evaluara la responsabilidad administrativa de [REDACTED] por la presunta infracción del deber de seguridad contemplado en el artículo 25° del Código.

⁶ Ver Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018.

⁶ Véase, en el mismo sentido, la Resolución 2139-2019/SPC-INDECOPI del 12 de agosto de 2019.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000158
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

14. En ese sentido, esta instancia considera que corresponde declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0294-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que imputó y se pronunció sobre el presente caso, respectivamente, como una presunta infracción al deber de idoneidad contemplado en los artículos 18° y 19° del Código; cuando, en realidad, correspondía que, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, este procedimiento sancionador sea iniciado y resuelto por presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo. Ello se sustenta en el hecho que el objeto materia de investigación está estrechamente relacionado con la eventual responsabilidad del proveedor por la puesta en un riesgo injustificado que conllevó a una afectación a la integridad física del consumidor.
15. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG⁷ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁸, teniendo en cuenta que la imputación efectuada primigeniamente por la Comisión, estuvo ligada a una presunta falta al deber de idoneidad – en un sentido amplio – en el servicio de transporte brindado por [REDACTED], y que, a lo largo del procedimiento, ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta imputada en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta imputada, como una presunta infracción del artículo 25° del Código.

Sobre el deber de seguridad

16. El artículo 25° del Código⁹ establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o previsibles, un

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°.- Resolución.

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

LEY 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°. - Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

200159
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

17. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
18. En este orden de ideas, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
19. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
20. En el presente caso, el señor ██████ denunció a ██████, indicando que el 11 de octubre de 2017, contrató los servicios de la denunciada para trasladarse en la ruta de Lima – Talara, siendo que, a la altura de la ciudad de Trujillo, aproximadamente a la 02:00 horas había realizado una parada no autorizada, lo cual generó que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien lo dopó y sustrajo sus pertenencias.
21. Ahora bien, sobre el hecho denunciado ██████ señaló que no se encontraba acreditado que había realizado una parada, tampoco que había abordado una tercera persona en el bus y que este dopó al señor ██████; por ello, desconocían como el denunciante había llegado a ese estado.
22. En ese sentido, siendo que se ha cuestionado la acreditación del defecto (dopaje por una tercera persona que habría abordado el bus en una parada no autorizada) del servicio brindado por el denunciado (transporte de Lima a Talara), que generó riesgo injustificado en perjuicio del denunciante, dado que dicho pasajero que habría abordado en el bus le habría dopado y sustraído sus cosas; se debe revisar si estos elementos se encuentran debidamente comprobados, dado que sólo ante ese escenario se traslada al proveedor la carga de probar que no es responsable sobre dicho



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

hecho imputado. Así, para la comprobación de la conducta analizada se deben verificar las condiciones descritas en los párrafos siguientes:

(a) Si el 11 de octubre de 2017, la denunciada le prestó servicio de transportes de Lima hacia Talara al señor [REDACTED].

23. Este extremo fue aceptado por ambas partes en el transcurso del procedimiento, por lo que, al no existir discrepancia, se tiene por acreditado.

(b) Si dicho proveedor realizó una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual generó que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien dopó y sustrajo las pertenencias del señor [REDACTED].

24. Sobre el particular, obra en el expediente como medios probatorios aportados por el denunciante, el boleto de viaje 0052495¹⁰, el cual contiene el pago que realizó el señor [REDACTED] por el servicio de transporte de Lima a Talara realizado el 11 de octubre de 2017.

25. Asimismo, obra en el expediente dos (2) fotografías de su persona; donde se advierte que el señor no se encontraría en buen estado de salud (se aprecia a una persona en aparente somnolencia).

26. Por otro lado, obran en autos la Hoja de Reclamación N° 000011 de fecha 14 de octubre de 2017, la denuncia policial del 5 de noviembre de 2017, interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] ante la Comisaría de Talara¹¹ y la nota periodística, de los cuales, si bien se advierte coherencia y similitud del relato, lo cierto es que dichos documentos no evidencian que se haya producido el hecho imputado en tanto son declaraciones de parte, más aún si la denunciada en la respuesta a esa hoja de reclamación brindada oportunamente, negó en todo momento la veracidad de los hechos descritos por el denunciante, por ende, su responsabilidad.

27. En este punto, este Colegiado considera necesario precisar que, si bien el libro de reclamaciones tiene como finalidad que los consumidores dejen constancia de una queja o un reclamo relacionado con la actividad del proveedor en el marco de una relación de consumo; por sí misma una hoja de reclamación no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, salvo que existan otras circunstancias que refuercen lo declarado por el consumidor (atendiendo a la dificultad probatoria en que se podría encontrar), no obstante

¹⁰ En la foja 13 del expediente

¹¹ Ver foja 22 del expediente.

M-SPC-13/1B

9/15



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 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

ello no ocurrió en el presente caso.

28. Como puede verse, el proveedor negó que habría realizado una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual generó que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien dopó y sustrajo las pertenencias del señor [REDACTED]; siendo que esta respuesta fue brindada teniendo en consideración la integridad del reclamo, por lo que no se aprecia un reconocimiento en este extremo por parte del proveedor; y, si bien se desprende de la fotografías que el denunciante no se encontraría en buen estado de salud, ello no acredita que dicho estado era a consecuencia de que la denunciada habría realizado una parada no autorizada y que esta tercera persona haya subido al bus y dopado al denunciante.
29. Dicho lo anterior, resulta pertinente remitirnos al Principio de Presunción de Licitud¹², que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
30. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
31. En atención a los argumentos expuestos, no resulta posible atribuir responsabilidad a [REDACTED], en tanto no obran en el expediente medios probatorios que permitan a este Colegiado emitir un fallo condenatorio contra la referida administrada, por la infracción del artículo 25° del Código en este

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. **Legalidad.** - Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.
(...)
4. **Tipicidad.** - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.
(...)
9. **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000162

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

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

extremo.

32. Por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], en el extremo que halló responsable a [REDACTED] por infracción del artículo 25° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

33. El artículo 18° del Código¹³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación.
34. Asimismo, el artículo 19° del Código¹⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos y a la normatividad que rige su prestación.
35. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, que señala que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

- ¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000163
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3878-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

consumidor afectado¹⁵.

36. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.
37. En el presente caso, el señor [REDACTED] denunció a [REDACTED], en tanto que, pese a su estado de salud, no habría cumplido con brindarle una atención inmediata, ya que el bus continuó su trayecto hasta el momento en que, por solicitud de los pasajeros se le trasladó a un centro de salud; asimismo, habría sido abandonado en la puerta de su vivienda sin comunicarse con sus familiares.
38. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, al considerar que [REDACTED] no había acreditado que había cumplido con brindarle una atención inmediata al señor [REDACTED], en tanto el bus continuó su trayecto hasta el momento en que, por solicitud de los pasajeros se le trasladó a un centro de salud; asimismo, habría sido abandonado en la puerta de su vivienda sin comunicarse con sus familiares.
39. En su apelación, [REDACTED] señaló que no estaba acreditado que no se le brindó al denunciante atención inmediata ante su mal estado y que supuestamente había sido abandonado en la puerta de su vivienda.
40. De lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar que no resulta controvertido que el señor [REDACTED] no se encontraba en buen estado de salud por lo que requería atención médica, en ese sentido corresponderá que este Colegiado determine si [REDACTED] brindó o no dicha atención inmediata al denunciante, y si lo abandonaron o no en la puerta de su casa.
41. En este punto será necesario valorar los medios probatorios que obran en el

15

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. - Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

M-SPC-13/1B

12/15



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

200164
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

expediente a fin de determinar si [REDACTED] es responsable por la conducta denunciada.

42. Obra en el expediente el documento denominado "informe/Descargo Piloto"¹⁶ donde se aprecia literalmente lo siguiente:

"Que un pasajero me pone al tanto que otro pasajero se encuentra delicado de salud, en el cual me detengo y pido apoyo policial en el cual el efectivo sube al bus y al percatarse que el pasajero estaba dopado lo bajamos con sumo cuidado, en el cual el efectivo nos traslada hacia la posta de Reque donde le presta los primeros auxilios y estabilizándolo en donde el médico de turno decide derivarlo a Essalud de Chiclayo quedando en observación el paciente y yo como conductor (Enrique Peña) apoyándolo en todo momento, para su recuperación.

El efectivo policial pregunta a los pasajeros si deciden ir a una delegación policial o continuar su viaje y todos los pasajeros optan por continuar el viaje, quedándose el piloto Peña a prestar el apoyo necesario al pasajero afectado hasta el último momento."

43. De la lectura del citado informe se advierte que en el momento que el personal de la denunciada tomó oportuno conocimiento del estado de salud que presentaba el señor [REDACTED], procedieron a bajarlo del bus, con ayuda de un efectivo para ser trasladado hacia la posta de Reque donde se le prestó los primeros auxilios para luego derivarlo al Hospital de Essalud de Chiclayo, quedando en observación el paciente. Ello ha quedado acreditado con una receta múltiple que evidencia la atención que recibió el señor [REDACTED] en dicho hospital.

44. Cabe señalar en este punto, que la Comisión señaló que los argumentos de la denunciada en sus descargos, respecto a este extremo eran inconsistentes con lo señalado en el Informe/Descargo Piloto, dado que en una primera oportunidad señaló que acompañaron al denunciante al Hospital Nacional Almanzor Aguinaga, y luego del alta le acompañaron hasta Talara; sin embargo, en dicho informe se indicó que el denunciante fue dirigido a la posta de la ciudad de Reque y posteriormente a dicho hospital.

45. Al respecto, de lo señalado se advierte que la atención que se brindó al denunciante se realizó en un primer momento en una posta ubicada en la ciudad de Reque, la misma que decide derivarlo al Hospital Essalud de Chiclayo donde recibió la atención médica, por ello, dicha omisión de información (referida a la posta en Reque) no se puede considerar como una contradicción de sus argumentos.

¹⁶ A fojas 36 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000165
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3878-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

46. En ese sentido, este Colegiado verifica que la [REDACTED] brindó una atención oportuna al denunciante, en tanto que apenas tomó conocimiento de su estado de salud lo trasladaron a fin de que se le brinde asistencia médica. Asimismo, se puede inferir que su personal acompañó al señor [REDACTED] hasta su domicilio, siendo que no quedó acreditado que este haya abandonado al denunciante sin comunicarse con los familiares.
47. Por lo expuesto corresponde revocar la Resolución 294-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que no quedó acreditado el hecho denunciado.
48. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 del 10 de octubre de 2018 y 0294-2019/INDECOPI-PIU del 10 de abril de 2019, emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Oficina Regional del Indecopi de Piura y la Comisión de Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED], referida a que la denunciada habría realizado una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual habría generado que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien habría dopado y sustraído sus pertenencias; analizándola como una presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de seguridad, tipificado en el artículo 25° del mismo cuerpo normativo.

SEGUNDO: En vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa de Consumidor, al no haber quedado acreditado que la denunciada habría realizado una parada no autorizada aproximadamente a la 02:00 horas a la altura de la ciudad de Trujillo, lo cual habría generado que el bus sea abordado por un nuevo pasajero no autorizado, quien habría dopado y sustraído las pertenencias del denunciante.

TERCERO: Revocar la Resolución 0294-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra

M-SPC-13/1B

14/15



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

200166
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3678-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0410-2018/CPC-INDECOPI-PIU

██████████ S.A.S., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que no se acreditó que la denunciada omitió brindar una atención inmediata al consumidor dados los hechos descritos por este (supuestamente el bus habría continuado su trayecto hasta el momento en que, por solicitud de los pasajeros, se le trasladó a un centro de salud, y habría sido abandonado en la puerta de su vivienda). En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y José Enrique Palma Navea.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente