



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 650-2019/CC2**



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

**LIMA – PERÚ**

**2024**

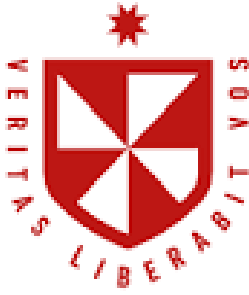


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 650-2019/CC2**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : DIEGO ORLANDO BARRETO CHUMPITAZ

**Código** : 2015111491

**LIMA – PERÚ**

**2024**

El proceso analizado se desarrolla de la siguiente manera, el denunciante señala que él y su madre se encontraban frente a la Municipalidad de XXX, esperando un vehículo de transporte que los trasladara a la "XXX." Cuando subieron a la unidad de transporte, la cobradora de dicho transporte les afirmó que su ruta se dirigía a la ciudad; sin embargo, esta se desvió del camino. El denunciante solicitó a la cobradora que le devolviera el monto del pasaje y esta se negó, así que el denunciante y su madre se dirigieron al último paradero para interponer su reclamo; sin embargo, el libro de reclamaciones les fue denegado en muchas oportunidades.

Por su parte, la Comisión procedió a declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código e infundada por presunta infracción al artículo 152 del Código; toda vez que el proveedor no habría entregado al denunciante el libro de reclamaciones, pese a que se le solicitó, entre otros.

Al respecto, la empresa apeló señalando en el presente caso, no obra pruebas que puedan acreditar que la empresa no informó oportunamente a sus pasajeros sobre el desvío. Asimismo, la empresa afirma que esta se encontraba en mejor posición para acreditar la veracidad de los hechos, cumplió con brindar información oportuna pero la Comisión no tuvo en cuenta las declaraciones juradas emitidas por el chofer y la cobradora de la unidad vehicular que fueron legalizadas ante Notario y tienen validez como medio probatorio.

La Sala confirma la resolución de primera instancia por declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que quedó acreditado que el vehículo de transporte público se desvió de la ruta programada sin haberlo comunicado oportunamente.

Los problemas jurídicos identificados son: 1) ¿Las declaraciones de parte poseen fuerza probatoria?; y, 2) ¿A cuál de las partes le correspondía la carga de la prueba?

NOMBRE DEL TRABAJO

**BARRETO CHUMPITAZ.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7519 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**27 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 14, 2023 3:52 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**39883 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**76.4KB**

FECHA DEL INFORME

**Nov 14, 2023 3:52 PM GMT-5****● 18% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 7% 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)



USMP | FACULTAD DE DERECHO  
Dr. GINO RIOS PATIO  
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/  
REB

## INDICE

I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	1
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	7
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....	12
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	17
V. CONCLUSIONES .....	21
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	22

## **I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

### **Denuncia**

Con escrito de fecha 20 de mayo de 2019, el señor PAT (en adelante, “el denunciante”) interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Indecopi (en adelante, “La Comisión”) contra la ETLUV (en adelante, “la empresa”) por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante “El Código”).

### **Fundamentos de hecho**

- El día 17 de mayo de 2019, el denunciante y su madre se encontraban frente a la Municipalidad de Miraflores, esperando un vehículo de transporte que los trasladara a la “Ciudad de Dios.”
- La cobradora de dicho transporte les afirmó que su ruta se dirigía a la ciudad; sin embargo, esta se desvió del camino.
- El denunciante solicitó a la cobradora que le devolviera el monto del pasaje y esta se negó indicando que el destino se encontraba a tres cuadras y que el denunciante y su madre podían llegar caminando.
- El denunciante y su madre se dirigieron al último paradero para interponer su reclamo; sin embargo, el libro de reclamaciones les fue denegado en muchas oportunidades; ante lo cual, el denunciante tuvo que grabar dicho suceso.

### **Medios probatorios**

- Denuncia policial.
- Copia de un video en CD.

### **Descargos de la empresa**

La empresa presentó sus descargos con escrito de fecha 11 de noviembre de 2019, teniendo los siguientes argumentos:

- Señalan que el paradero ‘ciudad’ está temporalmente cerrado desde el 16 de enero de 2019, información que puede ser acreditada con la Carta

Circular N° 011-2019-MML/GTU-SRT de fecha 04.01.2019 emitida por el Subgerente de Regulación de Transporte de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

- Al encontrarse modificada su ruta, señalan que la cobradora y el conductor del vehículo precisan a todos los usuarios que su ruta ya no pasa por el paradero de 'ciudad', toda vez que la Av. Los Héroes se encuentra inaccesible por obras de construcción, y que este hecho es de conocimiento de los vecinos de San Juan de Miraflores.
- En ese orden de ideas, señalan que no existe prueba que acredite que la cobradora y conductor hubieran informado que su vehículo pasaba por el paradero 'ciudad'.
- Por otro lado, en relación a la presunta falta de entrega del libro de reclamaciones, señalan que la empresa cuenta con el mismo, el cual está ubicado en la oficina, sito en San Juan de Miraflores.
- Asimismo, señalan que todas las unidades cuentan con unos rótulos pegados, donde informan que las quejas deberán ser reportadas a la central.
- Aunado a ello, señalan que cuentan con un procedimiento para presentar reclamos o quejas, el cual se puede realizar vía telefónica o de manera presencial en la oficina central de la empresa.

Asimismo, mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2019, la empresa formuló las siguientes alegaciones:

- Con relación al requerimiento de las declaraciones juradas sobre el volumen de ventas de los años 2017 y 2016 que se realizó mediante Resolución N.º 4, Indecopi no ha precisado en qué medida la presentación de los requerimientos son relevantes para el caso.
- En ese sentido, si bien la Autoridad Administrativa tiene la facultad de solicitar la exhibición de documentación en cumplimiento de lo dispuesto en el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo N.º 807; del análisis de dicha disposición no se verifica que la entidad tenga la facultad de solicitar información que viole derechos constitucionales como la reserva



tributaria.

- Sin perjuicio de ello, se presenta la información contenida en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña empresa, en la cual se puede constatar que la empresa ostenta la calidad de pequeña empresa.

#### **Medios probatorios**

- DNI del representante legal
- Vigencia de Poder
- Ficha RUC de la empresa
- Declaración Jurada de MDRA
- Declaración Jurada de GPPP
- Declaración Jurada de SFM
- Declaración Jurada de MOT
- Foto de los carteles de la GTU y de la empresa
- Copia del Libro de Reclamaciones
- Carta Circular N° 011-2019-MML/GT-SRT
- Copia de la acreditación emitida por el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo.

#### **Resolución final N.º 2504-2019/CC2**

El ente de primera instancia resolvió declarar fundada la denuncia por falta a deber de idoneidad y declarara infundada por presunta infracción al artículo 152 del Código; toda vez que el proveedor no habría entregado al denunciante el libro de reclamaciones, pese a que se le solicitó, entre otros.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

Con relación a que el denunciado no se habría dirigido al paradero “ciudad” pese haberlo ofrecido

- Uno de los argumentos de la empresa se basó en indicar que el paradero “Ciudad” se encuentra temporalmente cerrado, conforme se puede apreciar de la Carta Circular N.º 011-2019-MML/GTU-SRT emitida por la Gerencia de Transporte Urbano de Regulación del Transporte, en cual se señala que: “ (...) se modificará temporalmente el recorrido de la ruta 7709; toda vez que será interferido desde las 00:01

horas del miércoles 16 de enero de 2019 hasta las 23:59 horas del día lunes 16 de diciembre de 2019, debido al proyecto *“Mejoramiento de la infraestructura Vial y Peatonal del eje vial Av. Los Héroes – Av. Pachacútec (...)”*.

- Al respecto, se verifica que el paradero “Ciudad” se encuentra ubicado entre la Av. San Juan y la Av. Los Héroes, esto es que el Pan de desvío anteriormente señalado abarcaba la Ruta 7709 que recorre el denunciado.
- En esa línea, dicha disposición permite identificar que la empresa, en cumplimiento de lo anteriormente indicado, optó por el desvío. Sin embargo, al análisis de los elementos, no se acredita si la empresa informó oportunamente a sus pasajeros sobre el plan de desvío.

### **Sobre la entrega del Libro de Reclamaciones**

En el escrito presentado por la empresa, esta señaló que en su oficina principal se cuenta con el Libro de Reclamaciones y que en sus unidades de transporte se encuentran plasmados rótulos en donde se precisa que las quejas deben ser comunicadas al número telefónico que allí se consigna.

Ahora bien, también señala que en el paradero final solo se encuentra un despachador que controla la entrada y salida de las unidades vehiculares, razón por la cual no cuenta con el libro de reclamaciones.

Por su parte, es importante resaltar que, conforme a la normativa vigente, los proveedores del servicio de transporte regular de pasajeros no se encuentran obligados a contar con libro de reclamaciones en los paraderos finales de sus buses. En ese sentido, la empresa no se encontraba obligado a contar con el libro de reclamaciones en el paradero final.

### **Síntesis del escrito de apelación interpuesto por el denunciado**

Respecto a los fundamentos arbitrarios para declarar fundada la denuncia

- El apelante indica que en el expediente no obran pruebas que puedan acreditar que la empresa no informó oportunamente a sus pasajeros sobre el desvío.
- Asimismo, conforme lo indicó la Comisión, quien se encontraba en mejor posición para acreditar la veracidad de los hechos era la empresa, la cual

cumplió con brindar información oportuna.

- Al respecto, la Comisión no tuvo en cuenta las declaraciones juradas emitidas por el chofer y la cobradora de la unidad vehicular que fueron legalizadas ante Notario y tiene validez como medio probatorio en virtud del principio de presunción de veracidad.

#### **Respecto a la falta de motivación**

- La Comisión declara fundada la denuncia, en razón a que no se encontraron medios de prueba que acrediten que la empresa no informó oportunamente, cuando se presentaron las declaraciones de las personas involucradas, ocasionado así que la Resolución impugnada presente una ineficiente motivación.

#### **Resolución N° 2323 – 2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Mediante Resolución N.º 2323 – 2020/SPC-INDECOPI de fecha 03 de diciembre de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante “la Sala”): i) confirma la resolución de primera instancia por declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que quedó acreditado que el vehículo de transporte público se desvió de la ruta programada sin haberlo comunicado oportunamente; ii) confirma la resolución de primera instancia en el extremo que sancionó a la empresa con una amonestación; iii) ordena a la empresa, en calidad de medida correctiva, cumpla con capacitar a su personal a fin que se brinde información oportuna a sus pasajeros; iv) la empresa deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva; v) ordena a la empresa, como medida correctiva complementaria, que cumpla con implementar avisos y/o comunicaciones en sus vehículos; vi) confirma la resolución de primera instancia en el extremo que condenó al pago de costas y costos del procedimiento y vii) confirma la resolución de primera instancia que dispuso la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

## Sobre el pedido de informe oral de la empresa

- Es facultad discrecional de la Sala a citar a las partes de un procedimiento a informe oral, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 16.1 del artículo 16 del Decreto Legislativo N.º 1033, que señala que: “Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada”.
- En esa línea, se puede señalar que la denegatoria fundamentada de la Autoridad Administrativa no involucra una contravención al principio del debido procedimiento; toda vez que las partes pueden realizar su actividad probatoria a través de presentación de medios probatorios, alegatos, informes y escritos.

## Sobre el deber de idoneidad

- Si bien la Comisión consideró que la Carta Circular 011-2019-MML/GTU-SRT era una normativa sectorial, dicha información resulta equivocada, toda vez que solo constituye una comunicación entre la Municipalidad y la empresa.
- En esa línea, se puede verificar que quedó claro que la empresa tomó conocimiento sobre el desvío de la ruta y dicha información debía ser trasladada a sus pasajeros.
- Al respecto, de la revisión de los medios probatorios resulta evidente que la denunciada no se encontraba obligada a poner a disposición el inmueble materia de controversia en la fecha señalada en la adenda toda vez que no canceló el íntegro de la deuda.
- En relación con el deber de idoneidad, se puede indicar que los usuarios de los sistemas de transportes esperan que se les indiquen las rutas correctas para conocer si llegarán a su lugar de destino.
- Por otro lado, si bien la empresa presentó declaraciones juradas del chofer y la cobradora del vehículo, estos documentos no generan certeza suficiente ya que constituyen manifestaciones de personas dependientes de la empresa, es decir carecen de objetividad; siendo necesario que los mismos sean evaluados de manera integral con otros medios de prueba.
- La empresa se encontraba en mejor posición para probar; toda vez que,

de la Carta Circular anteriormente indicada, se verifica que la duración del desvío estaba destinado a un año (desde el 16 de enero hasta el 16 de diciembre de 2019); razón por la cual, la empresa debió acreditar mediante comunicados y/o avisos colocados dentro de sus vehículos.

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

Los principales problemas jurídicos identificados son: 1) ¿Las declaraciones de parte poseen fuerza probatoria?; y, 2) ¿A cuál de las partes le correspondía la carga de la prueba?

### **2.1 ¿Las declaraciones de parte poseen fuerza probatoria?**

De conformidad con Alarcón citado por Bustamante (2009) sostiene que:

“El derecho a probar es aquel derecho subjetivo, alusivo al conjunto de los llamados derechos fundamentales que tiene todo sujeto de derecho por el sólo hecho de serlo, que le admite usar dentro de un procedimiento. Se trata de un derecho que no tiene por motivo convencer al juzgador sobre la verdad de los hechos alegados por los sujetos procesales, es decir, no es un derecho a que el Juzgador se dé por persuadido en presencia de ciertos medios probatorios, sino que se admitan y actúen los ofrecidos por los sujetos procesales distintos a él, y los valore debidamente, teniéndolos en cuenta en la sentencia o decisión.” (Pág. 257)

De acuerdo con lo señalado por García (2002)

“La actividad probatoria o la prueba es algo trascendental en el proceso administrativo o contencioso que presenta algunas modulaciones en el procedimiento administrativo. Así, para desenvolver el procedimiento son necesarias una serie de actividades realizadas por la Administración y por los interesados, que es a lo que llamamos ordenación: actos de impulso, actos resolutorios, actos de comunicación, actos de intimación, actos de documentación, solicitudes de responsabilidad, etc.” (Pág. 24)

Conforme indica Ochoa (2017):

“La prueba en el procedimiento administrativo debe versar sobre los "hechos que la Administración no tenga por ciertos", lo que conecta con la consagración de otros principios como los de eficacia y economía procesal, en el sentido que aquello que tenga por cierto la Administración no será objeto necesario de la actividad probatoria, lo que también ocurre en el derecho administrativo peruano.”

Por su parte, de conformidad con la Ley N° 27444 de 2001 en su artículo 177:

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

Al respecto, Couture (1981) indica que:

“El tema de la valoración de la prueba busca una respuesta para la pregunta: ¿qué eficacia tienen los diversos medios de prueba establecidos en el derecho positivo? Ya no se trata de saber qué es en sí misma la prueba, sobre qué debe recaer, ni por quién o cómo debe ser producida. Se trata de señalar, con la mayor exactitud posible, cómo gravitan y qué influencia pueden ejercer los diversos medios de prueba, sobre la decisión que el magistrado debe expedir” (P. 257).

Conforme a lo indicado en la Guía Práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos (2017):

“Tal como se ha señalado, los medios probatorios cumplen un papel trascendental en la fundamentación de una afirmación, en la medida que

son los instrumentos a través de los cuales se obtiene información para acreditar un hecho. El aspecto relevante al analizar los medios probatorios se encuentra en preguntarse cuál es la prueba que garantiza la fiabilidad de la información que se quiere acreditar con dicho instrumento.”

Según Morón (2011): “Los medios de prueba son el conjunto de actos realizados para trasladar hacia el expediente los distintos elementos de convicción producidos por los medios probatorios sobre los hechos investigados” (Pág. 527).

Por su parte, Fallas (2021), señala que:

La figura probatoria, “declaración de parte”, es la manifestación o declaración que procede a rendir una de las partes en el proceso ante la persona juzgadora, la cual comprende hechos personales o hechos ajenos, y que tiene como consecuencia efectos jurídicos. (p.179)

En esa línea, García (2012) señala que:

“(…) esta prueba es de vital importancia, por cuanto la declaración que realiza el declarante es sobre hechos propios, es espontánea, no ha sido manipulada por el interrogatorio que le realizan en ese momento y que previamente le era desconocido.”

De acuerdo con Gómez (2015): “(…) la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio-, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos y materia de controversia.” (Pág. 20).

Finalmente, es necesario mencionar que las declaraciones de parte son admitidas como medios de prueba en el procedimiento administrativo; sin embargo, muchas veces resultan insuficientes al ser declaraciones sobre hechos que son difíciles de probar en la realidad, por ello deben ser valoradas en conjunto con otros medios de prueba y con los criterios razonables de la Autoridad Administrativa.

## **2.2 ¿A cuál de las partes le correspondía la carga de la prueba?**

Conforme se ha señalado en la revista Gaceta Jurídica (2014):

(…) la finalidad de la prueba o de la actividad probatoria radica en formar

una certeza en el Juez de carácter psicológico acerca de la veracidad de las afirmaciones de las partes referidas a hechos. A través de la prueba el Juez adquiere la certidumbre de conocer la objetividad de que se concertó en el juicio (Pág. 750).

Por su parte, Echandía (1984) indica sobre la carga de la prueba que:

La carga de la prueba es una noción procesal, que contiene la regla de juicio por medio de la cual se le indica al juez cómo debe fallar cuando no encuentra en el proceso pruebas que le den certeza sobre los hechos que deben fundamentar su decisión e indirectamente establecer a cuál de las partes le interesa la prueba de tales hechos, para evitar las consecuencias desfavorables a ella favorables a la otra parte (Pág. 197).

Al respecto, en el ámbito jurisdiccional, el Código Procesal Civil de 1993 en su artículo 196, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

Ahora bien, en el ámbito de protección al consumidor, Peláez (2014) postula que:

“(…) si bien en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor –iniciados por denuncia de parte– se encuentra presente el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración con el propósito de cautelar el interés público involucrado en la defensa de los consumidores, también en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular por lo que debe reconocérseles además su naturaleza trilateral”. (Págs. 222-223)

En relación con lo anterior, la Sala ha señalado que:

“(…) en el marco de la atribución de la responsabilidad, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, corresponde al consumidor acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual será posible exigir al proveedor que pruebe su ausencia de responsabilidad, es decir, que no cometió la infracción imputada en su contra.” (Resolución N.º



En esa línea, Tito y Puell (2009) explican que:

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio (Pág. 38).

Del mismo modo, Parada (1994) señala que:

“(…) en los procedimientos arbitrales o triangulares, en que la Administración asume una posición de neutralidad entre dos partes enfrentadas, la carga de la prueba debe repartirse en términos análogos al proceso civil, de forma que, normalmente, el actor debe probar los hechos constitutivos del derecho que reclama, mientras que el demandado debe probar los hechos impeditivos o extintivos (Pág. 251)

Por otro lado, Guzmán (2013) sostiene que:

En el derecho procesal moderno se entendía como una regla general que quien afirmaba un hecho era quien se encontraba en la obligación de probarlo, (...). Sin embargo, esta concepción está cambiando. De hecho, la supuesta regla general tiene tantas excepciones, que la doctrina está empezando a dudar que realmente constituya una regla, siendo reemplazada más bien por una regla más completa, que es la que asigna la carga de la prueba a quien se encuentra en mejor aptitud para probar. (Pág.14)

En esa línea, la Sala (2010) ha aplicado la carga de la prueba dinámica:

(...) Atendiendo a lo señalado en los puntos precedentes, este Colegiado considera que, en el caso objeto de controversia, debe aplicarse la teoría de las cargas probatorias dinámicas, pues resulta claro que la acreditación del defecto constituye una carga de imposible cumplimiento para el denunciante. Por el contrario, el único sujeto de la relación de consumo que se encontraba en la posibilidad de incorporar al expediente material probatorio (...) era la Clínica Oftálmica (...) (Fundamento 37).

Finalmente, se puede observar que si bien en el ámbito de protección al consumidor se sigue la misma regla que establecida para el ámbito civil y administrativo sobre quien alega los hechos tiene que probarlos; dicha afirmación se rompe cuando a falta de medios probatorios presentadas por las partes, es la Autoridad que analiza quien de las partes se encuentra en una mejor posición para soportar dicha carga de la prueba y dar dinamismo al procedimiento.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **4.1 ¿Las declaraciones de parte poseen fuerza probatoria?**

Conforme se ha señalado en acápite anteriores, en el procedimiento administrativo se admiten todos los medios de prueba que puedan acreditar la veracidad de los hechos y brindar la claridad suficiente para que la Autoridad Administrativa pueda emitir su decisión. Dichos medios probatorios son entendidos como aquellos que se encuentran establecidos en el ámbito civil; toda vez que, si bien el artículo 177 de la Ley N.º 27444 detalla lo que se podría presentar como medio probatorio, esa numeración constituye *numerus apertus* sin definir su alcance.

Sin perjuicio de ello, en el mismo artículo señalado, se verifica que existe una limitación en la presentación de medios probatorios cuando se trate de una ley especial que prohíba la admisión de un medio probatorio determinado; por lo contrario, fuera de esta excepción, cualquier otro

material probatorio que sea objeto de determinar la veracidad de los hechos en el caso, podrá ser valorado por el juez.

Ahora bien, en el presente caso, la empresa ha presentado como material probatorio las declaraciones juradas del chofer y de la cobradora, quienes fueron partícipes principales del asunto contencioso.

Al respecto, tal como se ha analizado anteriormente, la declaración de parte como medio de prueba en el procedimiento administrativo es un gran instrumento que permite conocer a la fuente principal; esto es a las partes quienes al ser el origen del problema pueden identificar cuáles han sido las circunstancias que ocasionaron el conflicto.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en la Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos del MINJUS (2016):

“En principio, la autoridad administrativa debería tener por cierto lo declarado por un particular. Ello, de acuerdo con la presunción de veracidad, esto es, que se presume cierto lo afirmado por las personas; aunque luego se pueda fiscalizar las declaraciones de los particulares y comprobar su veracidad y si actuaron de acuerdo con la ley. Sin embargo, en el caso de procedimientos trilaterales y sancionadores, se requiere mayor prueba, a efectos de corroborar lo dicho por los particulares. Ello, porque está de por medio el interés no solo del declarante, sino de otras partes y el interés público. En estos casos, la autoridad administrativa deberá determinar si hay razones para dudar del testimonio del declarante y, si ese fuera el caso, a quién le asigna la carga de la prueba para acreditar o negar lo dicho por esa persona” (Pág. 60).

Al respecto, las declaraciones de los partícipes del asunto litigioso son considerados como medios probatorios de gran importancia; toda vez que la declaración que realiza el administrado es sobre hechos propios y se supone no ha sido manipulada por ningún elemento externo; sin embargo, así como se ha manifestado anteriormente, es necesario no solo tener en cuenta el medio probatorio sino la eficacia que tiene el mismo en el caso.

Ahora bien, la parte denunciada es la empresa de transporte que responde por la supuesta falta de información proporcionada por su transportista y la cobradora de la unidad vehicular y las declaraciones juradas pertenecen a las manifestaciones hechas por estos trabajadores dependientes; en ese sentido, puede tenerse en cuenta que dicha dependencia pueda influir en que las declaraciones juradas versen sobre argumentos que beneficien y exoneren de toda responsabilidad a la empresa.

Finalmente, es evidente que las manifestaciones de los trabajadores pueden haber estado condicionadas a algún elemento externo bajo su relación de dependencia, situación que ocasiona que el medio probatorio no tenga la eficacia suficiente que pueda acreditar los hechos; ahora, resultaría distinto si la empresa presentaba declaraciones juradas de algunos pasajeros que utilizaban el servicio y se dirigían a la misma ruta; puesto que estos no tendrían ningún aliciente para negar los hechos.

#### **4.1 ¿A cuál de las partes le correspondía la carga de la prueba?**

Conforme se ha descrito en los acápites anteriores, la carga de la prueba en materia administrativa recae en la administración pública quien, conforme a su carácter oficioso, debe realizar todas diligencias y actividades para llegar a la verdad de los hechos. Sin embargo, la misma norma antes citada, también señala que las partes tienen un papel fundamental en la producción de la prueba y presentación de medios probatorios, pues no se debe olvidar que se trataría de intereses individuales.

En esa línea, el ámbito civil ha establecido una regla estipulada en el artículo 196 del Código Procesal Civil, en el cual quien alega los hechos tiene que probarlos, así como el que los contradice.

Esa regla se ha llevado a cabo en el ámbito administrativo y con mayor relevancia en el ámbito de protección al consumidor, teniendo el consumidor la posición prioritaria para acreditar sus afirmaciones con medios probatorios conducentes y, posteriormente, el proveedor tendrá la oportunidad de contradecirlos.

Sin embargo, como se ha señalado también en líneas arriba, una innovación jurídica constituye la teoría de la prueba dinámica que se aleja de la regla clásica antes señalada, pues independientemente de la posición que cada parte tenga en el procedimiento, va a prevalecer la mejor posición para probar, esto es, que la Autoridad Administrativa analizará que parte tiene la mejor aptitud para ofrecer medios probatorios.

Ahora bien, una vez claro los términos, se debe analizar a quién de las partes le correspondía probar; toda vez que conforme a los argumentos de la empresa en sus descargos como en su apelación, han señalado que el consumidor no ha cumplido con acreditar que no se le brindó información sobre el plan de desvío.

En esa línea, el consumidor presentó como medios probatorios los siguientes:

- Denuncia policial.
- Copia de un video en CD.

Ahora bien, si bien es cierto los anteriores medios probatorios están destinados, en mayor medida, a probar que se denegó la entrega del libro de reclamaciones; toda vez que en el video se denota que el personal que se encontraba en el último paradero indicaba que no tenía el referido libro y en la denuncia se plasma ese hecho, ello nace de la información que aparentemente el denunciante y su mamá no recibieron.

Al respecto, en estos casos donde no existe registro de lo sucedido, suele ser muy difícil de probar, ocasionado que el consumidor carezca de material probatorio que pueda acreditar la veracidad de los hechos; sin embargo, la inversión de la carga de la prueba ayuda a desvirtuar lo afirmado en la pretensión o a reafirmarla.

En atención a ello, el proveedor presentó como medios probatorios los siguientes:

- Copia de la acreditación emitida por el Ministerio de Trabajo y

Promoción de empleo.

- Declaraciones Juradas del chofer y la cobradora de la unidad vehicular.
- Carta Circular N.º 011-2019-MML/GTU-SRT emitida por la Gerencia de Transporte Urbano.

Al respecto, de los medios probatorios presentados por la empresa, se verifica que no acreditan que se les haya brindado la información correspondiente sobre el plan de desvío, solo se observan las declaraciones juradas que como se ha indicado líneas arriba, carecen de eficacia probatoria por existir elementos exógenos que puedan influir en dichos relatos.

Sin embargo, un documento esencial es la Carta Circular N.º 011-2019-MML/GTU-SRT emitida por la Gerencia de Transporte Urbano donde se señala un plazo aproximado de 8 meses en los cuales se estarán haciendo modificaciones y, por ende, se verá perjudicado el tramo que llega al paradero “ciudad”.

Es evidente que debido al largo plazo en el que se efectuará el desvío, la autoridad correspondiente deba emitir un comunicado sobre dichos cambios no solo a los transportistas de sus unidades vehiculares sino a los usuarios, toda vez que estos últimos suelen estar acostumbrados a las rutas que frecuentemente toman para dirigirse a sus destinos.

Sin embargo, la empresa no ha presentado ningún medio probatorio como aviso o publicidad sobre dicha modificación a los usuarios; toda vez que la antes referida carta solo está dirigida a los transportistas de las unidades vehiculares; siendo ello así, la facultad para acreditar si se brindó o no información sobre la modificación se encontraba bajo las riendas de la empresa, tal cual como esta lo ha manifestado en sus escritos.

Finalmente, se puede señalar que, conforme a la teoría de la prueba dinámica, quien se encontraba en la mejor posición para probar era la empresa porque tenía la competencia de brindar información sobre un acontecimiento que afectaría a sus usuarios en un largo periodo; sin

embargo, esta no pudo acreditarlo porque no contaba con los medios probatorios suficientes; siendo correctamente declarada como infractora administrativa.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **3.1 Sobre la resolución de primera instancia**

Comparto de manera parcial lo resuelto por la Comisión en cuanto a declarar fundada la denuncia por la infracción de los artículos 18 y 19 e infundada en relación con el artículo 152 del Código, por los motivos que desarrollo en las siguientes líneas.

En primer lugar, cabe indicar que estoy de acuerdo con que la Comisión haya analizado la Carta Circular N.º 011-2019-MML/GTU-SRT emitida por la Gerencia de Transporte Urbano; toda vez que determina que el plan de desvío indicado en dicha carta si contenía la ruta que dirigía a la “ciudad”; razón por la cual se evidencia que el cambio de ruta no obedecía al solo capricho del conductor sino al cumplimiento de un mandato.

Ahora bien, en relación con ello, la Comisión confunde la naturaleza de la referida carta, indicando que se trataría de una norma sectorial, cuando en realidad es un documento de naturaleza interna; esto es, su único objetivo era que los transportistas bajo su supervisión se encuentren informados del plan de desvío y puedan tomar rutas aledañas.

Por otro lado, en relación con la actividad probatoria de las partes, si bien es cierto que el presente caso no cuenta con material probatorio que esclarezca la veracidad de los hechos, no se puede olvidar que la Autoridad Administrativa debe fundamentar sus decisiones; esto es, en razón a una correcta valoración de las pruebas y, de ser el caso, el carácter oficioso que la autoridad puede tomar y con ello, debe señalar expresamente los motivos que lo llevaron a tomar la decisión.

Al respecto, se puede verificar que la Comisión solo señaló que de los medios de prueba no se acredita que la empresa informó oportunamente a sus pasajeros sobre el plan de desvío; sin embargo, no detalla cómo llegó

a esa conclusión, aun así, dicha situación sea evidente debido a la carencia de medios probatorios.

Por otro lado, la siguiente pretensión del denunciante se basaba en indicar que se le denegó en todo momento la entrega del libro de reclamaciones, presentando para ello, un video en el cual se muestra al denunciante y al despachador, quien le indicaba que la entrega de dicho libro no podía ser realizado por ese medio.

El análisis del video como medio probatorio documental podría indicar que ha existido una vulneración al denunciante como consumidor por parte de la empresa al denegar la entrega del libro de reclamaciones, toda vez que es evidente dicho suceso en el video; sin embargo, es necesario analizar las normativas que regulan dicha disposición.

Al respecto, el Código de Protección al Consumidor de 2010 en su artículo 150 señala que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

En razón a ello, se puede evidenciar que se les autoriza a los agentes económicos a que puedan tener libro de reclamaciones de manera física en sus establecimientos o virtual en sus páginas webs correspondientes; es decir no es una obligación tener ambos, siempre y cuando cualquiera que sea su elección el libro se encuentre visible y accesible al público.

Ahora bien, en el presente caso, el denunciante se acerca al último paradero para solicitar el libro de reclamaciones; sin embargo, la empresa en sus descargos expresó que solo en su oficina principal cuenta con el libro de reclamaciones; sin perjuicio de ello, todas sus unidades de transporte cuentan con rótulos donde se precisa que las quejas deben ser comunicadas a un número de teléfono.

En atención a ello, se verifica que no ha existido una vulneración al consumidor al denegarle la entrega del libro de reclamaciones; por lo



contrario, se ha visto que la empresa ha cumplido todo el tiempo con publicitar la información necesaria para que sus consumidores puedan acceder al libro de reclamaciones de dos maneras, una presencial en su oficina principal y la otra mediante una llamada telefónica.

En ese sentido, estoy conforme con la Comisión al declarar infundada el presente extremo, porque no existía obligación por parte de la empresa de contar con un libro de reclamaciones en su paradero final; por lo contrario, tampoco existe contravención a la norma, toda vez que la empresa si contaba con el libro de reclamaciones y este era visible y accesible al público.

### **3.2 Sobre la resolución de segunda instancia**

Comparto de manera parcial lo resuelto por la Sala en cuanto a confirmar la resolución de primera instancia en todos sus extremos, por los motivos que desarrollo a continuación.

En primer término, es necesario desarrollar el tema sobre el pedido del informe oral; toda vez que la Sala señala que no existe obligación de admitir dicho pedido siempre y cuando la respuesta de la Autoridad Administrativa se encuentre fundamentada.

Al respecto, sobre la oralidad en los procedimientos administrativos, Morón (2019) señala que:

(...) la posibilidad de informar ante las autoridades administrativas de manera concreta, verbal y preferentemente pública, las alegaciones conclusivas sobre la forma como la prueba actuada abona en nuestro favor o desestima las de la otra parte, el sentido en que la norma se aplica al caso y la forma como los hechos aprobados demandan la aplicación de determinada norma. Un cumplimiento fiel de este derecho permite al administrado, directamente o a través de sus representantes (jurídicos o técnicos), ilustrar mejor a las autoridades resolutorias y absolver las dudas que estos pudieren mantener acerca del objeto del proceso o los hechos relevantes. (Pág. 84)

Del mismo modo, el Poder Judicial en su Manual Judicial de lenguaje claro

y accesible a los ciudadanos (2014) ha precisado que:

“El emisor, en la comunicación oral, produce gestos y recibe los gestos del receptor, establece un clima favorable a través del modo en que conecta a él; por su parte el receptor escucha, lo mira desplazarse o marcando con sus ademanes algún punto importante en su participación, entra en contacto con su mirada, y captura los silencios o las pausas. Todo es comunicación y esta no se muestra solo a través de lo que se dice o lo que se muestra en un escrito, sino en cómo se dice: cómo es el tono de voz, cómo es el lenguaje corporal, cómo se establecen contactos visuales, cómo se desplazan al dar y recibir el mensaje, etc.” (Pág. 70)

Asimismo, de conformidad con la Ley N.º 27444 de 2001 en su numeral 1.2 del artículo IV prescribe:

Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo más no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

Ahora bien, de conformidad con lo estipulado en el numeral 16.1 del artículo 16 del Decreto Legislativo N.º 1033: Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

Por lo que se puede observar, la oralidad en el procedimiento administrativo es parte del debido procedimiento, el cual constituye no solo una garantía sino también un derecho fundamental y solo por norma especial, este puede ser denegado. Esta denegación debe estar fundamentada por la Autoridad Administrativa; esto es, que se debe detallar las razones que llevaron a la Autoridad a rechazar la solicitud de intervención oral del administrado.

Al respecto, la Sala no ha argumentado porque optó por rechazar el pedido

de la empresa, señalando en repetidas ocasiones que es facultad exclusiva de la Autoridad de convocar a una audiencia de informe oral. Asimismo, solo indicó que en el expediente obran medios de prueba que son suficientes para emitir su pronunciamiento; lo cual es completamente contradictorio, toda vez que tanto la Comisión como la Sala han señalado que debido a que no existen medios probatorios que acrediten si se brindó o no información sobre el plan de desvío, es que se procede a declarar fundada la denuncia.

Por otro lado, de acuerdo con el análisis sobre deber de idoneidad, la Sala analizó correctamente que de la verificación de la antes señalada Carta Circular, la fecha para realizar el plan de desvío estaba destinada para el 16 de enero de 2019 hasta el 16 de diciembre de 2019, esto es 8 meses en los cuales se debía disponer avisos que pudieran comunicar a los usuarios sobre dicho cambio.

Al respecto, es evidente que los usuarios de los medios de transportes al estar acostumbrados a dirigirse a su ruta tradicional esperan que los cambios a sus rutas sean informados para tomar previsiones, sobre todo si dicho cambio está planeado durar mucho tiempo.

En razón a ello, no se verifica que haya existido información circulante de los transportistas hacia sus usuarios a pesar de que la comunicación haya podido ser expresada oralmente; razón por la cual, en el presente caso era necesario declarar la falta de idoneidad en el servicio de transporte.

## **V. CONCLUSIONES**

1. En la resolución de primera instancia, la Comisión confunde la naturaleza de la carta circular, indicando que se trataría de una norma sectorial, cuando en realidad es un documento de naturaleza interna, asimismo, se puede verificar que la Comisión solo señaló que de los medios de prueba no se acredita que la empresa informó oportunamente a sus pasajeros sobre el plan de desvío; sin embargo, no detalla cómo llegó a esa conclusión.

2. La Sala no ha argumentado porque optó por rechazar el pedido de la empresa sobre el uso de la palabra, solo indicó que en el expediente obran medios de prueba que son suficientes para emitir su pronunciamiento; sin perjuicio de ello, la Sala analizó correctamente que de la verificación de la Carta Circular, la fecha para realizar el plan de desvío estaba destinada para el 16 de enero de 2019 hasta el 16 de diciembre de 2019, esto es 8 meses en los cuales se debía disponer avisos que pudieran comunicar a los usuarios sobre dicho cambio.
3. La empresa, conforme a la teoría de la prueba dinámica, se encontraba en la mejor posición para probar porque tenía la competencia de brindar información sobre un el pan de desvío que afectaría a sus usuarios en un largo periodo; sin embargo, esta no pudo acreditarlo porque no contaba con los medios probatorios suficientes.
4. Las declaraciones de parte tienen fuerza probatoria siempre y cuando no hayan estado condicionadas a algún elemento externo como es el caso de las declaraciones de los trabajadores que se encuentran en relación de dependencia, con la empresa denunciada situación que ocasiona que el medio probatorio no tenga la eficacia suficiente que pueda acreditar los hechos.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

### **Autores:**

- Bustamante, R (2009). El derecho fundamental a probar y su contenido esencial. En: Estudio de derecho procesal civil. Lima: Jurista Editores.
- Devis, H. (1984). "Compendio de la Prueba Judicial". Santa Fe: Editorial Rubinzal Culzoni, tomo 1, p. 197.
- Gaceta Jurídica (2014). El código procesal civil explicado en su jurisprudencia. Lima: Gaceta Jurídica.
- García, E (2002)., Curso de Derecho Administrativo. Tomo II, octava edición, Editorial Civitas, Madrid.

- García, L. (2012). Teoría general del proceso. RED TERCER MILENIO S. C., México
- Gómez, H. (2015). El Procedimiento Trilateral: ¿Cuasijurisdiccional? [pdf].  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/13674/14298/0>
- Guzmán, C. (2011). Tratado de la Administración Pública y del procedimiento administrativo. Lima, Ed. Caballero Bustamante.
- Fallas, M. (2021). El Medio De Prueba “La Declaración De Parte”. [pdf].  
<https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/repositoriocorte/downloader.ashx?r=wHQihfIPg9549WpolUtccniDp1091>
- Minjus. (2017). Guía práctica actividad probatoria procedimientos administrativos- [pdf].  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1526156/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20actividad%20probatoria%20procedimientos%20administrativos.pdf>
- Morón, J. (2011). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, décima edición. Lima: Gaceta Jurídica, P. 527.
- Morón, J. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Nueva Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo 1, 14ta ed. Lima: Gaceta Jurídica S.A., Pág. 84.
- Ochoa, J. (2017). Notas sobre la prueba en el Procedimiento Administrativo Español y su reflejo en el Derecho Peruano. [pdf].  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/16351/16757/0>
- Parada, R. (1994). Derecho Administrativo. Tomo I. Parte General. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas, p. 251.

- Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. [pdf]. [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/view/376/357](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/376/357)
- Poder Judicial, (2014). Manual Judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos. Lima: Fondo Editorial del Poder Judicial, Pág.70.

**Resoluciones de la autoridad administrativa constitucional y jurisdiccional:**

- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi N.º 2 (2017). Resolución N.º 0063-2017/SPC-INDECOPI.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi N.º 2 (2010). Resolución N.º 1343-2010/SC2-INDECOPI. Expediente N° 2595-2006/CPC

**Normativa aplicable:**

- Constitución Política del Perú de 1993. (20 de diciembre de 1993). [constitucion1993-01.pdf](#) (congreso.gob.pe)
- Congreso de la República (2001). Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Congreso de la República (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (1993). T.U.O. del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial N.º 010-93-JUS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firma Digital

Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS, Javier Eduardo Raymundo PKU 20133840593 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.12.2020 07:46:36 -05:00

000126

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

RESOLUCIÓN 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD : TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE

**SUMILLA:** Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el vehículo de transporte público de su representada se desvió de la ruta programada, sin haber acreditado que lo comunicó oportunamente.

**SANCIÓN:** Amonestación

Lima, 3 de diciembre de 2020

**ANTECEDENTES**

1. El 20 de mayo de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED]<sup>1</sup> (en adelante, la Empresa de Transportes) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
  - (i) El 17 de mayo de 2019, se encontraba con su madre de ochenta y cuatro (84) años esperando un transporte público frente a la Municipalidad de San Juan de Miraflores, siendo que en ese momento apareció un vehículo de la Empresa de Transportes, cuya cobradora indicaba que se dirigía a Ciudad de Dios;
  - (ii) la cobradora le reiteró en dos ocasiones que se dirigían a Ciudad de Dios, por lo que decidió abordar el referido vehículo con su madre;
  - (iii) al llegar a la Avenida San Juan, el vehículo dobló a la izquierda, alejándose de su paradero en Ciudad de Dios;
  - (iv) cuando solicitó a la cobradora que le devuelva el costo del pasaje, esta le faltó el respeto, por lo que tuvo que bajarse en el último paradero para

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20142622701 y con domicilio fiscal ubicado en Calle Arturo Suarez 743 (Alt. cruce Av. Vargas Machuca y Canevaro), Lima - Lima - San Juan De Miraflores.



- (v) poder presentar una queja;
  - (v) en el último paradero, conversó con el encargado de las oficinas de la Empresa de Transportes, sin embargo, este se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones; y,
  - (vi) finalmente, acudió a la comisaria a realizar una denuncia policial por los hechos ocurridos.
2. En sus descargos, la Empresa de Transportes manifestó lo siguiente:
- (i) El paradero Ciudad de Dios se encontraba ubicado entre las Avenidas San Juan y Los Héroes, las cuales estaban temporalmente cerradas por obras de la Municipalidad Metropolitana de Lima, tal como constaba en la Carta Circular 011-2019-MML/GTU-SRT de fecha 4 de enero de 2019;
  - (ii) debido a ello, la cobradora y el chofer comunicaron al denunciante que su ruta no pasaría por el paradero Ciudad de Dios; y,
  - (iii) respecto de la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones, debía considerarse que los paraderos finales no constituían oficinas administrativas donde se contara con estos documentos, por lo que se evidenciaba que el denunciante no siguió los procedimientos previstos para interponer su reclamo.
3. Mediante Resolución 2504-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra la Empresa de Transportes por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada no se dirigió al paradero Ciudad de Dios;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra la Empresa de Transportes por presunta infracción del artículo 152° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada no se encontraba obligada a contar con el Libro de Reclamaciones en el paradero final de su ruta;
  - (iii) ordenó a la Empresa de Transportes, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que brinden información oportuna a sus pasajeros respecto de los planes de desvío y rutas nuevas ordenadas;
  - (iv) sancionó a la Empresa de Transportes con una amonestación;
  - (v) condenó a la Empresa de Transportes al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. Por escrito del 23 de enero de 2020, la Empresa de Transportes apeló la





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 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

Resolución 2504-2019/CC2, argumentando -en síntesis- que la Comisión no consideró las declaraciones juradas del chofer y la cobradora, en las cuales ambas partes señalaron que cumplieron con informar al denunciante que su recorrido no pasaba por el paradero Ciudad de Dios.

5. El 6 de octubre de 2020, la Empresa de Transportes presentó un escrito, solicitando que se convoque a una audiencia de informe oral.
6. Cabe precisar que, en la medida que el señor [REDACTED] no apeló la Resolución 2504-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada su denuncia contra la Empresa de Transportes, se deja constancia de que dicho extremo ha quedado consentido.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el pedido de informe oral de la Empresa de Transporte

7. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra<sup>2</sup>.
8. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)

1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia**



9. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
10. Por tanto, la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
11. Al respecto, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente 7017-2013)<sup>4</sup>, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedaba a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
12. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
13. Por lo tanto, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la Empresa de Transportes ha podido exponer y sustentar sus argumentos a lo largo del procedimiento, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por ley- denegar el pedido de informe oral planteado por dicha parte.

---

de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

<sup>4</sup> Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.



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 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

### Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18° del Código 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>5</sup>. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>6</sup>.
15. En ese sentido, 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.
16. El artículo 104° del Código<sup>7</sup>, establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
17. Así pues, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>7</sup> **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.

responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

18. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor ██████ contra la Empresa de Transportes por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada no se dirigió al paradero Ciudad de Dios.
19. En su fundamentación, la Comisión explicó que había verificado que el desvío del vehículo de la Empresa de Transportes atendió al cumplimiento de una normativa sectorial; no obstante, la denunciada no había presentado medios probatorios que acreditaran que informó oportunamente el referido plan de desvío.
20. Ante ello, la denunciada argumentó que la Comisión no consideró las declaraciones juradas del chofer y la cobradora, en las cuales ambas partes señalaron que cumplieron con informar al denunciante que su recorrido no pasaba por el paradero Ciudad de Dios.
21. Sobre el particular, obra en el expediente la Carta Circular 011-2019-MML/GTU-SRT de fecha 4 de febrero de 2019, mediante la cual la Municipalidad Metropolitana de Lima comunicó a la Empresa de Transportes que desde **el miércoles 16 de enero de 2019 hasta el lunes 16 de diciembre de 2019** se modificaría la ruta materia de controversia debido al desarrollo de un proyecto de mejoramiento de infraestructura de vías peatonales, tal como consta a continuación:

[ Ver imagen en la siguiente página]



AGENCIA DE TRANSPORTE URBANO  
SUBGERENCIA DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE  
Lima, 04 de febrero de 2019

**CARTA CIRCULAR N° 011-2019-MML/GTU-SRT**

Señores:

**SAN JUAN DE MIRAFLORES -**

Asunto: Modificación temporal del recorrido de la Ruta 7709

Tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, se modificará temporalmente el recorrido de la Ruta 7709, operada por su representada, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Subgerencia N° 244-2019-MML/GTU-SIT de fecha 14 de enero de 2018, recorrido que será interferido desde las 00:01 horas del día miércoles 16 de enero de 2019 hasta las 23:59 horas del día lunes 16 de diciembre del 2019, debido al proyecto denominado "Mejoramiento de la infraestructura vial y peatonal del eje vial Av. Los Héroes - Av. Pachacutec y creación de los pasos a desnivel en las intersecciones con la Av. San Juan, Av. Miguel Iglesias y Av. 26 de noviembre en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador".

En ese sentido, durante la realización del evento, el recorrido de la Ruta 7709 deberá adecuarse teniendo en consideración el itinerario siguiente:

**MODIFICACION TEMPORAL DE LA RUTA 7709 – Plan de desvío XI**

RECORRIDO AUTORIZADO		RECORRIDO PROPUESTO	
OCESITE - ESTE	ESTE - OCSITE	OCSITE - OCSITE	OCSITE - OCSITE
- Su ruta Av. San Juan Av. Los Héroes Av. Miguel Iglesias Av. Guillermo Billinghurst (PVE) - Su ruta	- Su ruta Av. Guillermo Billinghurst (PVE) Av. Miguel Iglesias Av. Los Héroes Av. San Juan - Su ruta	- Su ruta Av. San Juan Av. Guillermo Billinghurst (PVE) Av. Guillermo Billinghurst (PVE) - Su ruta	- Su ruta Av. Guillermo Billinghurst (PVE) Av. Guillermo Billinghurst (PVE) Av. San Juan - Su ruta

22. Teniendo en cuenta lo anterior, se verifica que efectivamente la Empresa de Transportes debía desviarse de la ruta originalmente prevista para su recorrido por mandato de la autoridad edil.
23. Cabe acotar que, si bien la Comisión consideró que la Carta Circular 011-2019-MML/GTU-SRT era una normativa sectorial, dicha afirmación resulta equivocada, toda vez que esta únicamente constituye una comunicación remitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima a la Empresa de Transportes para informarle sobre los trabajos de mantenimiento que afectarían sus actividades, más no regula ningún aspecto vinculado al sector de transportes.
24. Bajo dicha premisa, queda claro que la Empresa de Transportes tomó conocimiento sobre el desvío de la ruta que pasaba por el paradero Ciudad de Dios, lo cual implicaba que dicha información, además de ser comunicada a sus trabajadores para el desarrollo de sus funciones, también debía ser trasladada a los pasajeros que harían uso de sus servicios.
25. En este punto, es importante resaltar que cualquier consumidor esperaría que, antes de abordar determinado transporte público, se le informe sobre las posibles modificaciones de la ruta que recorre el mismo, a efectos de decidir si aún le resulta conveniente la contratación del servicio.



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 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

26. Aunado a ello, conviene traer a colación que el deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código supone una afectación de las expectativas de los consumidores en la prestación de un servicio, al no existir correspondencia entre aquello que se espera y lo que efectivamente reciben. Dichas expectativas se ven determinadas en función de las condiciones ofertadas o previsibles, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
27. En ese contexto, resultaba razonable que el señor [REDACTED] tuviera la expectativa de que el transporte público de la Empresa de Transportes recorriera la ruta autorizada con normalidad y, ante cualquier modificación de dicha ruta, se le informara adecuada y oportunamente.
28. Sin embargo, tal como lo indicó la Comisión en su pronunciamiento, no obran medios probatorios en el expediente que permitan verificar que dicha información fue trasladada de esa manera.
29. En efecto, si bien la Empresa de Transportes presentó las declaraciones juradas del chofer y la cobradora del vehículo de transporte público, dichos documentos únicamente constituyen declaraciones de parte de sus propios trabajadores y, por tanto, no generan la certeza suficiente sobre lo manifestado. Ello, toda vez que, ante el requerimiento de la Empresa de Transportes, difícilmente sus trabajadores se mostrarían renuentes a brindar manifestaciones a su favor, en atención a la relación de dependencia laboral que mantienen con la misma.
30. Lo anterior no implica que este Colegiado desconozca el mérito probatorio que tienen las declaraciones juradas, sino que, teniendo en cuenta que tales declaraciones pertenecen a los dependientes de la denunciada, las mismas no generan convicción absoluta de la información ahí contenida, por lo que resultaba necesario que tales documentos fueran valorados de manera integral junto a otros medios de prueba; no obstante, no existió mayor material probatorio presentado por la denunciada.
31. De esto modo, queda claro que los medios probatorios presentados por la Empresa de Transportes carecen de suficiente eficacia probatoria para desvirtuar el hecho denunciado por el señor [REDACTED].
32. Cabe señalar que, la Empresa de Transportes se encontraba en mejor posición de aportar medios probatorios que acreditaran que informó el plan de desvío de sus rutas a sus pasajeros a través de medios probatorios idóneos, tales como comunicados y/o avisos colocados dentro de sus vehículos dirigidos al público en general.
33. Ello, más aún considerando que el desvío de la ruta materia de controversia



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 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

duraría aproximadamente un año (desde el 16 de enero hasta el 16 de diciembre de 2019), por lo que resultaba razonable que dicha información se encontrara permanentemente puesta a disposición de los consumidores.

34. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Alarcón contra la Empresa de Transportes por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el vehículo de transporte público de su representada se desvió de la ruta programada, sin haber acreditado que lo comunicó oportunamente.

#### Sobre la medida correctiva que corresponde ordenar

35. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores<sup>8</sup>.
36. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa<sup>9</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - Medidas correctivas. - Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.**- Medidas correctivas reparadoras.  
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

(...)

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.**- Medidas correctivas complementarias. - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:



37. En el presente caso, la Comisión ordenó a la Empresa de Transportes, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que brinden información oportuna a sus pasajeros respecto de los planes de desvío y rutas nuevas ordenadas.
38. Al respecto, considerando que la Empresa de Transportes no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de dicha medida correctiva, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre el referido extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), por lo que corresponde confirmar la resolución apelada en dicho extremo<sup>11</sup>.
39. Asimismo, respecto de dicha medida correctiva, se informa a la Empresa de Transportes que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada. Ello, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
40. Sin perjuicio de ello, considerando el análisis efectuado en el presente caso y la responsabilidad de la Empresa de Transportes de informar oportunamente sobre los desvíos de las rutas, este Colegiado considera que corresponde ordenar a dicho proveedor, como medida correctiva complementaria, que en lo sucesivo cumpla con implementar avisos y/o comunicaciones en sus vehículos destinados al transporte público donde se informe a los pasajeros

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2323-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0650-2019/CC2

sobre cualquier desviación de la ruta autorizada.

Sobre la sanción, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

41. Considerando que la Empresa de Transportes no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada en dichos extremos<sup>12</sup>.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 2504-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019, emitida la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra la [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el vehículo de transporte público de su representada se desvió de la ruta programada, sin haber acreditado que lo comunicó oportunamente.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2504-2019/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una amonestación.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2504-2019/CC2, en el extremo que ordenó a [REDACTED], en calidad de medida correctiva que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que brinden información oportuna a sus pasajeros respecto de los planes de desvío y rutas nuevas ordenadas.

**CUARTO:** Se informa a la [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2

<sup>12</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo. (...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada. Ello, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a la [REDACTED], en calidad de medida correctiva complementaria, que en lo sucesivo cumpla con implementar avisos y/o comunicaciones en sus vehículos destinados al transporte público donde se informe a los pasajeros sobre cualquier desviación de la ruta autorizada.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 2504-2019/CC2, en el extremo que condenó a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Peter Lino Alarcón Toledo.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 2504-2019/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] 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 Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente