



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO Nº 187-2019/CC3**

**PRESENTADO POR
BRENDA ALESSANDRA MARAVI ZEGARRA**

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

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/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° 187-2019/CC3

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Entidad : INDECOPI
Procedimiento : DE OFICIO
Administrada : A.T.
Bachiller : BRENDA ALESSANDRA MARAVI ZEGARRA
Código : 2013101350

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador, que se origina de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, basándose en un Informe que recomienda iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa de transportes **A.T.** por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez, que no consignaría los términos y condiciones en los boletos de viaje que ofrece a sus consumidores. La empresa encausada fue notificada con la resolución N° 1, la misma que inicia el procedimiento administrativo sancionador, mediante la cual le solicitan información respecto a la presunta infracción. Ante tal situación, la empresa de transportes **A.T.** emite sus descargos señalando que, luego de la inspección realizada en sus instalaciones y con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, se subsanaron las deficiencias o presuntas infracciones que se le imputaban; para ello, la empresa de transportes, presenta medios probatorios fehacientes, que acreditan la implementación de la emisión de boletas electrónicas donde obran los términos y condiciones en los boletos de viaje, esto en el mes de octubre. En primera instancia, se resuelve sancionar a la empresa de transportes **A.T.** con una multa de 3.2 UIT por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, si bien acredita haber subsanado la conducta infractora, no logra acreditar haber subsanado o reparado los daños posiblemente causados antes de la implementación de las boletas electrónicas con los términos y condiciones expresos en ellas. La empresa de transportes **A.T.** interpone recurso de apelación, señalando nuevamente que la supuesta conducta infractora se habría subsanado voluntariamente con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, asimismo se estaría vulnerando sus derechos al no haberle solicitado información para acreditar haber subsanado o corregido daños anteriores a la subsanación de la conducta infractora, también mencionan que no se estaría interpretando de manera correcta lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, al no respetar lo dispuesto en su artículo 257.1 literal f), sobre supuestos que eximen de responsabilidad al proveedor. La segunda instancia **REVOCÓ** la resolución emitida por la Comisión, pues se habría acreditado la subsanación de la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, debiéndose eximir de responsabilidad administrativa al proveedor por cumplimiento al literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

INDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
1.1.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3.....	4
1.2.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA ADMINISTRADA.....	8
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	13
2.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	13
2.2.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	13
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	17
IV.	CONCLUSIONES.....	23
V.	BIBLIOGRAFÍA.....	24
VI.	ANEXOS.....	25

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

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1.1.1. EN LA RESOLUCIÓN QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 23 de julio de 2018, la **SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3** resuelve iniciar de oficio un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **A.T.**, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - a) En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, mediante Memorandum 314-2017/CC3 se delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF) supervisar a las empresas que brindan el servicio de transporte terrestre de pasajeros, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas establecidas en el código.
 - b) Dentro de los proveedores supervisados se encontró a la empresa de transportes **A.T.**, siendo que, en atención a la acción de supervisión realizada, la GSF emitió el Informe N° 660-2019/GSF, concluyendo lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(...)

*63. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de **A.T.**, toda vez que, en la supervisión efectuada el día 15 de agosto de 2019, no cumplió con consignar dentro de su boleto de viaje, por ejemplo; b207-005882 las condiciones y términos del servicio de transporte. En ese sentido, se recomienda el INICIO de un procedimiento administrativo sancionador en ese extremo de la supervisión.*

(SIC)

(...).

- c) De acuerdo con lo establecido en el artículo 108° del Código, constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de dicho cuerpo normativo, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.
- d) En la parte resolutive:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **A.T.**, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte.

SEGUNDO: Incorporar y poner en conocimiento de **A.T.** todo lo actuado en el Expediente N° 1842-2019/GSF para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución.

Cabe señalar que, la administrada tiene derecho de acceder al Expediente en cualquier momento del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 171° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

TERCERO: Requerir a **A.T.**, que junto con sus descargos cumpla con fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil.

CUARTO: Requerir a **A.T.** que adjunto al escrito de descargo, cumpla con remitir las declaraciones juradas presentadas ante la autoridad tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos percibidos.

Dicho requerimiento es solicitado con la finalidad de realizar el cálculo de multa, en el caso se determine responsabilidad administrativa. Asimismo, deberá ser remitido en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución y bajo apercibimiento de imponer la sanción

establecida considerando lo señalado en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

En caso la administrada no presente las declaraciones juradas antes referidas, se asumirá la facturación máxima para cada tipo de empresa.

QUINTO: Informar a **A.T.**, que en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor se faculta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 a calificar las infracciones al mismo como leves, graves o muy graves, e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medias correctivas que puedan ordenarse, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° y siguientes, del mismo dispositivo legal.

1.1.2. EN LOS INFORMES ADICIONALES

- Con fecha 02 de marzo de 2020, se emite Informe Final de Instrucción N° 060-2020/CC3-ST, sobre Análisis del procedimiento administrativo sancionador en contra de **A.T.**, por haber presuntamente vulnerado lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente sobre la presunta falta de consignación de las condiciones y términos del servicio de transporte en los boletos de viaje:
 - Corresponde al administrado presentar medios de prueba que permitan acreditar que subsanó la conducta que le es imputada como una presunta infracción al artículo 19° del Código, antes de la fecha en que se realizó la notificación de la resolución de imputación de cargos, fecha que para el presente caso es el 10 de diciembre de 2019.
 - A fin de acreditar su afirmación, **A.T.** adjuntó impresiones de cinco (5) boletos electrónicos emitidos el 6, 9, 18, 26 y 29 de noviembre de 2019 (B201-0007661, B201-0007755, B201-0008055, B201-0008999, B201-0008420, respectivamente), en los que se indican las condiciones generales del contrato.
 - Adicional a ello, mediante su escrito de fecha 12 de febrero de 2020, **A.T.** presentó cuarenta boletos de viajes electrónicos y treinta físicos correspondientes a agencias de Lima, Llata, Huaycan, Huara, Acobamba, Ambo, Chancay, Chavinillos y Ponto de cuya revisión se

observa que cuentan con las mismas características identificadas en los documentos antes citados, es decir, se indican las condiciones generales del contrato, además, se aprecia que estos han sido impresos desde el 1 de noviembre de 2019 en adelante.

- Al respecto, esta Secretaría Técnica es de la opinión que **A.T.** realizó acciones conducentes a subsanar su conducta infractora al emitir los boletos de viaje consignando las cláusulas generales de contratación del servicio que brinda.
- Asimismo, se observa que **A.T.** viene emitiendo sus boletos de viaje electrónicos al menos desde el 6 de noviembre de 2019, esto es, antes de la fecha de notificación de la imputación de cargos (10 de diciembre de 2019), conforme lo ha acreditado con las pruebas presentadas.
- Por lo expuesto, si bien **A.T.** habría vulnerado el deber de idoneidad (garantía legal) previsto en el artículo 19° del Código, al no consignar en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte, lo cierto es que modificó su conducta antes de la notificación de imputación de cargos; por lo que, corresponde aplicar lo establecido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
- En consecuencia, esta Secretaría Técnica concluye que corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **A.T.** por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, por no haber consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte, en la medida que ha acreditado haber subsanado dicha conducta con anterioridad a la fecha de notificación de la imputación de cargos.

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA ADMINISTRADA

1.2.1. EN LOS DESCARGOS

- Con fecha 20 de diciembre de 2019, la A.T., presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
 - a) Que, en cumplimiento de las normas tributarias emitidas por la SUNAT, iniciamos la aplicación de nuestro sistema de emisión electrónica de boletos, el cual se ha pasado por un periodo de ensayo y pruebas hasta el mes de agosto de 2019, ello en tanto a partir del 2020, la SUNAT ha indicado que dicha emisión electrónica es obligatoria para las empresas de transporte de pasajeros.
 - b) Que, el literal f) artículo 257.1 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que constituye eximente de responsabilidad administrativa la subsanación de la presunta conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos efectuada en su contra.
 - c) Que, nuestra empresa fue notificada con la resolución de imputación de cargos el 10 de diciembre de 2019, siendo que, desde el mes de octubre de 2019, incluimos en los boletos las condiciones y los términos aplicables al servicio de transporte de pasajeros que brindamos, a fin de que nuestros pasajeros cuenten con la mayor información posible, que además les permitan ejercer sus derechos de manera adecuada.
 - d) Que, la subsanación de la presunta conducta infractora puede ser verificada por la autoridad de consumos en los boletos emitidos en el mes de noviembre de 2019, cuya copia legalizada adjuntamos junto a los respectivos manifiestos de pasajeros que acompañan al presente y acreditan lo indicado.
 - e) Que, nuestra empresa siempre ha tenido la mejor voluntad de implementar todas las recomendaciones efectuadas por el INDECOPI a las empresas de transporte, entendiendo que nuestra mejor relación con los consumidores puede generar una mejora en nuestra posición comercial como proveedores del servicio de transporte, más aún cuando nos encontramos en un mercado altamente competitivo dominado por empresas de gran poder económico, frente a las cuales tenemos que competir todos los días. Por ello, valoramos los

alcances e información brindada durante las visitas efectuadas por la autoridad, implementándolas adecuadamente.

- f) Que, además de haber implementado la incorporación de las condiciones en los boletos electrónicos impresos, hemos aumentado el número de banners y paneles informativos en nuestras oficinas, que permita al consumidor conocer las condiciones del contrato de transporte y sus derechos.
- g) Que, nuestra empresa se encuentra en un proceso de mejora continua con el objeto de brindar un mejor servicio, cumpliendo a cabalidad con las normas sectoriales correspondientes.
- h) Que, lo indicado precedentemente y los medios probatorios que acompañamos al presente, acredita que incluimos las condiciones y términos aplicables al servicio de transporte, dentro de la información impresa en los boletos de viaje, antes de la notificación de imputación de cargos efectuada por su despacho.
- i) Que, habiéndose acreditado que cumplimos con subsanar la conducta imputada, solicitamos a su despacho disponga el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado en nuestra contra.

1.2.2. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Ante la Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, la cual resuelve sancionar a la empresa **A.T.**, con escrito de fecha 21 de septiembre de 2020, interpone recurso de apelación y deduce nulidad, desarrollando los siguientes fundamentos.

- Que, se estaría vulnerado el Principio de Legalidad, el cual indica que las autoridades deben proceder con respeto a la Constitución, la Ley y el Derecho, dentro de sus facultades y de acuerdo a los fines para los cuales estas fueron conferidas.
- En las normas administrativas, el Artículo II del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, indica que esta ley regula todos los procedimientos administrativos, incluyendo aquellos regidos por leyes especiales, siendo que estas últimas no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados.

- Que, el literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que constituye eximente de responsabilidad administrativa la subsanación de la presunta conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos efectuada.
- Que, la norma de aplicación general no ha establecido que dicho supuesto abarque las consecuencias de la infracción que no sean posible de reparar.
- Que, la subsanación de la infracción se materializa en la corrección del hecho, es decir, con la consignación de la información en los boletos, antes de la notificación de la imputación de cargos, tal como ha quedado acreditado.
- Que, la autoridad de consumo, de manera correcta, considera que los actos de implementación posteriores realizados por el proveedor, son suficientes para acreditar la subsanación de la conducta infractora y declarar así la ausencia de responsabilidad del administrado.
- Que, el procedimiento de oficio en cuestión, no tiene por objeto revertir un daño concreto a un consumidor, en tanto se trata conductas que podrían contener afectaciones potenciales, las cuales son evidenciadas por la autoridad al efectuar las visitas de inspección; en ese sentido, no es posible determinar el daño concreto de reparar.
- Que, sostener lo contrario, supone la exigencia de condiciones imposibles de cumplir para los administrados o la imposibilidad de aplicar el artículo 257 o confiriéndole una aplicación limitada, contraria a la finalidad pública del procedimiento sancionador y que prioriza la corrección o adecuación de la conducta infractora frente a la sanción o la continuación del procedimiento.
- Que, la decisión de la Comisión constituye un desincentivo a la adopción de conductas que subsanen presuntas infracciones por parte de los proveedores, por lo que muchos podrían considerar que no existe seguridad sobre los pronunciamientos que la Comisión pueda tomar, evitando así regularizar las observaciones de inmediato, lo cual a su vez impactaría en los consumidores.

- Que, en los requerimientos de información emitidos por la Comisión, no se habría requerido ningún tipo de información sobre supuesta reversión de los efectos de la supuesta infracción.
- Que, el Colegiado se ha pronunciado sobre este punto, sin que se nos haya requerido nunca que acreditemos ello, vulnerando nuestro derecho de defensa; así como tampoco, ha indicado cuáles serían las acciones que se deberían efectuar para revertir dichas supuestas consecuencias.
- Que, el Principio de Razonabilidad implica que la actuación de la autoridad, al calificar infracciones o imponer sanciones, debe efectuarse dentro de los límites de sus facultades, manteniendo una debida proporción (razonabilidad) entre los medios a emplear y los fines públicos a tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para satisfacer de su cometido, esto es, el fin perseguido por el orden jurídico.
- Que, los procedimientos de protección al consumidor tienen como finalidad lo indicado en el Artículo II del Código, esto es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, siendo así, el fin del sistema de protección al consumidor no es un represivo, sino de adecuación del mercado.
- Que, en el presente caso, nuestra empresa fue notificada con la resolución de imputación de cargos el 10 de diciembre de 2019, siendo que, desde el mes de octubre de 2019, incluimos en los boletos las condiciones y los términos aplicables al servicio de transporte de pasajeros que brindamos, a fin de que nuestros pasajeros cuenten con la mayor información posible, que además les permitan ejercer sus derechos de manera adecuada.
- Que, la subsanación de la presunta conducta infractora puede ser verificada por la autoridad de consumos en los boletos emitidos en el mes de noviembre de 2019, cuya copia legalizada adjuntamos junto a los respectivos manifiestos de pasajeros que acompañan al presente y acreditan lo indicado.
- Que, los medios probatorios obrantes en el expediente, acreditan que incluimos las condiciones y términos aplicable al servicio de transporte, dentro de la información impresa en los boletos de viaje, antes de la

notificación de imputación de cargos efectuada por la autoridad de consumo.

- Que, habiéndose acreditado que cumplimos con subsanar la conducta imputada, solicitamos a la Sala declare la nulidad de la resolución emitida por la Comisión y, en vía de integración, disponga el archivo del procedimiento administrativo sancionador.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- El procedimiento administrativo sancionador se inicia de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 – Sede Central, mediante Resolución N° 1, de fecha 3 de diciembre de 2019, contra la empresa **A.T.** por la presunta infracción al artículo 19° del Código, relacionada con una falta de idoneidad en el producto o servicio.
- Habiéndose iniciado el procedimiento administrativo sancionador, corresponde determinar si el siguiente hecho constituye un menoscabo al deber de idoneidad y, por ende, una infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (problema jurídico):
 - a) Si la empresa **A.T.** habría infringido lo dispuesto en el artículo 19° del Código, toda vez que no consignaría en el boleto de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1. CON RELACIÓN A LA SUBSANACIÓN DE LA CONDUCTA INFRACTORA

- a) En este caso, la Comisión analizó lo siguiente:
 - Que, el artículo II del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que dicho cuerpo normativo contiene normas comunes aplicables a las actuaciones de la función administrativa, por lo que regula todos los procedimientos administrativos, inclusive los procedimientos especiales.
 - Que, se evidencia que el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, constituye el marco general de los procedimientos administrativos, toda vez que es la ley destinada a regular – de forma común – los procedimientos administrativos tramitados en las entidades de la administración pública. Así, las condiciones fijadas en los procedimientos administrativos de dichas entidades, si bien pueden delimitar sus propias características, no podrían imponer condiciones menos

favorables a los administrados que las previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

- Que, el literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, constituye una circunstancia eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- Que, esta Comisión considera importante precisar que determinadas infracciones, por sus propias características, no podrían ser subsanadas bajo los alcances del literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en la medida que no será posible, precisamente, reparar las consecuencias o efectos negativos ya generados por el hecho ilícito. Asimismo, este Colegiado no desconoce el derecho de los administrados de corregir o adecuar, antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, la conducta imputada como infracción administrativa; no obstante, para considerar que ha existido una verdadera subsanación voluntaria y, por ende, cabe aplicar el citado eximente de responsabilidad, el infractor debe demostrar que ha revertido todos los efectos que la infracción (acto u omisión) generó, de ser ello posible.
- Que, ante la subsanación, esta conducta no exonera a la empresa **A.T.** de responsabilidad, se subsume dentro de las circunstancias atenuantes especiales previstas en el artículo 112° del Código, pues el administrado ha acreditado haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber adoptado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. Por tanto, ello será valorado al graduar la sanción que corresponda imponer.
- Que, corresponde desestimar el argumento de **A.T.** referido a que habría subsanado voluntariamente la conducta imputada como infracción administrativa antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

2.2.2. RESPECTO A LA OMISIÓN DE CONSIGNAR EN LOS BOLETOS DE VIAJE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

- Con relación al problema, la Comisión analizó:
 - a) Que, el artículo 18° del Código define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a los que se hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
 - b) Que, el artículo 20° del Código establece que, los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma en cómo se generan expectativas a los consumidores. Así estaremos frente a:
 - (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se contrata un servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente.
 - c) Que, el artículo 80° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, establece que todo transportista que presta el servicio de transporte de pasajeros, está obligado a entregar un comprobante de pago a cambio del pago del precio del servicio, y el mismo debe contener las cláusulas generales de contratación con caracteres claros y legibles.
 - d) Que, adicional a lo que señala como obligatorio en el Reglamento de comprobantes de pago, el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, establece expresamente que el boleto de viaje entregado a los consumidores debe contener (en el reverso) las cláusulas generales de contratación, con caracteres claros y legibles.
 - e) Que, los proveedores no solo se encuentran obligados a informarse sobre las condiciones y restricciones que implica desarrollar su propio giro o negocio, sino también a conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor y las específicas a su rubro comercial, que se constituyen como una garantía legal.

- f) Que, a criterio de la Comisión, es obligación de los proveedores del servicio de transporte terrestre de pasajeros, consignar en los boletos de viaje que entregan a sus consumidores, las cláusulas generales de contratación de forma clara y legible. Dicho deber califica como una garantía legal, de acuerdo con los parámetros de idoneidad de los servicios señalados en el Código, en la medida que así lo establece el artículo 80° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- g) Que, en el presente caso, durante la diligencia de supervisión llevada a cabo el 15 de agosto de 2019, en el establecimiento comercial de **A.T.** personal de la GSF constató que el administrado no consigna en sus boletos de viaje (se recabó el boleto de viaje N° B207-005882), las cláusulas generales de contratación; es decir, los términos y condiciones del contrato del servicio de transporte terrestre de pasajeros. De hecho, los boletos indican que tales términos y condiciones se encuentran en la página web de **A.T.**, así como en los letreros, banners y/o paneles ubicados en el counter de ventas.
- h) Que, si bien el proveedor puede utilizar otros canales para informar a sus consumidores los términos y condiciones del servicio de transporte de pasajes, ello no lo exime de la obligación de consignar, en los boletos de viaje (comprobantes de pago), tales términos y condiciones, conforme lo establece el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

En ese sentido, la Comisión concluye que corresponde sancionar a la empresa **A.T.** por infracción a lo previsto en el artículo 19° del Código, pues no cumplió con consignar, en sus boletos de viaje, los términos y condiciones del servicio de transporte.

CAPÍTULO III
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y
LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 131-2020/CC3

Respecto al punto controvertido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, a través de la Resolución N° 131-2020/CC3, resolvió lo siguiente:

- a) **SANCIONAR** a **A.T.** con una multa de 3.2 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no cumplió con consignar, en sus boletos de viaje, los términos y condiciones del servicio de transporte.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- b) **INFORMAR** a **A.T.** que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.
- c) **DISPONER** la inscripción de la infracción y sanción impuesta a **A.T.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) **REQUERIR** a **A.T.** que el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándole que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Respecto al pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, me encuentro **EN DESACUERDO CON LO RESUELTO**, por las siguientes razones:

- De acuerdo a lo señalado por Durand (2007), la idoneidad “es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido” (página 232).
- Sobre ello, considero que efectivamente, la empresa de transportes **A.T.** no estaría cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 18° y 19°, debiendo responder, de ser el caso, por los daños que causase ante la comisión de la infracción.
- Asimismo, la empresa de transporte **A.T.** estaría contraviniendo a lo mencionado en el artículo 20° del Código, pues su servicio cuenta con normativa legal vigente, la cual debe seguir al pie de la letra, sin embargo, no estaría cumpliendo con consignar los términos y condiciones de su servicio en las boletas de viaje.
- Sin embargo, tal como lo menciona Rojas (2001), “el debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico (pág. 184).
- Entonces, en mi opinión, la interpretación que la Comisión le dio al literal f) artículo 257.1 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, no fue exacto, pues este establece que constituye eximente de responsabilidad administrativa la subsanación de la presunta conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos efectuada en su contra.
- En ese sentido, no estaría de acuerdo con la resolución que resuelve sancionar a la empresa **A.T.**, dado que, la empresa subsanó sus deficiencias como proveedor de un servicio; válido mencionar que, la empresa presuntamente infractora, subsanó sus deficiencias antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos. En ello, la Ley 27444 es sumamente clara, si el administrado cumple con subsanar su infracción antes de la imputación de cargo, se le exime de responsabilidad.
- También advierto que la Comisión, como ha de lugar, quiere sancionar a la empresa de transportes, puesto que, es sumamente exagerado dar a entender que la empresa de transportes debía acreditar que los daños causados con

anterioridad por no consignar los términos y condiciones en los boletos de viaje habían sido remediados. Situación casi imposible de conceder, ya que, una empresa de transporte tiene movimiento diario de mucha cantidad de personas, entonces, promediar, calcular o encontrar a cada uno y averiguar si hubo daño o no, por si no fueron denunciados, sería descabellado.

DEL VOTO EN DISCORDIA

La comisionada Delia Morales Cuti, opina que en el presente caso corresponde el archivo del procedimiento dado que se ha satisfecho la subsanación voluntaria que opera como eximente de responsabilidad, bajo los siguientes fundamentos:

- a) Que, el literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que constituye una circunstancia eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- b) Que, se admite que la empresa **A.T.** acreditó haber cumplido con incorporar tales cláusulas en sus boletos de viaje, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento, se considera insuficiente dicha condición para satisfacer el supuesto de subsanación contenido en el literal antes mencionado. De acuerdo con el voto en mayoría se requiere, además, la corrección de los efectos derivados de la conducta infractora, es decir, cuando corresponda la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de dicha conducta. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado, por ejemplo, se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción.
- c) Que, coincide con los fundamentos expuestos y subrayo contingente de la segunda exigencia, pues no siempre es posible identificar efectos dañinos concretos que el posible infractor deba reparar para dar contenido a la subsanación voluntaria, más aún en procedimiento de oficio en los que encausan presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.
- d) Que, corresponde tener por cumplida la subsanación y proceder a exonerar de responsabilidad al proveedor encausado en los términos del literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Al respecto, debo señalar mi posición:

Con relación a lo resuelto por la Comisión, **ME ENCUENTRO DE ACUERDO CON LA OPINIÓN DE LA COMISIONADA**, por lo siguiente:

- Tal como lo mencioné en párrafos anteriores, se ha dado un escenario equivocado, frente a la mala interpretación del literal f) del artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Concuero en que sería sumamente difícil en subsanar presuntos daños causados con anterioridad a la subsanación si estos no han sido identificados ni denunciados por los supuestos afectados, ni hay medio viable mediante el cual se puedan conocer. Es decir, de cierta forma es casi imposible.
- Coincido en que el procedimiento administrativo sancionador que se llevó a cabo, debió ser archivado por haber cumplido fehacientemente con la subsanación de la conducta infractora encausada. La misma que fue reconocida por la Comisión pero, a consideración de esta, insuficiente.

En ese sentido, en mi opinión no se realizó un análisis correcto al punto controvertido en el presente caso, asimismo, considero que los medios probatorios son sumamente suficientes para determinar la correcta subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de la resolución con imputación de cargos, cumpliendo con lo establecido en la Ley 27444.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0275-2021/SPC-INDECOPI

Con fecha 4 de febrero de 2021, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0275-2021/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución N° 271-2019/CC2, de fecha 20 de agosto de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a la empresa **A.T.**, por la infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor no habría consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte; y, en consecuencia, se exime de responsabilidad a dicho administrado. Ello al haber quedado acreditado que subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos.
- b) En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta al administrado como consecuencia de la infracción revocada, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

En virtud de lo mencionado, debo manifestar que **ME ENCUENTRO TOTALMENTE DE ACUERDO** con lo resuelto por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, por las siguientes razones:

Considero que, efectivamente, con los escritos de fecha 17 y 20 de diciembre de 2019 y 24 de febrero de 2020, la empresa de transportes **A.T.** presentó su defensa, señalando que había subsanado la infracción atribuida en su contra, con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, según constaba en los comprobantes de pago electrónicos emitidos desde octubre de 2019, los cuales aportó al presente procedimiento.

Asimismo, estoy de acuerdo en que el Tribunal haya analizado correctamente el supuesto de eximente de responsabilidad establecidos en el artículo 257.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, el mismo que en su literal f) contempla la subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos.

Totalmente de acuerdo con lo previsto en la Resolución emitida por el Tribunal, en cuanto, la empresa de transportes **A.T.** acreditó haber cumplido con subsanar, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos, la conducta infractora en su contra, por lo que, en aplicación del literal f) del artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, corresponde eximir de responsabilidad a la empresa de transporte.

DEL VOTO EN DISCORDIA

Para el vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, se debió declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 131-2020/CC3, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente respecto a la responsabilidad de **A.T.** por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que INDECOPI carece de competencia para fiscalizar el cumplimiento de la conducta imputada en su contra, por los siguientes fundamentos:

- Considera que, existen casos en los cuales no será posible que el INDECOPI investigue y analice de oficio una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida expresamente a otras entidades.
- Atendiendo a ello, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el INDECOPI imponga una sanción y también lo haga la autoridad competente en materia de servicios de

transporte no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.

- Señala que, el problema interpretativo que se presente no es a propósito de la aplicación del Principio de Non Bis In Idem, por cuanto, no se trata de dos (2) organismos administrativos que tengan competencia para sancionar el mismo supuesto en base al mismo fundamento, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa. En atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro organismo administrativo que asuma dicha competencia.
- Que, existe una norma especial que faculta a otra autoridad la supervisión y fiscalización de las empresas de transporte con relación a la conducta imputada en este procedimiento, no correspondería al INDECOPÍ iniciar el presente procedimiento respecto de la presunta infracción atribuida a la investigada, por carecer de competencia.

Respecto a lo mencionado en este voto en discordia, debo mencionar que **ME ENCUENTRO EN TOTAL DESACUERDO** con lo suscrito por el vocal mencionado.

Este sentir lo manifiesto bajo las siguientes razones:

Primero, considero que, efectivamente, existe una autoridad administrativa que tiene dentro de sus funciones la fiscalización y supervisión del servicio de transporte de pasajeros, sin embargo, el INDECOPÍ actúa en virtud a la defensa de los derechos del consumidor, guiando su actuación a lo previsto el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En mi opinión, el INDECOPÍ si cuenta con competencia para tomar conocimiento, fiscalizar, supervisar y sancionar a las empresas de transportes que estén infringiendo la normativa de defensa y protección al consumidor vigente, toda vez que, en este tipo de empresas, las relaciones de consumo es a diario, a cada minuto, y se debe estar pendiente a que las empresas de transporte cumplan con lo estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aras de fiel cumplimiento al mismo, salvaguardando los derechos inherentes de cada consumidor.

Por lo expuesto, reafirmo mi posición de estar completamente en desacuerdo con lo mencionado por el vocal en su voto en discordia.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **A.T.** se inicia de oficio por una posible falta al deber idoneidad en el servicio por presuntamente haber infringido lo dispuesto en el artículo 19° del Código, toda vez que no consignaría en el boleto de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte.
- 4.2. Efectivamente, se logra advertir una infracción al artículo 19° del Código, en tanto que la empresa no habría estado consignando los términos y condiciones del servicio en los boletos de viaje.
- 4.3. Se cumple con la dinámica probatoria, que ayudó concretamente a acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, pues, la empresa de transporte **A.T.** habría cumplido con subsanar la supuesta conducta infractora, tiempo antes de ser notificado con la resolución de imputación de cargos.
- 4.4. Si bien, la administrada presentó diversos medios probatorios para acreditar los hechos denunciados o eximirse de la responsabilidad de los mismos, es importante que Indecopi verificara la veracidad de dichas pruebas, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material, establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444.
- 4.5. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.6. El trámite de la denuncia ha seguido el íter procesal correspondiente, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CARBONELL O'BRIEN, E.** (2010). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.
- 5.2. **DURAND CARRIÓN, J.** (2007). Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Fondo Editorial.
- 5.3. **ESPINOZA ESPINOZA, J.** (2006). Derecho de los Consumidores. Perú. Editorial Rodhas.
- 5.4. **MORALES ACOSTA, A.** (2003). Asimetría Informativa. Revista Athina N° 3, Editorial Grijley, Lima.
- 5.5. **ROJAS FRANCO, E.** (2011). Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su representación en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil. Revista de la Universidad de San Martín de Porres – Facultad de Derecho, 44.

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.9. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.10. Libro publicado por el INDECOPI, Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito.

**CAPÍTULO VI
ANEXOS**

- 6.1. Copia de la Resolución 1, de fecha 3 de diciembre de 2019, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **A.T.**
- 6.2. Copia del expediente de fiscalización realizada el 15 de agosto de 2019.
- 6.3. Copia del Informe 660-2019/GSF de fecha 07 de octubre de 2019.
- 6.4. Copia del escrito de descargos presentados por la empresa **A.T.** de fecha 20 de diciembre de 2019.
- 6.5. Copia de Informe Final de Instrucción N° 060-2020/CC3-ST de fecha 02 de marzo de 2020.
- 6.6. Copia de la Resolución Final N° 131-2020/CC3.
- 6.7. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa **A.T.** de fecha 21 de septiembre de 2020.
- 6.8. Copia de la Resolución N° 0275-2021/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 asc#
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.02.2021 06:31:22 -05:00

000181

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

RESOLUCIÓN 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

ADMINISTRADA : ██████████ S.R.L.

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado, que halló responsable a ██████████ S.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor no habría consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte; y, en consecuencia, se exime de responsabilidad a dicha administrada. Ello, al haber quedado acreditado que subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos.

En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta a la administrada como consecuencia de la infracción revocada, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Lima, 04 de febrero de 2021

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (en adelante, la GSF) llevó a cabo acciones de supervisión en contra de ██████████ S.R.L. (en adelante, ██████████), con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. En atención a la inspección realizada, mediante Resolución 1 del 3 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) decidió iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de ██████████, por la conducta consistente en que la empresa de transportes no habría consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte, como presunta infracción del artículo 19° del Código.
3. Mediante escritos del 17 y 20 de diciembre de 2019 y 24 de febrero de 2020, ██████████ se apersonó al procedimiento y presentó su defensa, aduciendo que había subsanado la infracción atribuida en su contra, con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, según



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

constaba en los comprobantes de pago electrónicos emitidos desde octubre de 2019, los cuales aportó a la presente controversia.

4. Por Resolución 4 del 2 de marzo de 2020, se puso en conocimiento de la empresa de transportes el Informe Final de Instrucción 060-2020/CC3-ST, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus observaciones.
5. Mediante Resolución 131-2020/CC3 del 20 de agosto de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) emitió el pronunciamiento detallado a continuación:
 - (i) Halló responsable a [REDACTED], por infracción del artículo 19° del Código, tras considerar que la empresa de transportes no cumplió con consignar, en sus boletos de viaje, los términos y condiciones del servicio de transporte; sancionándola con una multa de 3,2 UIT; y,
 - (ii) dispuso la inscripción de la empresa de transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, el RIS) del Indecopi.
6. El 22 de setiembre de 2020, [REDACTED] apeló la Resolución 131-2020/CC3, reiterando –principalmente- lo sostenido como defensa durante el desarrollo de la presente tramitación, en lo referido a la subsanación de la conducta infractora imputada.

ANÁLISIS

7. El artículo 18° del Código¹ 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 los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
8. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado². En aplicación de esta norma, los

¹ 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.
² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, 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, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código³.
10. La Comisión halló responsable a [REDACTED], por infracción del artículo 19° del Código, tras considerar que la empresa de transportes no cumplió con consignar, en sus boletos de viaje, los términos y condiciones del servicio de transporte.
11. En su escrito de apelación, [REDACTED] reiteró -principalmente- lo sostenido como defensa, en el sentido de que había subsanado la infracción atribuida en su contra, con anterioridad a la notificación de la resolución de imputación de cargos, según constaba en los comprobantes de pago electrónicos emitidos desde octubre de 2019, los cuales aportó a la presente controversia.
12. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde analizar si la empresa de transportes incurrió en uno de los supuestos eximentes de responsabilidad establecidos en el artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) el mismo que contempla la subsanación de la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos.

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.

³ **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.



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

13. A efectos de demostrar lo alegado, [REDACTED] cumplió con presentar, mediante escrito del 20 de diciembre de 2019, cinco (05) boletas de venta electrónicas, detalladas a continuación: (i) N° B201-0007661 del 6 de noviembre de 2019; (ii) N° B207-0007755 del 9 de noviembre de 2019; (iii) N° B201-0008055 del 18 de noviembre de 2019; (iv) N° B207-0008999 del 26 de noviembre de 2019; y, (v) N° B201-0008420 del 29 de noviembre de 2019; en los cuales se observan las condiciones generales del contrato de servicio de transporte.
14. Asimismo, mediante escrito del 24 de febrero de 2020, el proveedor presentó cuarenta (40) boletos de viaje electrónicos y treinta (30) boletos de viaje en físico, emitidos desde el 1 de noviembre de 2019 en las agencias que [REDACTED] tenía en las ciudades de Lima, Llata, Huaycán, Huaura, Acobamba, Ambo, Chancay, Chavinillos y Ponto; siendo que, de la revisión de dichos medios probatorios, se verifica que el proveedor también cumplió con consignar las condiciones generales del contrato de servicio de transporte.
15. Sobre el particular, en aplicación del Principio de Presunción de Veracidad, y dado que no existe observación o elementos que generen una duda razonable sobre la validez de los documentos aportados por la empresa de transportes⁴, esta Sala considera tener por válidos estos medios probatorios para poder evaluar la subsanación de la conducta imputada en este procedimiento.
16. Al respecto, el artículo 257° del TUO de la LPAG⁵ regula una lista de supuestos que constituyen condiciones eximentes de responsabilidad por

⁴ Ver en la foja 62 a 70 del presente expediente.

⁵ **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. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 257°. Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada. b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa. c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción. d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal. f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

000183

infracciones administrativas. Así, el literal f) del mencionado artículo estableció como una causal eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG⁷.

17. Asimismo, cabe tener presente que, de conformidad con el artículo 107° del Código⁸, los procedimientos de oficio en materia de protección al consumidor se inician con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.
18. En tal sentido, en caso el administrado acredite fehacientemente ante la autoridad competente haber subsanado la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos, ello será valorado como una causal eximente de responsabilidad administrativa.
19. Obra en el expediente el cargo de la notificación de imputación de cargos del presente procedimiento dirigido al proveedor, en el cual se observa que dicho documento fue recibido por dicho administrado el 10 de diciembre de 2019⁹.
20. Asimismo, de la valoración de los citados boletos de viaje, electrónicos y en físico, que fueron emitidos por [REDACTED] desde el 1 de noviembre de 2019 en adelante, cumpliendo con consignar los términos y condiciones del servicio de transporte; se verifica que el proveedor acreditó la subsanación de la conducta infractora detectada.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 255°.** Procedimiento sancionador. Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)

3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.
(...)

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.**

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

⁹ Ver foja 50 del presente Expediente.



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

21. Teniendo en cuenta el análisis efectuado, a criterio de esta Sala, la empresa de transportes acreditó que cumplió con subsanar hacia el mes de noviembre de 2019¹⁰, esto es, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos (10 de diciembre de 2019), la conducta imputada en su contra; por lo que, en aplicación del literal f) del artículo 257° del TUO de la LPAG, corresponder eximir de responsabilidad a la denunciada.
22. En virtud de lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que halló responsable a [REDACTED], por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que el proveedor no habría cumplido con consignar, en sus boletos de viaje, los términos y condiciones del servicio de transporte; y, en consecuencia, se exime de responsabilidad a dicho administrado. Ello, al haber quedado acreditado que subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos.
23. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta al administrado como consecuencia de la infracción revocada, así como su inscripción en el RIS.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 131-2020/CC3 del 20 de agosto de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a [REDACTED] S.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor no habría consignado en los boletos de viaje las condiciones y términos del servicio de transporte; y, en consecuencia, se exime de responsabilidad a dicho administrado. Ello, al haber quedado acreditado que subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos.

En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta al administrado como consecuencia de la infracción revocada, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio y Orlando Vignolo Cueva.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

¹⁰ No desde octubre de 2019 como lo señaló en sus descargos.

000184



El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido en el presente procedimiento, concretamente, sobre la evaluación de responsabilidad de [REDACTED] S.R.L. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al considerar que el Indecopi no resulta competente para conocer dicha conducta como presunta infracción a las normas de protección al consumidor; sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

Firma Digital
Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA, Juan Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.02.2021 18:09:51 -05:00

1. El límite impuesto por el *Principio de Legalidad*¹¹ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)¹², establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.
2. El artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo¹³. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes

¹¹ 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. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. **Principio de legalidad.** - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°. - Fuente de Competencia Administrativa.

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

¹³ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:
(...)
d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.



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 0275-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

3. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
4. El artículo 15° de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y 8° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte establecen que son autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre (en adelante, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre), según corresponda: a) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones; b) Los Gobiernos Regionales; c) Las Municipalidades Provinciales; d) Las Municipalidades Distritales; e) La Policía Nacional del Perú; y, f) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
5. Asimismo, la Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), -norma que entró en vigencia con anterioridad al Código- asignó competencia a dicho organismo para sancionar el incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia para la prestación, en el ámbito nacional, del servicio de transporte terrestre regular de personas.
6. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que, existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice de oficio una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida expresamente a otras entidades.
7. Atendiendo a ello, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga la autoridad competente en materia de servicios de transporte no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.
8. Sin embargo, cabe señalar que el problema interpretativo que se presenta no es a propósito de la aplicación del Principio de *Non Bis In Idem*, por cuanto, no se trata de dos (2) organismos administrativos que tengan competencia

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro RAU 20133540533 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 05.02.2021 18:09:38 -05:00



para sancionar el mismo supuesto en base al mismo fundamento, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa. En atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro organismo administrativo que asuma dicha competencia.

9. En dicho contexto, se ha verificado que la conducta referida a exigir al transportista el cumplimiento de los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas de acuerdo a la modalidad del servicio, está recogida en el artículo 76.2.11° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte como una condición de acceso y permanencia que las empresas de transporte deben cumplir, cuya sanción por su incumplimiento se encuentra establecida en su Anexo 1 – Tabla de Incumplimiento de las Condiciones de Acceso y Permanencia y sus Consecuencias, conforme se muestra a continuación:


 Fines Digital
 Indecopi
 FIRMADO DIGITALMENTE POR
 ESPINOZA ESPINOZA Juan
 Alejandro FDU 20133640533 eoff
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 05.02.2021 18:09:12 -05:00

**ANEXO 1 – TABLA DE INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE
ACCESO Y PERMANENCIA**

Código	Incumplimiento	Calificación	Consecuencia	Medidas preventivas aplicables según corresponda
C.4c	<input checked="" type="checkbox"/> Incumplimiento de cualquiera de las condiciones de acceso y permanencia previstas en los siguientes artículos: Artículo 38 Artículo 39 Artículo 40 Artículo 41 numerales 41.1.8, 41.2.2, 41.2.3, 41.2.4, 41.2.5, 41.2.6, 41.3.2, 41.4 y 41.5 Artículo 42 numerales 42.1.3, 42.1.9, 42.1.11, 42.1.13, 42.1.14, 42.1.20, 42.1.22, 42.1.24 y 42.2.4 Artículo 44 Artículo 45 numerales 45.1.2 y 45.1.4 Artículos 55 Artículo 76 que no se encuentren tipificadas como infracciones.	Leve	Suspensión de la autorización por 60 días para prestar el servicio de transporte terrestre.	Suspensión precautoria de la autorización para prestar servicios de transporte en la ruta o del servicio especial de personal, o del servicio de transporte privado de personas o del servicio si se trata de transporte de mercancías o mixto.

10. Al respecto, cabe precisar que, a mi criterio, el cumplimiento de condiciones durante la prestación del servicio de transporte terrestre incluye aquellas garantías legales, explícitas e implícitas que le resulten favorables al consumidor en dicho contexto, razón por la cual, en el caso particular, el hecho controvertido calza dentro del supuesto mencionado; y, por ende, corresponde ser analizado por la Sutran, como entidad encargada de supervisar y fiscalizar aquellas observaciones advertidas en rutas de carácter nacional.
11. Así, en tanto existe una norma especial que faculta a otra autoridad la supervisión y fiscalización de las empresas de transporte con relación a la conducta imputada en este procedimiento, mi voto se sustenta en el hecho de que no correspondía al Indecopi iniciar el presente procedimiento respecto



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0275-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0187-2019/CC3

de la presunta infracción atribuida a la investigada, por carecer de competencia.

12. En atención a dichos fundamentos, el vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 131-2020/CC3, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente respecto a la responsabilidad de [REDACTED] S.R.L. por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que Indecopi carece de competencia para fiscalizar el cumplimiento de la conducta imputada en su contra.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.02.2021 18:08:51 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA