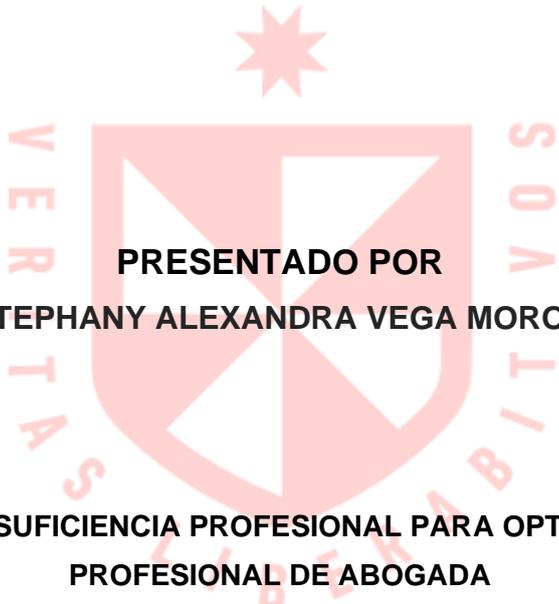




**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 739-2016/PSI**



**PRESENTADO POR  
STEPHANY ALEXANDRA VEGA MORON**

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

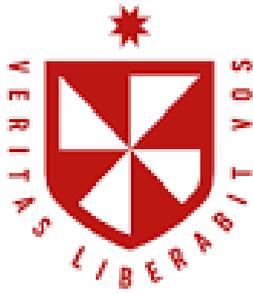


**CC BY-NC-ND**

**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 Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 739-2016/PSI**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Bachiller** : Stephany Alexandra Vega Moron

**Código** : 2013122124

**LIMA – PERÚ**

**2023**

En este trabajo de suficiencia profesional se ha estudiado la denuncia interpuesta por supuestas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, en el mencionado estudio se ha reconocido los siguientes problemas jurídicos:

La falta de interés para obrar del denunciante correspondiente a uno de los hechos cuestionados, la incorrecta imputación por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor sobre un hecho denunciado y el análisis efectuado por la Comisión de Protección al Consumidor sobre los elementos de graduación de la sanción impuesta a la Empresa de Transportes

Asimismo, es preciso mencionar que:

No me encuentro conforme con la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en el sentido que archiva la denuncia; sin embargo, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor. Cabe señalar que, dichas resoluciones, se han empleado bajo el sustento de la Constitución Política del Perú, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil.

Finalmente, se ha planteado conclusiones respecto de los problemas jurídicos y de las resoluciones emitidas en el procedimiento, los que serán desarrollados en párrafos posteriores.

NOMBRE DEL TRABAJO

**VEGA MORON.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7822 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**31 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 22, 2023 8:59 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**40802 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**96.4KB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 22, 2023 9:00 AM GMT-5****● 19% de similitud general**

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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)

  
  
**Dr. GINO RIOS PATIO**  
Director del Instituto de Investigación  
JurídicaGRP/  
REB

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>2</b>
1.1 Síntesis de la denuncia.....	2
1.2 Resolución Admisoria.....	5
1.3 Síntesis de los descargos.....	6
1.4 Resolución de Primera Instancia.....	8
1.5 Recurso de Apelación del señor De la Cruz.....	8
1.6 Resolución de Segunda Instancia.....	11
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>12</b>
2.1 La falta de interés para obrar del señor De la Cruz correspondiente a uno de los hechos cuestionados.....	12
2.2 La incorrecta imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por el señor De la Cruz.....	13
2.3 El análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Empresa de Transportes.....	15
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>18</b>
3.1 Sobre la falta de interés para obrar del señor De la Cruz correspondiente a uno de los hechos cuestionados.....	18
3.2 Sobre la incorrecta imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por el señor De la Cruz.....	19
3.3 Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Empresa de Transportes.....	20
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....</b>	<b>22</b>
4.1 Sobre la Resolución N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016.....	22
4.2 Sobre la Resolución N° 511-2017/CC2 del 24 de marzo de 2017.....	25
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>28</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>29</b>

# I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.

## 1.1 Síntesis de la denuncia

Es preciso señalar que:

El 14 de junio de 2016, el señor J. P. D. I. C. C. (a partir de ahora, el señor D. I. C.) interpuso una denuncia contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. (a partir de ahora, la Empresa de Transportes) por las presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por los siguientes fundamentos:

### Fundamentos de hecho:

- La denunciada adquirió un boleto de viaje para el 12 de mayo de 2016 a las 13:30 horas con destino a la ciudad de Huancayo, cuyo precio era la suma de S/ 78,00. El señor D. I. C., abordó el bus a la hora señalada.
- Como parte del servicio contratado con la Empresa de Transportes, esta le ofreció brindarle lo siguiente: (a) Asiento VIP – 160° de inclinación; (b) periódico del día; (c) atención a bordo de terramozas o *pursers*; (d) refrigerio, almuerzo, cena o desayuno según horario, (e) selección de alimentación: carne, pollo, vegetariano o menú niño, con 4 horas de anticipación a la compra de sus boletos, (f) audífonos individuales, (g) pantalla táctil individual, (h) tomacorrientes en el piso, (i) servicio WIFI, (j) bus climatizado (aire acondicionado y calefacción), (k) luz individual para lectura, (l) kit viajero (mantas, almohadillas y toallitas húmedas); y, (m) dos baños con tratamiento químico.
- En el transcurso del trayecto, el terramozo de la denuncia le entregó un refrigerio (a saber, seco de carne con arroz rojizo); no obstante, al probarlo, se percató que la comida estaba fría y el arroz crudo, hecho que informó inmediatamente, dejando de consumir el referido alimento.

- De modo posterior, debido al apetito que aún tenía, le entregaron un queque; sin embargo, advirtió que este alimento contenía únicamente restos de papel envoltorio y migajas de harina.
- Ante lo acontecido, informó sobre lo ocurrido al terramozo, preguntándole si todo ello se trataba de una broma, haciendo notar su incomodidad, a lo cual el colaborador de la denunciada reviso el producto y, al verificar que este se encontraba sellado, le entregó un nuevo empaque de queque.
- Pese a que el 16 de mayo de 2016 formuló un reclamo (signado con el N° 31030), a través del cual dejó constancia de los hechos acaecidos en el trayecto de su viaje a Huancayo, la Empresa de Transportes le remitió dos correos electrónicos el 9 de junio de 2016, en los que no se llegaron a términos concluyentes acerca de su reclamo pues en ellos no hacía alusión a lo solicitado.
- No había sido la única persona que vio afectada sus expectativas con el pésimo servicio de comida que ofrecieron, ya que la señora P. V. S. (en adelante, la señora V.), pasajera del mismo viaje, también había sido víctima del pésimo refrigerio que entregaban.

2

#### **Fundamento de derecho:**

Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **Medios probatorios:**

Copia del carné de “pasajero frecuente” correspondiente al señor D. I. C.  
Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° B001-00266868 del 11 de mayo de 2016, emitida por la Empresa de Transportes, cuyo trayecto del servicio de transporte era Lima - Huancayo.

Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° B024-00011177 del 16 de mayo de 2016, emitida por la Empresa de Transportes, cuyo trayecto del servicio de transporte era Huancayo - Lima.

Copia de la Hoja de Reclamo N° 31030 interpuesta por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016.

Copia de los correos electrónicos de fechas 9 de junio de 2016, remitidas por la Empresa de Transportes al señor D. I. C.

## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

3

De esta manera:

Conforme lo establecido en la normativa a los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor, con Carta N° 3599-2016/PS1-INDECOPI del 20 de setiembre de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el ORPS) solicitó al señor D. I. C. que, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, cumpla con precisar: (i) si adicionalmente se encontraba presentando su denuncia a nombre de la señora V., siendo que, de ser así, cumpliera con acreditar el poder de representación otorgado por la referida consumidora o la ratificación de ella a la denuncia formulada; y, (ii) si el viaje (cuya ruta fue Lima – Huancayo) lo había realizado por motivos laborales o, por el contrario, el motivo por el cual lo realizó, así como la actividad a la que se dedicaba. Ello, bajo apercibimiento de considerarse no presentada la denuncia y por consecuencia, proceder a su archivo definitivo.

Dicho requerimiento fue absuelto por el señor D. I. C. mediante escrito del 30 de setiembre de 2016, a través del cual aseveró lo siguiente:

- De la lectura de su denuncia, no se advertía que haya indicado que representaba a la señora V., siendo que ejerció su acción por derecho propio.
- El viaje había sido realizado por motivos laborales, dado que, al ser abogado de una empresa, estuvo a cargo de dos (2) litigios civiles y penales.

De otro lado, con Carta N° 3600-2016/PS1-INDECOPI del 20 de setiembre de 2016, el ORPS solicitó a la Empresa de Transportes que:

- *“En un plazo máximo de siete (7) días hábiles, cumpliera con: (i) acreditar mediante documento de fecha cierta la existencia de un acuerdo conciliatorio con la parte denunciante a efectos de no iniciar un procedimiento administrativo sancionador en su contra; o, (ii) de ser el caso que este procedimiento se iniciara, presentar un documento que acredite la comunicación al denunciante de una propuesta conciliatoria a efectos de considerarla, en su oportunidad, en la graduación de la sanción administrativa que corresponda.*
- *En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cumpliera con precisar si a la fecha de recepción de la presente carta ha brindado respuesta al reclamo N° 31030, interpuesto por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016 en su libro de reclamaciones”.*

4

Dicho requerimiento fue absuelto por la Empresa de Transportes a través de los escritos del 5 y 6 de octubre de 2016, con los cuales informó haber atendido el 9 de junio de 2016 el reclamo virtual formulado por el señor D. I. C., asimismo, negó el cuestionamiento efectuado por el referido consumidor.

## **1.2 Resolución Admisoria**

El 28 de octubre de 2016, con Resolución N° 1, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Empresa de Transportes, toda vez que habría incurrido en las siguientes conductas infractoras:

Habrían brindado al señor D. I. C. en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima - Huancayo, alimentos fríos y crudos, calificándola como una presunta infracción del artículo 19° del Código.

No habría atendido, dentro del plazo legal establecido para ello, el reclamo virtual formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016 (Reclamo N° 31030), considerándola una presunta infracción del artículo 24° del Código.

### **1.3 Síntesis de los descargos**

La Empresa de Transportes se apersonó al procedimiento, a través de un escrito, con fecha 15 de noviembre de 2016, solicitando declarar improcedente y/o infundada la denuncia formulada por el señor D. I. C., bajo los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- La empresa se dedicaba al transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional, motivo por el cual el denunciante adquirió un boleto de viaje en el servicio cruzero suit para la ruta Lima – Huancayo el 11 de mayo de 2016.
- La prestación de su servicio se basaba en la seguridad, puntualidad y confianza, reafirmando una de estas características en la hora exacta de partida del bus, así como el viaje directo que brindabas (esto es, únicamente hacían paradas en los puntos autorizados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones).
- El señor D. I. C. había interpuesto la denuncia maliciosamente puesto que, de la revisión de su denuncia, no se advertía ningún medio probatorio que acreditara lo cuestionado, constituyendo sus versiones en falsas y contradictorias.
- Pese a que no había sido la única persona que solicitó un menú de carne, no habían recibido quejas y/o reclamos similares al hecho cuestionado por el referido denunciante, por el contrario, uno de sus tripulantes indicó en el Informe de Viaje que no hubo novedades en el transcurso del trayecto.
- Sí había cumplido con brindar respuesta al reclamo formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016, el cual fue realizado a través de un correo electrónico de fecha 9 de junio de 2016 y para tales fines se utilizó un aplicativo denominado SAC (Servicio de Atención al Cliente), el mismo que era una medida interna utilizada para controlar la atención oportuna de todos los reclamos interpuestos a nivel nacional.

## **Fundamentos de derecho:**

Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

6

## **Medios probatorios:**

- Copia de una impresión de su página web, en cuya parte inferior derecha se consignaba un link, el cual correspondía a su libro de reclamaciones virtual.
- Copia del correo electrónico del 9 de junio de 2016, remitido por la Empresa de Transportes al señor D. I. C.
- Copia del Informe de Viaje del 12 de mayo de 2016, elaborado por uno de los tripulantes de la Empresa de Transportes.
- Copia de la Resolución Final N° 405-2016/PS1 del 25 de mayo de 2016.
- Copia de la Resolución Final N° 1717-2016/CC2 del 24 de octubre de 2016.
- Copia del reporte de consulta de pasajeros, correspondiente al señor D. I. C.

## **ESCRITO ADICIONAL**

El 25 de noviembre de 2016, el señor D. I. C. presentó un escrito, aseverando lo siguiente:

- Resultaba ilógico que con una fotografía o un video pudiera acreditar la puesta a disposición de alimentos no idóneos, esto es, que la comida se encontraba fría y que le entregaron un empaque vacío de queque.
- Desconocía de la existencia de algún “Informe de viaje” pues, de lo contrario, lo hubiese solicitado a efectos de dejar constancia de los hechos ocurridos, siendo que la interposición de su reclamo recién pudo realizarlo a través de internet cuando llegó a su hospedaje.
- El hecho de que fuese abogado no significaba que no pudiera formular una denuncia en tanto estaba en todo su derecho.

7

#### **1.4 Resolución de Primera Instancia**

Con Resolución N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- *“Archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada brindó al denunciante alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima – Huancayo.*
- *Archivó procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 24° del Código, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada no atendió, dentro del plazo legal establecido, el reclamo formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016.*
- *Denegó las medidas correctivas solicitadas y el pago de las costas y los costos del procedimiento solicitados por el señor D. I. C.”*

#### **1.5 Recurso de Apelación del señor D. I. C.**

Asimismo:

El 19 de enero de 2017, dentro del plazo establecido en el acto administrativo, el señor D. I. C. interpuso su recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano de primera instancia el 27 de diciembre de 2016, solicitando que se revoque la referida resolución y se sancione a la Empresa de Transportes por los hechos denunciados, bajo los siguientes fundamentos:

##### **Fundamentos de hecho:**

- La resolución apelada carecía de defectuosa, incompleta e insuficiente motivación, debido a que la primera instancia no había tomado en cuenta

los medios probatorios consistentes en los correos electrónicos remitidos por la Empresa de Transportes el 9 de junio de 2016.

- Contrario a lo asumido por la Comisión (esto es, que no había presentado medios probatorios que acrediten los hechos denunciados tales como lo hubiera sido una grabación, filmación, fotografías, entre otros), dicha instancia no había considerado la teoría la carga probatoria dinámica a efectos de determinar la responsabilidad de la Empresa de Transportes, parte que se encontraba en mejor posición de contradecir lo ocurrido.
- La referida teoría se encontraba basada en los Principios de Solidaridad y Colaboración en materia probatoria, a través de los cuales se consignaba que la carga de prueba recaía sobre quien estaba en mejores condiciones de suministrarla.
- No había sido la única persona que tuvo la percepción de la puesta a disposición de alimentos inadecuados, motivo por el cual adjuntaba a su recurso la declaración jurada de la señora V., quien también fue víctima del mal servicio brindado por la Empresa de Transportes.
- Pese a que la primera instancia tenía la facultad de requerir y otorgar un plazo prudencial para que los administrados subsanen algunas observaciones, no lo había efectuado oportunamente.
- El Informe de Viaje aportado por la denunciada no podía ser un medio de prueba que desestime su denuncia, puesto que en su debido momento había interpuesto el reclamo N° 31030, a través del cual dejaba constancia de su disconformidad con la comida que le entregaron.
- La Empresa de Transportes había atendido su reclamo mediante dos (2) correos electrónicos, con los cuales la proveedora denunciada no negó la imputación realizada en su contra, mucho menos le indicó que el tripulante del bus le había informado que no existía ninguna novedad en el viaje; por el contrario, le informó que coordinaría con las áreas respectivas para realizar la toma de decisiones necesarias.
- Dicha atención (a través de correos electrónicos) era inadecuada, toda vez que la denunciada no se pronunciaba en absoluto respecto a su reclamo, limitándose a realizar una serie de alegaciones y/o teorías ajenas a lo cuestionado.

- Pese a que correspondía, su reclamo no había sido consignado en el Informe de Viaje, siendo este incluido en el libro de reclamaciones de la Empresa de Transportes a pesar de que fue presentado mediante página web y no mediante la entrega física de un libro de reclamaciones.

#### **Fundamentos de derecho:**

Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Decreto Legislativo N° 807 – Ley sobre las Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

#### **Medios Probatorios:**

Copia de la Declaración Jurada de la señora V. de fecha 15 de diciembre de 2016.

Copia de las impresiones de tres (3) capturas de pantalla sobre la página web de la Empresa de Transportes.

Posteriormente:

Mediante Resolución N° 4 del 27 de enero de 2017, el ORPS concedió el recurso de apelación formulado por el señor D. I. C. en contra de la Resolución N° 1002-2016/PS1 y, en consecuencia, remitió el expediente al órgano resolutorio de competencia (al superior jerárquico)

#### **ESCRITO ADICIONAL**

El 28 de febrero de 2017, la Empresa de Transportes presentó un escrito, señalando lo siguiente:

- Se encontraba conforme con lo resuelto por la primera instancia, motivo por el cual reiteraba su posición, esto es, que eran falsas, contradictorias e inadmisibles los fundamentos expuestos por el señor D. I. C., quien incluso

no había adjuntado los medios probatorios suficientes que acrediten los hechos cuestionados.

- La declaración jurada de la señora V. no contaba con fecha cierta, por lo que resultaba ser un medio probatorio extemporáneo, debiendo el denunciante acreditarlo conforme a la teoría de la Carga de la Prueba.
- La alimentación que brindaba en sus unidades de transportes era de buena calidad y de óptimas condiciones según los estándares establecidos por el Ministerio de Salud.
- Contaban con libros de reclamaciones en cada agencia, a nivel nacional e internacional, así como también uno de manera virtual, para lo cual debían ingresar a su página web [www.cruzdelsur.com.pe](http://www.cruzdelsur.com.pe)
- Había cumplido de manera oportuna con brindar atención al reclamo formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016, esto es, a través de un correo electrónico remitido el día 9 de junio de 2016 (mediante su aplicativo SAC).
- Solicitaba que la Autoridad Administrativa le concediera el uso de la palabra a través de un informe oral.

## **1.6 Resolución de Segunda Instancia**

Con Resolución N° 511-2017/CC2 del 24 de marzo de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- *“Confirmó, modificando fundamentos, la Resolución N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 24° del Código, en tanto, a la fecha de la interposición de la denuncia interpuesta por el señor D. I. C.*
- *Revocó la Resolución N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la Empresa de Transportes; y, en consecuencia, la sancionó con una amonestación, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el 12 de mayo de 2016 puso a disposición del*

*señor D. I. C. alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima – Huancayo.*

- *Ordenó a la Empresa de Transportes, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles cumpliera con devolver al señor D. I. C. la suma correspondiente a los alimentos materia de denuncia (Almuerzo: Menú carne).*
- *Condenó a la Empresa de Transportes al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor D. I. C.*
- *Dispuso la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi”.*

11

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

A continuación, se detallará las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis:

### **2.1 La falta de interés para obrar del señor D. I. C. correspondiente a uno de los hechos cuestionados.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

Mediante escrito de denuncia del 14 de junio de 2016, el señor D. I. C. indicó que interpuso un reclamo (a saber, N° 31030) en el libro de reclamaciones virtual de la Empresa de Transportes el 15 de mayo de 2016; no obstante, pese a que el plazo legal establecido para la atención de reclamos era de treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de interpuesto el reclamo, y aún la denunciada se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta al mismo, el señor D. I. C. presentó su denuncia refiriendo que uno de los hechos denunciados era la falta de atención de su reclamo.

## **ANÁLISIS**

El artículo 108° del Código dispone como una de las causales de improcedencia de una denuncia la falta de interés para obrar. Asimismo, el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma aplicable de manera supletoria al procedimiento administrativo, señala las causales de improcedencia de una demanda, siendo una de ellas, en efecto, el interés para obrar del interesado.

Se entiende por interés para obrar:

A la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, Monroy (1994) señala que es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo. (p. 124)

Para mejor entender, el artículo 107° del Código establece que:

En materia de protección al consumidor, los procedimientos pueden iniciarse por denuncia del consumidor afectado o del que pudiera verse afectado por la conducta infractora. Dicha norma pone de manifiesto, la necesidad que tiene la autoridad administrativa de evaluar un perjuicio efectivo o potencial en las denuncias de los consumidores para poder pronunciarse sobre las mismas.

Aunado a lo anterior, Avendaño (2010) refiere que la figura jurídica en mención tiene por finalidad lo señalado a continuación:

*“Su finalidad es verificar que el proceso –o la decisión que en él se tome– provea una utilidad real para el demandante. Si la necesidad de obtener tutela jurídica se satisface a través del proceso, el actor tiene interés para obrar. Por el contrario, no lo tiene si el proceso no le reporta una utilidad concreta, así la sentencia le sea favorable”. (p.65)*

## **2.2 La incorrecta imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por el señor De la Cruz.**

### **IDENTIFICACIÓN**

De la lectura de la denuncia formulada por el señor D. I. C. el 14 de junio de 2016, se puede apreciar que el referido consumidor precisó que no se encontraban conforme con la respuesta brindada por la Empresa de Transportes mediante correo electrónico del 9 de junio de 2016, en tanto esta no brindaba una respuesta directa a su reclamo.

13

Así, tal como puede advertirse, el señor D. I. C. no negó la falta de atención oportuna de su reclamo, sino que este no era el idóneo, verificándose de esta manera que la imputación recogida por el ORPS no era la adecuada pues no era congruente a lo cuestionado.

### **ANÁLISIS**

El artículo 139º de la Constitución Política del Perú establece:

Entre otros puntos, que el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria), también reconoce el derecho a ese debido proceso.

Así, el Principio al Debido Procedimiento refiere que:

La autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

Sobre el particular, Rojas (2011) ha señalado que:

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (p. 184)

El artículo 5°.4 de dicha ley dispone que:

El contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

De otro lado, el Principio de Congruencia:

Se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

A mayor abundamiento:

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado -en reiterada jurisprudencia- que el juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por tanto, debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, asimismo, tampoco debe omitir lo expresamente pretendido.

## **2.3 El análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Empresa de Transportes.**

### **IDENTIFICACIÓN**

Mediante la Resolución N° 511-2017/CC2 del 24 de marzo de 2017, el ORPS sancionó a la Empresa de Transportes con una amonestación por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el 12 de mayo de 2016 puso a disposición del señor D. I. C. alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima – Huancayo.

Si bien la segunda instancia basó su decisión atendiendo a los criterios de graduación consistentes en: (a) el perjuicio generado al consumidor; y, (b) la probabilidad de detección de la infracción; la amonestación impuesta a la Empresa de Transportes no fue debidamente motivada y sustentada, más aún, considerando la inexistencia de circunstancias atenuantes por parte de la proveedora denunciada.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación fue adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

### **ANÁLISIS**

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos:

#### **Artículo 3°- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

#### **Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

(...)

Así, acerca de la motivación de los actos administrativos, Huergo (1998) ha indicado lo siguiente:

La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto y saber, en consecuencia, dónde hay que centrar el ataque al mismo. La motivación inadecuada es aún más perjudicial, puesto que desorienta al destinatario del acto, haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (p. 92)

Por su parte, el artículo 112º del Código dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes:

*El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.*

*La probabilidad de detección de la infracción.*

*El daño resultante de la infracción.*

*Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.*

*La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.*

Adicionalmente:

El legislador desarrolló en mencionado cuerpo normativo también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales deben ser aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la Autoridad Administrativa.

Así:

La finalidad es adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. En ese sentido y conforme a lo desarrollado por la Sala, las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

Es menester mencionar que:

El Indecopi no se encuentra obligado a tomar en cuenta la totalidad de los criterios indicados en la referida norma sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso; puesto que, de conformidad al artículo 112° del Código, se advierte que al graduar la sanción el Indecopi puede tener en consideración los criterios que se menciona en la norma, más no tiene la obligación de desarrollar todos los criterios.

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

#### **3.1 Sobre la falta de interés para obrar del señor D. I. C. correspondiente a uno de los hechos cuestionados.**

De la revisión de la Resolución N° 1 del 28 de octubre de 2016, se aprecia que uno de los hechos recogidos por el ORPS era que, pese a que el señor D. I. C. interpuso un reclamo (a saber, N° 31030) en el libro de reclamaciones virtual de la Empresa de Transportes el 15 de mayo de 2016, dicha proveedora denunciada no habría cumplido con atender el mismo de manera oportuna.

En este punto, resulta pertinente mencionar que el artículo 24° del Código refiere que los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de su recepción. Asimismo, indica que dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Así las cosas, en la medida que el reclamo N° 31030 fue interpuesto por el denunciante el día 15 de mayo de 2016; conforme a la norma precitada, la Empresa de Transportes tenía hasta el día 15 de junio de 2016 para atender oportunamente el referido reclamo o, en su defecto, comunicar al denunciante las razones por las cuales el plazo de la respuesta a su reclamo se iba a extender unos días más.

En ese sentido, pese a que la Empresa de Transportes se encontraba aún dentro del plazo legal establecido para brindar una comunicación sobre su pedido (15 de junio de 2016); de la revisión del expediente, se advierte que la denuncia formulada por el señor D. I. C. fue presentada el día 14 de junio de 2016.

18

Por tal motivo, ante el ORPS, dicho administrado carecía de interés para obrar (falta de tutela jurídica), pues independientemente si es que el reclamo fue atendido o no de manera previa al vencimiento del plazo para efectuarlo, acorde a lo indicado en el artículo 108° del Código, la Autoridad Administrativa era responsable de constatar –de manera preliminar– su propia competencia para conocer acerca de los hechos denunciados.

### **3.2 Sobre la incorrecta imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por el señor De la Cruz.**

De la lectura de la denuncia formulada por el señor D. I. C. el 14 de junio de 2016, se puede apreciar que el referido consumidor no indicó que la Empresa de Transportes no haya atendido oportunamente su reclamo (a

saber, N° 31030); por el contrario, su cuestionamiento se encontraba orientado en que no se encontraban conforme con la respuesta brindada por la Empresa de Transportes mediante correo electrónico del 9 de junio de 2016; ello, en tanto esta respuesta no reflejaba ser una respuesta directa a su reclamo sino tan solo meras alegaciones y/o hechos no relacionados a su pedido.

Dicho esto, conviene reiterar que el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

En esa línea, el ORPS debió haber imputado (y posteriormente haberse pronunciado) correctamente el hecho cuestionado por el señor D. I. C. en su denuncia, esto es, que la Empresa de Transporte brindó una respuesta inadecuada a su reclamo formulado el 15 de mayo de 2016 en tanto esta no se refería a lo solicitado, para lo cual debió calificarla como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

19

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que, bajo los alcances del artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Comisión –en ejercicio de sus facultades– pudo haber declarado la nulidad parcial de la resolución de primera instancia por vulneración al Principio de Congruencia y al Debido Procedimiento, puesto que el ORPS se pronunció sobre un hecho no denunciado por el señor D. I. C.; y, en consecuencia, pudo haber ordenado al órgano resolutorio de la primera instancia que impute correctamente y, posteriormente, se pronuncie a la brevedad sobre el hecho denunciado por dicho administrado.

### **3.3 Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Empresa de Transportes.**

En primer lugar, resulta pertinente mencionar que la conducta acreditada en el presente procedimiento es que la Empresa de Transportes puso a disposición del señor D. I. C. de alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima – Huancayo.

Así, mediante la Resolución N° 511-2017/CC2 del 24 de marzo de 2017:

La Comisión sancionó a la Empresa de Transportes con una amonestación por infracción del artículo 19° de Código. A efectos de determinar la referida sanción impuesta a la denunciada, se utiliza estos criterios de graduación: (a) el perjuicio generado al consumidor; y, (b) la probabilidad de detección de la infracción.

Si bien dichos criterios estuvieron debidamente fundamentados, lo cierto es que basó su decisión únicamente en dos (2) criterios, pudiendo haber desarrollado el criterio correspondiente al beneficio ilícito, cuya definición es la siguiente: “el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido”. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, p. 139)

20

Así, de una valoración conjunta de los medios probatorios obrantes en el expediente administrativo, se puede colegir que el beneficio ilícito acarreado por la Empresa de Transportes es el ahorro que obtuvo por la prestación de un servicio de alimentación no idóneo, el cual se encontraba dentro del servicio de transporte terrestre ofrecido, cuyo precio era de S/ 78,00.

Si bien es la Autoridad Administrativa, quien, a su discrecionalidad, determina la sanción a imponer al proveedor denunciado; lo cierto es que: (a) conforme se ha desarrollado anteriormente, la finalidad de una sanción

es disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados (proveedores); y, (b) esta sanción debe desarrollar los motivos y/o criterios, así como las circunstancias atenuantes o agravantes utilizados por dicha instancia.

Así, a mi consideración, no obra en el expediente medios probatorios que acrediten circunstancias atenuantes por parte de la Empresa de Transportes (tales, como una propuesta conciliatoria, el reconocimiento o el allanamiento de la conducta infractora), a fin de que la Comisión haya determinado la imposición de una amonestación, más aún, cuando se ha constatado que el señor D. I. C. vio defraudadas sus expectativas con el servicio de alimentación (parte del servicio de transporte terrestre) que brindaba la Empresa de Transportes.

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

##### **4.1 Sobre la Resolución N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016.**

Respecto a dicha resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en los extremos que archivó la denuncia interpuesta por el señor D. I. C. en contra de la Empresa de Transportes referidos a que la proveedora denunciada: (i) habría brindado al señor D. I. C. alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima - Huancayo; y, (ii) no habría atendido, dentro del plazo legal establecido para ello, el reclamo virtual formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016 (Reclamo N° 31030).

21

Así pues, respecto al hecho denunciado (i), a efectos de acreditarlo el señor D. I. C. presentó ante la primera instancia, entre otros medios probatorios, los siguientes:

- La Boleta de Venta Electrónica N° B001-00266868 del 11 de mayo de 2016, emitida por la Empresa de Transportes, a través de la cual se

21

acredita que el señor D. I. C. era pasajero del trayecto Lima - Huancayo.

- La Hoja de Reclamo N° 31030 del 15 de mayo de 2016, con la cual el señor D. I. C. dejó constancia de lo siguiente: *“Soy pasajero de la empresa. Viajé de la ciudad de Lima-Huancayo el día 12/05/2016. Respecto a la comida, era una mezcla de seco de carne con arroz rojizo; dicha comida estaba fría y el arroz estaba muy duro, crudo e incomible, lo cual informé al terramozo. Del mismo modo, en forma graciosa y/o negligente, me dieron un empaque en el que supuestamente habría un queque; empero, solamente había restos de papel y ningún queque. Lo cual es una burla. (...)”*.
- El correo electrónico del 9 de junio de 2016, mediante el cual la Empresa de Transportes atendió el reclamo del señor D. I. C., indicando que: *“Al respecto informamos que nuestra institución se preocupa permanentemente por satisfacer a nuestros clientes, motivo por el cual lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas el pasado 12/05/2016. Asimismo, su reclamo ha sido reportado a las jefaturas y áreas involucradas para la toma de acciones correctivas y para que incidente como el que tuvo no vuelvan a ocurrir. (...)”*.

De manera preliminar, resulta pertinente acotar que el libro de reclamaciones tiene como objetivo permitir a los consumidores realizar un reclamo relacionado con la actividad del proveedor en el marco de una relación de consumo y/o dejar constancia de una queja. Por ello, conforme lo ha desarrollado la Sala en sus pronunciamientos, si bien de modo general, no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor en referencia al contenido de una hoja de reclamación, lo cierto es que, en casos como el de materia de análisis, sí resulta trascendental, en virtud de la dificultad probatoria del denunciante y la posibilidad de la denunciada para generar medios probatorios que desvirtúen lo señalado por el consumidor, y así eximirse de responsabilidad.

22

22

En ese sentido, de la valoración conjunta de los medios probatorios aportados, se aprecia que el señor D. I. C. si acreditó –a nivel indiciario–

que la Empresa de Transportes le brindó alimentos no idóneos (fríos y crudos); por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, habiéndose verificado la conducta cuestionada, correspondía al proveedor denunciado, acreditar y sustentar que no podría adjudicarse la responsabilidad por responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, así sea porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos o de terceros que lo eximen de responsabilidad o porque actuó cumpliendo con las normas debidas.

Así, pese a que la Empresa de Transportes presentó un Informe de Viaje como medio de prueba, con el cual uno de sus tripulantes dejaba constancia de que durante el trayecto Lima – Huancayo no se había presentado ningún inconveniente; dicho documento carecía de eficacia probatoria, en la medida que lo consignado connotaba como una apreciación subjetiva pues fue elaborado por uno de sus trabajadores (relación de dependencia con la denunciada). Por tal motivo, en tanto no obraba medio probatorio adicional que acreditara la veracidad de sus afirmaciones (esto es, que había brindado un servicio de alimentación adecuado), en ese sentido, correspondía declarar fundada la denuncia interpuesta, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De otro lado, respecto al hecho cuestionado (ii), referido a la presunta falta de atención del reclamo formulado por el señor D. I. C. el 15 de mayo de 2016, corresponde precisar que el ORPS declaró su archivo, toda vez que, de la lectura de la denuncia formulada, se apreciaba que el denunciante reconoció haber recibido el correo electrónico del 9 de junio de 2016, con el cual quedaba acreditado que la Empresa de Transportes atendió oportunamente su reclamo.

No obstante, toda Autoridad Administrativa previamente tiene el deber de verificar su propia competencia para conocer los hechos denunciados. Así pues, en la medida que el plazo legal establecido para brindar una respuesta a los reclamos era de treinta (30) días calendarios y dado que la interposición de la denuncia fue realizada por el señor D. I. C. el día 14 de

junio de 2016, la Empresa de Transportes aún se encontraba dentro de ese plazo para atender el reclamo formulado por el denunciante el 15 de mayo de 2016.

Por tanto, correspondía que el ORPS hubiera declarado la improcedencia, por falta de interés para obrar, de la denuncia interpuesta por el señor D. I. C. en contra de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 24° del Código.

#### **4.2 Sobre la Resolución N° 511-2017/CC2 del 24 de marzo de 2017.**

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia:

- Confirmó, modificando fundamentos, la resolución de la primera instancia, en el extremo que archivó la denuncia interpuesta en contra de la Empresa de Transportes, al verificarse que el señor D. I. C. carecía de interés para obrar ya que la proveedora, a quien se denunció, se encontraba aún dentro del plazo legal para ofrecer una respuesta al reclamo presentado por dicho consumidor.
- Se revoca la resolución de la primera instancia, declarandola fundada la denuncia interpuesta por el señor D. I. C. en contra de la Empresa de Transportes, al haberse acreditado que la proveedora denunciada brindó al denunciante alimentos fríos y crudos en el servicio de transporte contratado en la ruta Lima – Huancayo.

24

En cuanto al primer extremo; ello, bajo los argumentos expuestos en el acápite anterior. Ahora, respecto al segundo extremo referido a una presunta infracción al deber de idoneidad recogido en los artículos 18° y 19° del Código, cabe mencionar que Carbonell (2015) ha considerado que el deber de idoneidad consiste en:

Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible (...). Por tanto,

en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó. (p. 142)

Así pues, lo que un consumidor esperaría razonablemente de su proveedora es que la prestación de un servicio de transporte terrestre sea efectuada de manera adecuada e integral; en otras palabras, si es que dentro del servicio ofrecido por la denunciada estaba brindar a los pasajeros un refrigerio (almuerzo), lo lógico sería que estos alimentos sean inocuos, y no que estos se encontraran fríos y/o crudos para su consumo.

Ahora, de la valoración conjunta de los medios probatorios obrantes en el expediente administrativo, se puede advertir que el señor D. I. C. cumplió con acreditar indiciariamente la puesta a disposición de alimentos no idóneos a través de la interposición del reclamo en el libro de reclamaciones de la Empresa de Transportes; no obstante, dicha denunciada no presentó los medios probatorios suficientes que acreditaran sus argumentos de defensa, por el contrario, de la respuesta que brindó al referido reclamo, no negó el hecho cuestionado por el consumidor, siendo que incluso le ofreció las disculpas pertinentes por lo ocurrido y le aseguró que tomarían las medidas necesarias para que eventos como el cuestionado no volvieran a suceder.

## V. CONCLUSIONES

Finalmente, ya habiendo realizado el análisis respecto al presente caso:

Se ha examinado ambas instancias administrativas, debiendo señalar que, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, toda vez que se revocó lo resuelto por la primera instancia administrativa.

Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

Con el fin de realizar el análisis sobre la responsabilidad o no de la proveedora denunciada en los hechos cuestionados, de manera preliminar, la Autoridad Administrativa debe verificar su propia competencia para conocer los mismos, puesto que uno de ellos podía adolecer de alguna causal de improcedencia, tal como, la falta de interés para obrar.

Sobre todos los hechos cuestionados en la denuncia, la Autoridad Administrativa tiene la obligación de atribuir responsabilidad y pronunciarse; debiendo ser estos imputados correctamente a efectos de no vulnerar el Principio de Congruencia y el Debido Procedimiento.

De conformidad a la instancia administrativa, la sanción impuesta por debe ser acorde a la conducta infractora verificada, para lo cual esta debía ser fundamentada y desarrollada, debiendo tomar en consideración que la finalidad de la misma era desincentivar a los proveedores de la realización de infracciones similares a la constatada.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Avendaño Valdez, J. (2010). El interés para obrar. *Themis - Revista De Derecho*, (58), 63-69.
- Carbonell O'Brien, Esteban. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Juristas Editores.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.
- Monroy Gálvez, J. (1994). Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. *Themis – Revista de Derecho*. (27-28), 119-129.

## **VII. ANEXOS**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

## RESOLUCIÓN FINAL N° 511-2017/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR N° 1

DENUNCIANTE : ~~MANDADO DE LA CRUZ CALDERÓN (EL SEÑOR  
DE LA CRUZ)~~

DENUNCIADA : ~~TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.S. (CRUZ DEL  
SUR)~~

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS

Lima, 24 de marzo de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 14 de junio de 2016, subsanado el 30 de setiembre de 2016, ~~\_\_\_\_\_~~ interpuso una denuncia contra ~~\_\_\_\_\_~~, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) Es un pasajero frecuente de la empresa denunciada;
  - (ii) el 12 de mayo de 2016, se embarcó en un bus de ~~Transportes Cruz del Sur~~, en la ruta Lima – Huancayo;
  - (iii) al cabo de una hora, el terramozo a cargo de dicho bus informó a los pasajeros que procedería a servir el refrigerio;
  - (iv) posteriormente, le entregó una fuente con la merienda ofrecida; no obstante, al abrir el empaque se percató que la comida servida consistía en *“una mezcla de seco de carne con arroz rojizo [...] estaba frío, el abarrote sin cocinar, crudo e incomible”*;
  - (v) además, al ver el empaque del queque entregado, notó que en este *“existía restos de papel envoltorio, migajas de harina y todo sellado como si fuese una broma de mal gusto”*;

<sup>1</sup> Registro Único de Contribuyentes N° 20100227461

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A

1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

- (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, así como las costas y costos del procedimiento.
5. Por escrito del 19 de enero de 2017, el denunciante interpuso su recurso de apelación indicando lo siguiente:
- (i) La responsabilidad administrativa en materia de protección al consumidor, es objetiva, motivo por el cual, resulta de aplicación la teoría de la carga probatoria dinámica a través de la cual se flexibiliza la carga de la prueba trasladándola a quien posee mayores posibilidades de producirla;
  - (ii) comunicó en su denuncia que su compañera de viaje, la señora [REDACTED] también fue víctima del mal servicio del denunciado, sin embargo, no pudo acompañar la documentación pertinente debido a que el esposo de dicha colega, padece una enfermedad degenerativa;
  - (iii) la denunciada no negó los hechos materia de denuncia en ninguno de los dos (2) correos electrónicos enviados el 9 de junio de 2016, sino que admitió la existencia del defecto en el servicio manifestando lo siguiente: *"Al respecto, informamos que nuestra institución se preocupa permanentemente por satisfacer a nuestros clientes, motivo por el cual lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas el pasado 12/05/2016. Asimismo, su reclamo ha sido reportado a las jefaturas respectivas y áreas involucradas para la toma de acciones correctivas y para que incidente como el que tuvo no vuelvan a dormir. (...) Agradecemos la información brindada y esperamos que este malestar no afecte la buena imagen que hasta el monto tiene de nuestra institución"* [Sic];
  - (iv) al indicarse en el portal web del denunciado, por un lado, la opción "Queja por comida", y por otro, señalar "Reclamo N° 31030", se induce a error al consumidor; y,
  - (v) adjuntó la siguiente documentación: (a) Declaración Jurada de [REDACTED] en la cual señaló lo siguiente: *"el día de viaje acaecido a la ciudad de Huancayo el día 12/05/2016, se me otorgó una comida signado como seco de carne, el mismo estaba desabrido, el arroz rojizo, estaba sin cocinar y frío; no presente mi queja y/o reclamo debido a que no tengo el tiempo necesario para recurrir a Indecopi. Así también, tal malestar le fue originado a mi compañero de viaje, letrado [REDACTED], originándose una molestia, que no fue corregido por el terramozo";* (b) documentación sobre el estado de salud de [REDACTED]; (c) impresiones de pantalla del portal web del denunciado.
6. El 28 de febrero de 2017, [REDACTED] absolvió la apelación del denunciante reiterando lo señalado en sus descargos. Además, solicitó el uso de la palabra.

## ANÁLISIS

**Cuestión Previa: Sobre la solicitud de informe oral presentada por [REDACTED]**

M-CPC-05/1A

3



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

7. El 28 de febrero de 2017, la denunciada solicitó el uso de la palabra a fin de informar oralmente sus fundamentos de defensa.
8. El artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada<sup>3</sup>.
9. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario<sup>4</sup> conceder el uso de la palabra.
10. En ese sentido, esta Comisión cuenta con la facultad discrecional de conceder el uso de la palabra; y, por tanto, en caso esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
11. En el presente caso, se ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, Transportes Cruz del Sur ha tenido oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como plantear su posición respecto a la materia controvertida.
12. Por lo tanto, considerando que dicha parte, ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa y, además, que en su solicitud de informe oral, no ha referido la necesidad de presentar ante la Comisión nuevos elementos de juicio

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 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 de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.  
16.2°.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.  
16.3°.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

<sup>4</sup> Al respecto, mediante la Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, emitida por la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, en el Expediente de Apelación N° 356-2005-Piura, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó lo siguiente: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada el INDECOPI el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

En idéntica línea de desarrollo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en la Resolución N° 3804-2014/SPC-2014 del 10 de noviembre de 2014, ha señalado lo siguiente: "De acuerdo con lo establecido en el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, quedará a criterio del órgano resolutorio convocar o denegar la solicitud para la audiencia de informe oral, de lo cual se desprende que la programación de una audiencia de informe oral queda a discreción de la autoridad administrativa mediante una decisión motivada".



para la resolución del caso que justifiquen la realización de dicha audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado por la denunciada.

### Sobre el deber de idoneidad

13. El artículo 19° del Código<sup>5</sup> establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
14. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
15. El **[REDACTED]** denunció que el 12 de mayo de 2016, durante el transporte en la ruta Lima – Huancayo, **[REDACTED]** le entregó alimentos fríos y crudos.
16. En la resolución de primera instancia, el OPS resolvió archivar el presente hecho denunciado al considerar que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no quedó acreditado, ni a nivel indiciario, que la denunciada hubiese brindado alimentos fríos, crudos y/o en mal estado al denunciante.
17. En su apelación, el denunciante indicó que **[REDACTED]** no negó los hechos materia de denuncia en ninguno de los dos (2) correos electrónicos enviados el 9 de junio de 2016, sino que admitió la existencia del defecto en el servicio.
18. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
  - (i) Tarjeta Pasajero Frecuente, emitida por la denunciada a favor del **[REDACTED]**

<sup>5</sup> LEY N° 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.



- (ii) Boleta de Venta Electrónica N° [REDACTED] del 11 de mayo de 2016, emitido por Transportes Cruz del Sur, en el que se aprecia que la señora **María Vásquez Sánchez** adquirió un boleto de transporte terrestre, en la ruta Lima – Huancayo, escogiendo la opción de almuerzo: “Menú de carne”;
- (iii) Boleta de Venta Electrónica N° [REDACTED] del 11 de mayo de 2016, emitido por Transportes Cruz del Sur, en el que se aprecia que el denunciante adquirió un boleto de transporte terrestre, en la ruta Lima – Huancayo, escogiendo la opción de almuerzo: “Menú de carne”;
- (iv) Informe de Viaje del 13 de mayo de 2016, emitido por Cruz del Sur, en el cual se informó lo siguiente respecto del viaje en la ruta Lima – Huancayo – Lima: “Todo S/N”;
- (v) Boleta de Venta Electrónica N° [REDACTED] 177 del 16 de mayo de 2016, emitido por Transportes Cruz del Sur, en el que se aprecia que el denunciante adquirió un boleto de transporte terrestre, en la ruta Huancayo – Lima, escogiendo la opción de almuerzo: “Menú de carne”;
- (vi) Reclamo N° 31030 del 15 de mayo de 2016, presentado por el denunciante en el Libro de Reclamaciones virtual de Transportes Cruz del Sur, en el que indicó lo siguiente: “Soy pasajero de la empresa. Viajé de la ciudad de Lima – Huancayo, el día 12/05/2016. Respecto a la comida, era una mezcla de seco de carne con arroz rojizo: dicha comida estaba fría y el arroz estaba muy Duro, crudo e incomible, lo cual informé al terramozo. Del mismo modo, en forma graciosa y/o negligente, me dieron un empaque en el que supuestamente habría un keke; empero, solamente había restos de papel y ningún keke. Lo cual es una burla. Es inconcebible cómo siendo Cruz del Sur, una empresa tan seria brinde esa bazofia de comida a los consumidores”;
- (vii) Dos (2) correos electrónicos enviados por la denunciada al [REDACTED] el 9 de junio de 2016, en los cuales indicó lo siguiente: “Al respecto, informamos que nuestra institución se preocupa permanentemente por satisfacer a nuestros clientes, motivo por el cual lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas el pasado 12/05/2016. Asimismo, su reclamo ha sido reportado a las jefaturas respectivas y áreas involucradas para la toma de acciones correctivas y para que incidente como el que tuvo no vuelvan a ocurrir. (...) Agradecemos la información brindada y esperamos que este malestar no afecte la buena imagen que hasta el monto tiene de nuestra institución” [Sic];
- (viii) Declaración Jurada de la señora **Mónica** en la cual señaló lo siguiente: “el día de viaje acaecido a la ciudad de Huancayo el día 12/05/2016, se me otorgó una comida signado como seco de carne, el mismo estaba desabrido, el arroz rojizo, estaba sin cocinar y frío; no presente mi queja y/o reclamo debido a que no tengo el tiempo necesario para recurrir a Indecopi. Así también, tal malestar le fue originado a mi compañero de viaje, letrado **Juan**, originándose una molestia, que no fue corregido por el terramozo”;
- (ix) documentación sobre el estado de salud de **Tomás Huayta Ramírez**, y,
- (x) impresiones de pantalla del portal web del denunciado.
19. De dichos medios probatorios se advierte que el 12 de mayo de 2016, el denunciante y la señora Vásquez viajaron con destino a Huancayo, en un bus



operado por **Transportes Cruz del Sur**. Además, se aprecia que el 15 de dicho mes y año, el denunciante manifestó su disconformidad con el estado de los alimentos entregados por la denunciada, ante lo cual, esta se disculpó reconociendo los hechos denunciados por el **señor De La Cruz**.

20. Adicionalmente, esta Comisión valorará la declaración jurada de la **señora Vásquez**, quien se encontró en el bus en el momento de ocurrencia del hecho denunciado, y que coincidió en señalar con el denunciante, que la denunciada le brindó alimentos en mal estado. En ese sentido, este Colegiado considerará las afirmaciones de la señora Vásquez como indicios del hecho denunciado por el **señor De La Cruz**.
21. En consecuencia, del análisis conjunto de los medios probatorios aportados en el expediente, este Colegiado se genera convicción respecto a la ocurrencia del hecho materia de denuncia; por lo que, corresponde revocar lo resuelto por el OPS, y reformándola, declarar responsable a **Transportes Cruz del Sur**.

#### Sobre el deber de atención de reclamos

22. El artículo 24° literal 24.1° del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.
23. El **señor De La Cruz** denunció que **Transportes Cruz del Sur** no cumplió con brindar respuesta a su reclamo del 15 de mayo de 2016, dentro del plazo legal establecido.
24. El OPS resolvió archivar el presente hecho denunciado al considerar que **Transportes Cruz del Sur** no se encontraba obligada a responder, en 30 días calendario, la reclamación del 15 de mayo de 2016 del denunciante en tanto esta constituía una queja y no un reclamo, y al advertir que el 9 de junio de 2016, dicho proveedor atendió la referida reclamación.

<sup>6</sup> LEY N° 29579, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos**

24.1. Sin perjuicio de los derechos de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a responder los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.  
(...)



25. En su apelación, el denunciante indicó que el portl web de la denunciada lo indujo a error, en tanto por un lado indicó la opción "Queja por comida", y por otro, señaló: "Reclamo N° 31030".
26. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Reclamo N° 31030 del 15 de mayo de 2016, presentado por el denunciante en el Libro de Reclamaciones virtual de T[redacted] Cruz del Sur, en el que indicó lo siguiente: *"Soy pasajero de la empresa. Viajé de la ciudad de Lima – Huancayo, el día 12/05/2016. Respecto a la comida, era una mezcla de seco de carne con arroz rojizo: dicha comida estaba fría y el arroz estaba muy Duero, crudo e incomible, lo cual informé al terramozo. Del mismo modo, en forma graciosa y/o negligente, me dieron un empaque en el que supuestamente habría un keke; empero, solamente había restos de papel y ningún keke. Lo cual es una burla. Es inconcebible cómo siendo C[redacted] Cruz del Sur, una empresa tan seria brinde esa bazofia de comida a los consumidores"*, y,
  - (ii) dos (2) correos electrónicos enviados por la denunciada al [redacted] [redacted], el 9 de junio de 2016, en los cuales indicó lo siguiente: *"Al respecto, informamos que nuestra institución se preocupa permanentemente por satisfacer a nuestros clientes, motivo por el cual lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas el pasado 12/05/2016. Asimismo, su reclamo ha sido reportado a las jefaturas respectivas y áreas involucradas para la toma de acciones correctivas y para que incidente como el que tuvo no vuelvan a ocurrir. (...) Agradecemos la información brindada y esperamos que este malestar no afecte la buena imagen que hasta el monto tiene de nuestra institución"* [Sic].
27. De dichos medios probatorios se advierte que el 15 de mayo de 2016, el denunciante reclamó a T[redacted] Cruz del Sur por los alimentos servidos durante la prestación del servicio de transporte desde Lima a Huancayo.
28. En el presente caso, dado que la obligación de las empresas de responder los reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario – prevista en el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones – no ha sido extendida a las quejas, corresponde que, antes de determinar la responsabilidad de la denunciada, este Colegiado establezca si la reclamación del [redacted] constituye un reclamo o una queja.
29. El Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que un "reclamo" expresa la disconformidad del consumidor respecto a los bienes expendidos o a los servicios prestados, mientras que las "quejas" corresponden a disconformidades que no se encuentran relacionadas con los bienes y/o servicios ofrecidos, o que expresan el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin tener por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.
30. Sobre ello, esta Comisión aprecia que la denunciada oferta y presta el servicio de transporte terrestre, el cual incluye la entrega de alimentos, en el presente



caso, de almuerzos ("Menú de carne"). Además, de la reclamación del [REDACTED] [REDACTED] se advierte que este manifestó su disconformidad con los alimentos brindados por la denunciada, así como por la atención del terramozo.

31. En ese sentido, la reclamación del denunciante estuvo relacionada con el estado de los alimentos entregados por la denunciada, siendo que sus cuestionamientos al trato que recibió por parte del personal de la denunciada, se encontraron vinculados con el estado de los alimentos entregados por [REDACTED] [REDACTED], durante la prestación del servicio de transporte terrestre.
32. Por lo señalado, este Colegiado es de la opinión que la reclamación del 15 de mayo de 2016 del denunciante, constituyó un reclamo y no una queja; y por tanto, la denunciada contaba con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para brindar respuesta a dicha comunicación.
33. De acuerdo con los artículos 105° y 107° del Código, los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor tienen por finalidad el determinar infracciones a la normativa de protección al consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo<sup>7</sup>.
34. Por su parte, el artículo 107° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 105°.- Autoridad competente**  
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

El artículo 105° del Código dispone que el Indecopi – a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, las Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor – constituye el ente administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma, encontrándose facultada para imponer sanciones administrativas y las medidas correctivas que correspondan<sup>7</sup>.

El artículo 107° del Código establece que los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor inician de oficio, por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

<sup>8</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**  
**Artículo 107°.- Solicitud en interés particular del administrado.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

195

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

35. En línea con lo desarrollado, este Colegiado advierte que quien pretende informar a la Autoridad Administrativa sobre la ocurrencia de una infracción administrativa, en materia de protección al consumidor, debe evidenciar una situación real y de oportuna necesidad para acudir a la Autoridad de Consumo, que justifique el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
36. En el presente caso, esta Comisión aprecia que, en tanto la reclamación materia de análisis fue interpuesta por el denunciante, el 15 de mayo de 2016, **Transportes Cruz del Sur** contaba hasta el 14 de junio de 2016 para brindar respuesta a dicho reclamo.
37. Sin embargo, el **señor [REDACTED]** presentó su denuncia ante Indecopi el 14 de junio de 2016, esto es, cuando aún no vencía el plazo con el que contaba la denunciada para responder su reclamo; por lo que, aún no se encontraba facultado para solicitar el inicio de procedimiento administrativo sancionador contra la denunciada por el hecho materia de análisis.
38. En tal sentido, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró el archivo del presente hecho denunciado.

#### De las medidas correctivas

39. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>9</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

<sup>9</sup> **LEY N° 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.

**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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

**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 (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

40. En el presente caso, ha quedado acreditado que ~~Transportes Cruz del Sur~~ entregó alimentos en mal estado al denunciante, durante el transporte desde Lima a Huancayo, el 12 de mayo de 2016.
41. En su denuncia, el ~~señor David Cruz~~ solicitó que se le devuelva el valor del precio pagado por el transporte del 12 de mayo de 2016.
42. En ese sentido, considerando que la denunciada prestó el servicio de transporte al denunciante, y que entregó alimentos en mal estado al ~~señor David Cruz~~, este Colegiado considera que, a fin de revertir la conducta infractora corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante la suma correspondiente al valor de los alimentos materia de denuncia (Almuerzo: Menú Carne).
43. En ese sentido, corresponde revocar la resolución apelada que dispuso denegar el otorgamiento de medidas correctivas a favor del denunciante, y reformándola, ordenar a ~~Transportes Cruz del Sur~~ el cumplimiento del mandato descrito en el numeral anterior.
44. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Lapa deberá remitir un escrito al OPS comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>10</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS verifica el incumplimiento podrán imponer a las denunciadas una sanción.
45. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

<sup>11</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

### Sobre la graduación de la sanción a imponer por la infracción verificada en segunda instancia administrativa

46. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
47. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>12</sup>.
48. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó que el denunciante viera frustradas sus expectativas de disfrutar de alimentos en óptimo estado durante su viaje desde la ciudad de Huancayo a Lima, pese a que pagó una suma dineraria por dicho servicio. Además, se produjo un perjuicio en la confianza del denunciante en el sector de transporte terrestre, pues este podría asumir que los proveedores de dicho sector incurren en la conducta infractora verificada.
  - (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, pues el consumidor pudo evidenciar la conducta infractora en tanto ésta incide en la prestación del servicio de transporte que adquirió, contando con la motivación para poner en conocimiento de la autoridad administrativa dicha infracción al Código.
49. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

- <sup>12</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)"

M-CPC-05/1A

12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

50. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a **[REDACTED]**, una sanción de Amonestación.

#### Sobre el pago de costas y costos

51. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>13</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
52. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por **[REDACTED]**, la Comisión considera que corresponde revocar la resolución apelada que resolvió denegar la solicitud de pago de costas y costos del denunciante, y reformándola, ordenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>14</sup>.
53. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

#### SE RESUELVE

**PRIMERO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución Final N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 que dispuso archivar la denuncia del señor **[REDACTED]** en tanto no se encontraba facultado para solicitar el inicio de procedimiento administrativo sancionador contra

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>14</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

la denunciada por la falta de respuesta de su reclamo del 12 de mayo de 2016, en tanto a la fecha de interposición de su denuncia, aún no vencía el plazo con el que contaba la denunciada para responder su reclamo.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución Final N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que dispuso archivar la denuncia del señor Juan Pablo De La Cruz Calderón, contra Transportes Cruz del Sur S.A.C.; y, reformándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada, por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que, el 12 de mayo de 2016, entregó al denunciante alimentos en mal estado, durante la prestación del servicio de transporte terrestre desde Lima hacia Huancayo.

**TERCERO:** Sancionar<sup>15</sup> a Transportes Cruz del Sur S.A.C., con Amonestación por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Revocar la Resolución Final N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que denegó el otorgamiento de medidas correctivas a favor del señor Juan Pablo De La Cruz; y, reformándola, ordenar a Transportes Cruz del Sur S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante la suma correspondiente al valor de los alimentos materia de denuncia (Almuerzo: Menú Carne).

**QUINTO:** Revocar la Resolución Final N° 1002-2016/PS1 del 27 de diciembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que denegó el otorgamiento de pago de costas y costos a favor del señor Juan Pablo De La Cruz; y, reformándola, ordenar a Transportes Cruz del Sur S.A.C., que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

<sup>15</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi- sito en Calle La Prosa 138, San Borja.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

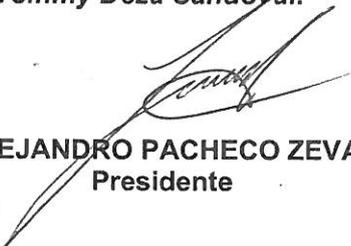
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 739-2016/PS1  
(EXPEDIENTE N° 49-2017/CC2-APELACIÓN)

**SEXTO:** Disponer la inscripción de **Transportes Cruz del Sur S.A.S.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en segunda instancia administrativa, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>16</sup>.

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y el Sr. Tommy Deza Sandoval.**

  
**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.**

**Artículo 125°.-**

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.