



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO N° 605-2018/PS1

**PRESENTADO POR
JOSÉ JESÚS CENTENO RAMOS**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

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

Informe Jurídico sobre Expediente N° 605-2018/PS1

| | |
|---------------------------|---|
| <u>Materia</u> | : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
| <u>Entidad</u> | : INDECOPI |
| <u>Denunciante</u> | : J.A.C.S. |
| <u>Denunciado</u> | : TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C |
| <u>Bachiller</u> | : JOSÉ JESÚS CENTENO RAMOS |
| <u>Código</u> | : 2013103753 |

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor, la denuncia fue interpuesta el 10 de Abril de 2018 por el Sr. J.A.C.S. contra la empresa Transportes Cruz del Sur S.A.C por presunta infracción a los art. 2 y 19 de la ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberle informado de manera previa y justificada que no podía viajar con una fruta (papaya) el día 16 de marzo del 2018 en la ruta Lima-Chiclayo. Con fecha 08 de junio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos emitió resolución en la que resuelve iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Transportes Cruz del Sur S.A.C por no haber informado de manera oportuna las restricciones del servicio contratado, como el hecho de que el denunciante no podría llevar una fruta (papaya), lo cual constituye presunta infracción al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código, y además, no habría permitido de manera injustificada que el señor J.A.C.S. lleve consigo una fruta en el bus con la ruta Lima- Chiclayo, lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código. El 20 de junio del 2018, Transportes Cruz del Sur S.A.C formuló sus descargos solicitando que la denuncia interpuesta sea declarada infundada en todos sus extremos y se deje sin efecto cualquier tipo de medida correctiva y el pago de costas y costos, señalando que en los términos y condiciones del servicio de transporte contratado, los cuales fueron puestos a conocimiento del denunciante a través de la página web de la denunciada, se estipulaba que la empresa restringía el traslado de frutas y/o vegetales hospedantes de la mosca de la fruta, las cuales estaban sometidas a control por parte de SENASA. Con fecha 26 de julio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emitió resolución final, resolviendo archivar el procedimiento por presunta infracción a los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada puso a conocimiento del denunciante sobre los términos y condiciones con los que contaba su boleto, a través de la página web. Ante ello, el denunciante apeló la resolución del Órgano Resolutivo manifestando que nunca se le informó sobre las restricciones del servicio y que la empresa no había acreditado que existía información restrictiva en la página web el día de la compra. Con fecha 4 de enero del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emitió resolución final en la que determinó revocar la resolución final en los extremos que archivaba el procedimiento por infracción a los artículos 2° y 19° del Código y reformando, declarar responsable a la denunciada en dichos extremos. Por tanto, sancionó a la empresa denunciada con una amonestación por cada infracción.

INDICE

| | |
|--|----|
| I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO | 5 |
| 1.1. Denuncia..... | 5 |
| 1.2. Inicio de procedimiento administrativo | 5 |
| 1.3. Descargos | 6 |
| 1.4. Resolución final..... | 7 |
| 1.5. Recurso de apelación..... | 7 |
| 1.6. Resolución final de segunda instancia | 8 |
| II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE | 10 |
| 2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría informado al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas? | 10 |
| 2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta? | 10 |
| 2.3. ¿El iter procedimental se ha llevado a cabo según los parámetros del principio del debido procedimiento administrativo?..... | 11 |
| III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS | 12 |
| 3.1. Sobre las resoluciones emitidas | 12 |
| 3.1.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 | 12 |
| 3.1.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 | 12 |
| 3.2. Sobre los problemas identificados | 13 |
| 3.2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría informado al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas? .. | 13 |
| 3.2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta?..... | 17 |

| | |
|--|----|
| 3.2.3. ¿El iter procedimental se ha llevado a cabo según los parámetros del principio del debido procedimiento administrativo? | 22 |
| IV. CONCLUSIONES | 27 |
| V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 28 |
| VI. ANEXOS | 30 |

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

1.1. Denuncia

Con fecha 10 de abril del 2018, J.A.C.S. interpuso una denuncia contra Transportes Cruz Del Sur S.AC, por no haberle informado de manera previa y justificada que no podía viajar con una fruta el día 16 de marzo del 2018 y solicitó que se ordene a la empresa la devolución del costo de la fruta (S/ 100), se sancione con una multa y de ordene el pago de costos y costas del procedimiento.

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que la empresa denunciada le vendió un pasaje por S/ 135.00 para viajar de Lima a Chiclayo el viernes 16 de marzo del 2018, pero al momento de embarcarse y pese a que no tenía equipaje en mano y la fruta la llevaba en una bolsa, el personal de la empresa le indicó que no le dejarían subir el bus con la fruta, por lo que optó por dejar la misma en poder del empleado de transportes y solicitar el libro de reclamaciones.
- Manifestó que, si bien es cierto que los proveedores tienen derechos de ofrecer restricciones a los consumidores, estas deben ser informadas de manera previa al acto de consumo, es decir antes de comprar el pasaje o antes de embarcarse en el bus en el exterior del establecimiento.
- Que, si bien es cierto que los hechos sucedieron en Lima, la empresa también tiene domicilio en Piura, por lo tanto, resultaría de aplicación lo señalado en el artículo 14° del Código Procesal Civil.

Fundamentos de derecho:

Artículos 18°, 19° y 40° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Copia de hoja de reclamos
- Copia de boleta de venta electrónica

1.2. Inicio del procedimiento administrativo

Con fecha 08 de junio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos emitió resolución en la que resuelve iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Transportes Cruz del Sur S.A.C por:

- No haber informado de manera oportuna las restricciones del servicio contratado, como el hecho de que el denunciante no podría

llevar una fruta (papaya), lo cual constituye presunta infracción al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código.

- No habría permitido de manera injustificada que el señor J.A.C.S. lleve consigo una fruta en el bus con la ruta Lima- Chiclayo, lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código.

En consecuencia se corre traslado a la empresa denunciada, a fin de que cumpla con presentar los descargos, así como se cita a las partes para la audiencia de conciliación para el día 3 de junio del 2018

1.3. Descargos

Con fecha 20 de junio del 2018, Transportes Cruz del Sur S.A.C formuló sus descargos solicitando que la denuncia interpuesta sea declarada infundada en todos sus extremos y se deje sin efecto cualquier tipo de medida correctiva y el pago de costas y costos.

Fundamentos:

- Manifestó que lo señalado por el denunciante es falso, contradictorio e inadmisibles y no tiene fundamento alguno siendo una denuncia maliciosa. Que en la compra del boleto por parte del denunciante se estipula lo siguiente: “(...) al recibir el presente documento, acepto los términos y condiciones del contrato de servicio de transporte detallado en el letrero del banner o panel a la vista ubicado en el counter de ventas al momento de la compra, las cuales también se encuentran en nuestra página web www.cruzdelsur.com.pe”, tal y como se aprecia de los medios probatorios adjuntados.
- Que, en dichos términos y condiciones, en la cláusula 23, se indica que “la remisión y traslado de frutas o vegetales sometidos a control por parte de Senasa, la empresa está obligada a restringir la remisión o traslado de dichos productos hospedantes de la mosca de la fruta, siendo una restricción de ley”.
- Así mismo señaló que resultaría falso que el denunciante dejó la fruta con personal de la empresa, en tanto se desconoce dónde la habría dejado. Además, que la solicitud de reembolso por 100 soles por la fruta resultaría excesiva, ya que el valor de la fruta (papaya) es aproximadamente S/ 3 soles el kilo en el mercado.
- Que se ofrece el reporte de consultas de pasajeros, con la finalidad de acreditar que el denunciante ha utilizado el servicio durante 8 años, lo que determinaría que han brindado un servicio idóneo y ello constituiría la razón de su preferencia.

Medios probatorios:

- Reporte de consultas de pasajeros
- Fotografías del local de la empresa en Lima (Javier prado)
- Copia de la carta de respuesta enviada a la Administración de la Ciudad de Piura.

1.4. Resolución final

Con fecha 26 de julio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite resolución final, determinando: Archivar el procedimiento por presunta infracción a los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Fundamentos de la decisión:

- Respecto a las fotografías presentadas por la entidad respecto a los letreros donde se informa sobre los términos y condiciones del servicio, se manifestó que deben desestimarse en tanto no se logra acreditar una fecha cierta mediante la cuales fueron tomadas.
- Que de la revisión de la boleta electrónica presentada en al cual se evidencian los términos y condiciones y remitiéndose a la página web de la denunciada, se aprecia que el interesado tomó conocimiento de los términos y condiciones al momento de adquirir el boleto de pasaje terrestre.
- En virtud de lo expuesto, al haberse acreditado que la denunciada puso en conocimiento sobre los términos y condiciones con los que contaba su boleto, a través de la página web, se declara el archivo de la denuncia en cuanto a dicho extremo.
- En cuanto al deber de idoneidad, se manifestó que, de la revisión del expediente, el denunciante no ha presentado medios de prueba que acredite que dejó la fruta con uno de los representantes de la empresa, por lo tanto, se archiva el procedimiento en este extremo.

1.5. Recurso de apelación

Con fecha 21 de agosto del 2018, el denunciante interpuso recurso de apelación contra la resolución final del Órgano Resolutivo, solicitando que se declare la nulidad o se revoque todos los extremos impugnados y en vías de integración se declare fundada la denuncia interpuesta.

Fundamentos:

- Manifestó que no se ha acogido ni desestimado sus argumentos del 23 de julio del 2018 en donde cuestionaba y desacreditaba los de TCS, por lo que la resolución esta indebidamente motivada y se le discrimina y se incumple con los principios de la Ley N° 27444: principio del debido procedimiento, principio de imparcialidad y debida motivación.
- Que no existe información el día de la compra del boleto, y que niega que se le haya informado sobre las restricciones o que en la página web exista información sobre dichas restricciones.
- Que, dado que la TCS indica que en su página web existía información restrictiva en la fecha de compra, corresponde acreditar dicho hecho puntual y le corresponde acreditar la existencia de la página web en dicha fecha.
- Que, en la hoja de reclamaciones, de indicó claramente: “(...) he tenido que dejarla en la entrada del bus”, para lo cual un funcionario de TCS consigna y confirma su versión.
- Que, en virtud de la prueba dinámica, le correspondería a la empresa presentar como medios de prueba el video donde graba el abordaje de los pasajeros, a fin de acreditar que entrego la fruta a la persona de la empresa, ello en virtud de que la empresa está en mejor posición de presentar este medio de prueba, en tanto tiene la obligación de grabar el abordaje al bus.

1.6. Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 4 de enero del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emitió resolución final en la que resuelve:

- Desestimar la nulidad planteada por el denunciante.
- Revocar la resolución final en el extremo que archivó el procedimiento por infracción al artículo 2° del Código y reformándola declarar responsable a la denunciada en dicho extremo.
- Sancionar a la empresa denunciada con una amonestación
- Revocar la resolución final en el extremo que archivó el procedimiento por infracción al artículo 19° del Código y reformándola declarar responsable a la denunciada en dicho extremo.
- Sancionar a la empresa denunciada con otra amonestación
- Denegar solicitud de medida correctiva.

Fundamentos de la decisión:

- Sobre la infracción al deber de información, se manifestó que de la revisión de los términos y condiciones del portal web consignado en la boleta de venta, se advierte que el proveedor denunciado señaló expresamente que la empresa restringía el traslado de frutas o vegetales hospedante de mosca; sin embargo, si bien nuestro ordenamiento jurídico contempla una norma que especifica cuáles son frutas o vegetales hospedantes de mosca, el colegiado es la de la opinión que la misma no resulta ser de fácil acceso para un consumidor promedio, debiendo este realizar una búsqueda exhaustiva a fin de dar con la información y en ese sentido, siendo que el presente caso no ha quedado acreditado que la denunciada haya brindado al denunciante información oportuna respecto de la restricción concerniente al impedimento de traslado de la fruta, corresponde revocar la resolución de primera instancia en dicho extremo.
- Sobre infracción al deber de idoneidad, se manifestó que al quedar acreditado que no se informó de manera oportuna sobre la restricción del traslado de la fruta, cualquier impedimento resultaría injustificado, por lo tanto, se ha generado infracción al deber de idoneidad.

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

Luego de la revisión de los hechos expuestos por las partes y del análisis de las resoluciones emitidas por la Autoridad Administrativa, se han identificado problemas de relevancia jurídica que contienen la controversia suscitada. A través de estos problemas se da solución a la controversia y permitirá asumir una postura en cuanto a si la denuncia debió declare fundada o infundada en todos sus extremos:

2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría informado al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas?

Como primer problema de relevancia jurídica, se ha considerado analizar si se ha generado infracción al deber de información. Del expediente analizado, se observa que el denunciante alegó que no se le habría informado sobre la restricción del traslado de frutas de tal forma que no habría tomado conocimiento de manera oportuna de este impedimento.

En respuesta a esta denuncia, la empresa denunciada manifestó que, si habría puesto en conocimiento del denunciante toda la información relevante sobre el asunto a través de los términos y condiciones que estarían consignados en el boleto de viaje y en la página web de la empresa, información que contenía la restricción sobre el traslado de frutas.

En base a esta controversia, se genera la necesidad de analizar si efectivamente se ha brindado la información de forma oportuna. Para tal efecto se tomará en cuenta el acceso a la información y el consumidor que se considera promedio y su capacidad para acceder a este tipo de información.

2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta?

Como segundo problema de relevancia jurídica se ha considerado determinar si se ha generado infracción al deber de idoneidad. De la revisión del expediente también se ha señalado que habría existido una negativa injustificada por parte de la empresa para que el consumidor pueda trasladar una fruta, aspecto que ha sido cuestionado por la empresa al señalar que la negativa ha estado justificada en cuanto existe una prohibición por ley.

Para este problema, se tomará en cuenta el problema anterior, y en base al deber de información, se determinará si ha existido o no una negativa injustificada en cuanto al traslado de la fruta cuestionada.

2.3. ¿El iter procedimental se ha llevado a cabo según los parámetros del principio del debido procedimiento administrativo?

Finalmente se ha considerado analizar si el iter procedimental se ha llevado en conformidad con el debido procedimiento administrativo. Este principio otorga todas las garantías necesarias para que el procedimiento se lleve de forma idónea y se atienda a todos los derechos de los administrados, así como garantizar que las fases y tiempos procedimentales sean llevados de forma adecuada.

En base a este problema, se podrá identificar si han existido o no incongruencias o arbitrariedades en el procedimiento, determinando la legalidad del mismo.

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

3.1. Sobre las resoluciones emitidas

3.1.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia debo precisar que no comparto la decisión adoptada de archivar el procedimiento administrativo sancionador por infracciones a los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si bien es cierto que se ha acreditado que la empresa señaló de forma expresa a través de su página web sobre las restricciones del traslado de fruta hospedantes de mosca, lo cierto es que se debió evaluar la facilidad en el acceso sobre dicha información, especialmente sobre aquellas frutas que son hospedantes de mosca de la fruta.

Si bien es cierto que se le remitió al denunciante sobre la restricción del traslado de frutas, no se ha considerado la accesibilidad de la misma, en tanto la búsqueda de frutas hospedantes de mosca, la cual esta detallada en la resolución Directoral N° 020-2008-AG, es información que no resulta ser de fácil acceso para un consumidor promedio, por lo tanto, lo idóneo hubiera sido informar sobre estas frutas al momento de establecer la relación de consumo.

En ese sentido, la empresa no habría informado de forma oportuna al consumidor sobre tal restricción y, por lo tanto, no tenía justificación alguna para restringir el traslado de la fruta, toda vez que ello constituye infracción al deber de idoneidad.

Estos aspectos debieron ser analizados por esta instancia y valorados en conformidad con las circunstancias, razón por la cual no comparto la decisión del Órgano Resolutivo.

3.1.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

En el caso de la resolución emitida por la segunda instancia, concuerdo con la decisión adoptada por la Comisión, en tanto valoró y analizó de forma idónea tanto los hechos como medios probatorios. En este caso, la Comisión si tomó en cuenta la accesibilidad de la información cuestionada en el procedimiento y lo evaluó con el estándar de un consumidor promedio y determinó que se debía realizar una búsqueda exhaustiva a fin de dar con dicha información, razón por la cual la empresa debió dar de forma

oportuna la misma y en base a ello determinó la negativa injustificada en el traslado de la fruta (papaya).

3.2. Sobre los problemas identificados

3.2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría informado al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas?

En este primer punto, se determinará si ha existido infracción al deber de información, el cual está contenido en el artículo 2 del Código. Se precisa que este deber es impuesto a todo proveedor para que brinde toda la información relevante sobre los productos o servicios que brindan, de tal forma que el consumidor se ve informado al establecer las relaciones de consumo y para el uso del producto o servicio.

Toda la información que el proveedor brinde al consumidor permitirá que este pueda hacer un mejor uso del producto o servicio dado, además que determina su elección de compra. Así, por ejemplo, si se pretende adquirir un servicio de transporte terrestre, es de obligación del proveedor poner en conocimiento del consumidor toda la información necesaria respecto del servicio, como el horario de salida y llegada, el uso del servicio, los términos y condiciones y las posibles restricciones que resulten aplicables para el caso.

En ese sentido, se exige al proveedor que otorgue al consumidor la información sobre el servicio que está brindando, con la finalidad de evitar que se generen inconvenientes en el uso del servicio, como ha sucedido en el presente caso sobre las restricciones respecto al traslado de fruta.

Cabe precisar que, por mandato constitucional, nuestro ordenamiento jurídico se enmarca en un económica social de mercado, por lo tanto, la función económica del sistema de protección al consumidor consiste en maximizar las buenas decisiones y la protección a los intereses del consumidor, por lo tanto, garantizar la información relevante es esencial en toda relación de consumo. Es debido a ello que el artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”.

En base a ello, al garantizar el derecho a la información se proporciona una mejor elección de consumo al consumidor, lo que a su vez garantiza su

interés económico y permite un mejor desarrollo en la relación de consumo. En ese sentido, los consumidores deben disponer de la mejor información posible para tomar las decisiones de consumo y hacer un mejor uso del producto o servicio que se ha ofertado.

Sobre el particular Rojas (2012) especifica que:

El Deber de Información de los proveedores es, a su vez, el Derecho a la Información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos. (Pág. 66)

Uno de los fundamentos de este deber es la facilidad con la cual los proveedores pueden manejar los productos o servicios que ofertan. De esta forma, puede ocurrir que un proveedor oculte o no revele información relevante sobre lo ofertado con la finalidad de establecer una relación de consumo. En concordancia con lo manifestado, Muñoz (2012) señala que: “(...)por mucho tiempo nuestro derecho se ha visto con beneplácito la astucia comercial, siendo muy frecuente que el comerciante oculte cierta información o exagere sobre el contenido de otra con el fin de captar la atención de los posibles contratantes(...)”. (Pág. 12).

Otro aspecto que determina esta obligación a cargo del proveedor es la asimetría informativa en tanto se conoce que el proveedor maneja mejor información que el consumidor, por lo tanto, tiene mayor información de los productos o servicios que oferta que el consumidor generando un estado de asimetría en la información proporcionada.

Supo y Bazán (2020) señalan que: “En vinculación a este concepto, el traslado de información relevante tiene como objetivo reducir, temporalmente, una brecha de conocimientos preexistente para hacer posible que el consumidor obtenga cierto tipo de información que le resulte importante para llevar a cabo una transacción”. (Pág. 74). Siguiendo lo señalado por el autor, a través del deber de información se intenta reducir esta brecha o asimetría de la información entre el proveedor y el consumidor, evitando a su vez que se generen vulneraciones o afectaciones a las normas de protección al consumidor.

Esta asimetría no solo implica un mejor manejo de información relevante a cargo del proveedor, sino el fácil acceso que tiene a esta información,

facilidad que el consumidor no puede obtener. Sobre el particular Cavero (2016) señala que:

Para el buen funcionamiento del sistema, evidentemente, es esencial que los consumidores dispongan de la mejor y mayor información relevante posible para sus decisiones de consumo. Sin embargo, el problema es que la información frecuentemente no está disponible o no es fácilmente accesible para el consumidor. Aquí es donde cobra relevancia el fenómeno conocido como asimetría informativa. El término no alude a otra cosa que al hecho de que la información que ambas partes manejan, en principio, respecto del objeto de la transacción no es la misma. (Pág. 35)

En base a esta facilidad en la accesibilidad de la información, el proveedor está obligado a la brindar la información necesaria y relevante sobre los productos o servicios ofertados, como por ejemplo el caso analizado, donde se tenía que brindar la información sobre las restricciones del traslado de fruta, información que se considera relevante en tanto afecta el uso del servicio por parte del consumidor, quien al desconocer estas restricciones no puede tutelar adecuadamente sus intereses.

Bullard (2002) señala que: “Si uno parte de que el proveedor suele tener mayor información, podrá advertir que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo”.

Todos estos aspectos, se ven plasmados en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la

información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

La norma ha señalado cuatro supuestos en los cuales se hace referencia a la información que se debe brindar al consumidor, en pocas palabras se involucra el deber de los proveedores de dar toda la información que tenga relación con las características de los productos o servicios o de los términos y las condiciones, la cual debe ser veraz, suficiente y oportuna, con la finalidad de que los consumidores tomen una adecuada elección de consumo y no adquieran un producto o servicio basados en información insuficiente o no relevante.

En ese sentido, debe quedar claro que el deber de información también es el derecho de los consumidores, en tanto la decisión de consumo está determinada precisamente por la información brindada, lo que lleva a considerar que el deber de información al igual que el deber de idoneidad también es un pilar fundamental en el sistema de protección al consumidor, que incluso goza de reconocimiento constitucional tal y como se ha consignado en el artículo 65° de la Constitución.

En el presente caso se ha cuestionado que la empresa denunciada no brindó información relevante al consumidor, consistente en las restricciones del traslado de frutas, lo que generó un perjuicio en el uso del servicio y una afectación al consumidor. El proveedor manifestó que habría puesto en conocimiento sobre tales restricciones en el boleto electrónico otorgado, en el cual se señalaba que los términos y condiciones estaban en la página web de la empresa.

De la revisión de los términos y condiciones de la página web, se aprecia que efectivamente el proveedor señala de forma expresa que la empresa restringe el traslado de frutas y vegetales hospedantes de la mosca de la fruta. En base a estas premisas, se puede establecer que el proveedor si habría puesto en conocimiento del consumidor sobre las restricciones cuestionadas, por lo tanto, si habría brindado información relevante en cumplimiento del artículo 2 del Código.

No obstante, para este punto concuerdo con el criterio utilizado por la Comisión, que, si bien se ha corroborado que la información se encontraba en la página web, la accesibilidad para dicha información no era fácil para

un consumidor promedio. De esta forma, tal y como lo ha precisado la Comisión, si bien el ordenamiento jurídico contempla una norma que especifica cuáles son las frutas y vegetales hospedantes de la mosca de la fruta en la Resolución directoral N° 020-2006-AG-SENASA-DGSV, esta información no es de fácil acceso para un consumidor promedio, evidenciándose entonces asimetría informativa, en tanto el proveedor por ser un ente especializado en los servicios que ofrece maneja que tipo de frutas son hospedante de mosca, información que debió remitir al consumidor.

En base a lo señalado, en el presente caso se determina que se ha generado infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas, en tanto contaba con mejor accesibilidad que el propio consumidor.

3.2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta?

En este punto se determinará si se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Este deber contempla dos supuestos: el cumplimiento en la entrega de los productos o servicios y que en dicha entrega exista una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe, tal y como lo señala el artículo 18° del Código.

En incumplimiento de estas dos premisas, es de aplicación el artículo 19° del Código, el cual señala que el proveedor responde por la falta de idoneidad de los productos o servicios que se ofrecen en el mercado. En ese sentido, lo que se espera a través de este deber, es que el proveedor cumpla con la prestación del servicio a su cargo o la entrega del producto y que lo haga efectivo en los mismos términos y condiciones que ha ofertado.

Así por ejemplo si se ha contratado un servicio de transporte terrestre, lo mínimo que espera el consumidor es que el proveedor cumpla con dicho servicio en los términos y condiciones que ha ofertado y el deber del proveedor es brindar el servicio ofertado sin que exista ninguna variación o alteración, como por ejemplo restringir el traslado del consumidor o algún equipaje que se intente abordar, como ha sucedido en el presente caso en donde se ha restringido el traslado de una fruta.

En ese sentido, el proveedor tiene el deber de ofrecer los productos o servicios en tal y como lo ha ofertado, en tanto su incumplimiento genera responsabilidad administrativa. Es debido a ello que el artículo 18° en mención ha estipulado que la idoneidad implica una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe, toda vez que el consumidor espera lo que ha ofertado el proveedor y si recibe lo que se ha consignado en dicha oferta entonces existirá idoneidad. En la misma línea de pensamiento, Salas a (2010) señala que: “Por tanto, existe un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, naturalmente lo que el consumidor (razonable) espera depende de la información y la calidad que el proveedor le ha brindado. (Pág. 189).

Cabe precisar que el deber de idoneidad es uno de los principales aspectos de fiscalización de Indecopi, en tanto como se ha mencionado anteriormente es uno de los pilares fundamentales del sistema de protección al consumidor, toda vez que garantiza la entrega de productos y servicios en las condiciones y características ofertados, evitando que se generen perjuicios al consumidor y sancionando al proveedor en caso de infracción. Sobre lo manifestado Carranza (2017) señala que este deber: “(...) constituye uno de los soportes del sistema de protección al consumidor, el cual denota la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe del proveedor, en función a lo que se hubiera ofrecido”. (Pág. 166).

En el mismo sentido, es necesario precisar que el deber de idoneidad garantiza el equilibrio en las relaciones de consumo, por lo tanto, garantiza el interés del consumidor y los deberes del proveedor, tutelando el interés económico que la constitución ha reconocido.

En concordancia con lo señalado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha especificado que:

(...) este Colegiado considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad. (Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI, Fundamento 63)

En el mismo sentido, la Sala también ha especificado que este deber es un derecho básico del consumidor, en tanto consiste también en la exigencia de solicitar un producto o servicio de acuerdo a lo que espera y a lo que se ha ofertado. De esta forma, la misma Sala Especializada de Protección al Consumidor: “un derecho básico de los consumidores es disfrutar del servicio ofrecido por los proveedores. En otras palabras, a nivel jurisprudencial el incumplimiento injustificado del servicio ofrecido siempre ha sido considerado una infracción a las normas de protección al consumidor”. (Exp. 612-2013/ILN-CPC, fundamento 55).

Un aspecto que se debe tomar en cuenta en la garantía de este deber, es como se evalúa la idoneidad en los productos o servicios, siendo que está sujeta a la información dada por el proveedor. Sobre el particular Northcote (2013): “(...) los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado”.

En ese sentido, la idoneidad se evaluará en función a la información dada por el proveedor, siendo que el consumidor no podrá esperar más de lo que se ha ofertado, ni exigir lo que no se ha manifestado, y no tomar represalias por las restricciones que se han dado a conocer. Toda denuncia que se formula no tomando en cuenta estos límites carecían de interés para obrar, por lo tanto, sería improcedentes ante la administración.

En concordancia con lo señalado la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha estipulado que:

El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación. (Resolución 0001-2021/SPC-INDECOP, Fundamento 18 y 19)

Tal y como lo menciona el Sala, mediante el artículo 18° se evidencia la evaluación del deber de idoneidad en función a la publicidad e información dada por el proveedor, resultando imposible que se espere algo más de los ofertado e informado. Este supuesto también aplica en el caso de las restricciones informadas, pues el consumidor no puede esperar hacer uso del servicio contratado violando las restricciones dadas en los términos y condiciones.

Otro aspecto relevante en la observancia del deber de idoneidad es la protección a las expectativas del consumidor, las cuales se han generado precisamente en base a la oferta, publicidad e información dada por el proveedor. Es necesario manifestar que el consumidor para satisfacer las necesidades de su vida cotidiana busca adquirir productos o servicios, y al ser el proveedor quien ofrece satisfacer dichas necesidades, genera una expectativa en el consumidor, quien esperara recibir lo que se le ha ofrecido.

Sobre el particular, Rodríguez (2014) señala que: "(...) Asimismo, se desarrolló que "el concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor [...] sobre la base de esta expectativa, se presume que un producto es idóneo". (Pág. 304). No obstante, se debe tomar en cuenta que se habla de la satisfacción de las expectativas de un consumidor razonable, es decir de las expectativas de un consumidor que esperara recibir lo que se le ha ofertado, tomando en cuenta la publicidad dada y la información proporcionada.

Para la satisfacción de esta expectativa, se debe tomar en cuenta lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

En este punto, cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente. (Resolución 0044-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 31)

Tomando en cuenta todo lo señalado, para evaluar la idoneidad de un producto o servicio, se debe instaurar un modelo de idoneidad y se debe

seguir lo manifestado por Bullard (2011): “(...) sí lo que el consumidor recibió es inferior al modelo planteado, entonces se concluye que no hay idoneidad y por ende se evidenciaría la responsabilidad por parte del proveedor o prestador del servicio”. (Pág. 185).

En ese sentido, si al tomar como referencia el modelo que se plantea se tiene que lo recibido por el consumidor no responde al modelo de idoneidad planteado, entonces se genera infracción al deber de idoneidad y se atribuye responsabilidad administrativa al proveedor. Así, por ejemplo, se plantea un modelo de idoneidad respecto al servicio de transporte terrestre, tomando la información dada por el proveedor en el uso del servicio y los términos y condiciones; si al tomar el servicio adquirido se evidencia que no se cumple con lo informado entonces se genera infracción a este deber.

Al generarse infracción a dicho deber entonces resulta de aplicación lo manifestado en el artículo 104° del Código que estipula que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad; sin embargo, el segundo párrafo de dicho artículo señala que: “El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”.

Se da la posibilidad de exoneración de responsabilidad administrativa al proveedor, siempre que cumpla con presentar una causa justificada la cual sea atribuible a un caso fortuito o de fuerza mayor, un hecho determinante de un tercero o del propio consumidor. Al acreditar uno de estos supuestos, el proveedor no responderá por la supuesta infracción de este deber y por lo tanto se le exonerará de cualquier tipo de responsabilidad.

En base a ello, en el procedimiento administrativo para la evaluación de la infracción de este deber, se debe tomar en cuenta lo señalado por la Comisión de Protección al Consumidor:

En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- ✓ Acreditación del defecto: Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- ✓ Imputación del defecto: Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba); esto es, que no es un defecto incorporado al

servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor. (Expediente PS0 N° 189-2016-Indecopi-Jun, fundamento 17)

En el presente caso, el denunciante manifestó que la empresa denunciada le habría restringido de forma injustificada el traslado de una fruta (papaya) en el servicio que había contratado, lo que según la evaluación de la doctrina y jurisprudencia constituye una infracción al deber de idoneidad, en tanto no se está brindando el servicio de forma idónea, no se cumple con lo ofertado por el proveedor. En ese sentido, se estarían vulnerando las expectativas del consumidor; y el modelo planteado por este no concordaría con el servicio que se le está ofreciendo.

Sin embargo, es necesario evaluar si el proveedor ha presentado alguna causa justificada que lo enerve de responsabilidad. Del caso se aprecia que se argumentó que la restricción fue planteada debido a que esta estaba consignada por ley y que se le habría informado al consumidor previamente; sin embargo, como se ha analizado en el problema anterior, la información no resultaba de fácil accesibilidad al consumidor promedio, por lo tanto, se determinó en concordancia con la Comisión, que no se habría puesto en conocimiento del consumidor sobre la restricción del traslado de frutas.

En ese sentido, al haberse acreditado en el procedimiento que la empresa no cumplió con informar de manera suficiente y fácilmente accesible al denunciante sobre la restricción del traslado de frutas, impedirle el traslado de la fruta (papaya) resultaría injustificado.

Por lo tanto, en el presente caso se determina que ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta al consumidor.

3.2.3. ¿El iter procedimental se ha llevado a cabo según los parámetros del principio del debido procedimiento administrativo?

En este extremo, se analizará si el procedimiento administrativo se ha llevado a cabo y en conformidad con el principio del debido procedimiento administrativo. Este Principio es una aplicación del debido proceso en sede administrativa, y comprende un conjunto de garantías que el ordenamiento jurídico otorga para todo proceso o procedimiento.

En ese sentido, se habla de un debido procedimiento cuando se ofrecen un conjunto de garantías a favor del administrado en el marco de un

procedimiento administrativo. El artículo IV del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General en su inciso 2, ha estipulado que:

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

Siguiendo lo redactado por la norma, se tiene que el debido procedimiento contiene las siguientes garantías o derechos:

- Derecho a la notificación: en este caso se habla de una debida notificación, la cual es dirigida al domicilio del administrado con la finalidad de que tenga conocimiento de las actuaciones administrativas y también para que pueda ejercer su derecho de defensa.
- Acceder al expediente: se la da la posibilidad al administrado de acceder al expediente, por ende, de acceder a todo lo seguido en el procedimiento, sin que exista un impedimento o límite para tal derecho.
- Refutar cargos imputados, exponer argumentos y presentar alegatos complementarios: a través de este derecho, se le otorga la posibilidad a los administrados para contradecir toda imputación hecha en su contra y para tal efecto resulta imprescindible la debida notificación, en tanto solo tomando conocimiento de dichas imputaciones podrá ejercer su derecho a la defensa. En el mismo sentido, a través de los argumentos y alegatos presentados podrá dar a conocer su posición sobre los hechos y podrá contradecir de forma idónea lo que se imputa.
- Ofrecer y producir pruebas: en este caso, con el derecho de refutar cargos y exponer argumentos, se garantiza el ofrecimiento y producción de medios probatorios, los cuales están destinados a la acreditación de los hechos alegados y son fundamentales en todo procedimiento, en tanto tiene como finalidad generar convicción en la administración sobre la verdad de los mismos hechos.

- Uso de la palabra: otro derecho reconocido por el administrado es el uso de la palabra en el procedimiento. De esta forma, antes de la emisión de la resolución final, el administrado podrá solicitar a la administración un informe oral en el cual tendrá la posibilidad de oralizar su postura sobre el caso.
- Obtener una decisión motivada, fundada en derecho: este aspecto resulta fundamental en todo proceso y procedimiento, toda vez que implica la sustentación de la decisión adoptada por la Administración. En ese sentido, la Administración tendrá que expresar el razonamiento que lo ha llevado a emitir la decisión, exponiendo los argumentos empleados y la valoración de los medios probatorios. Es necesario precisar que la motivación de las resoluciones es una garantía que también está regulada en la Constitución y dada su relevancia, debe observarse en toda decisión que resuelva sobre el fondo.
- Plazo razonable: para este caso se hace referencia a la actuación de la administración dentro del plazo establecido por la norma. De esta forma, toda decisión o acto que se lleve a cabo en el procedimiento administrativo, deberá desarrollarse dentro del plazo previsto, desde el inicio del procedimiento administrativo hasta la resolución final emitida por la autoridad administrativa.
- Impugnar las decisiones que los afecten: finalmente se garantiza el derecho a la pluralidad de instancias, derecho que permite que el administrado pueda cuestionar las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, para que se proceda a una revisión en una instancia superior. Los recursos que se pueden interponer en el marco de un procedimiento administrativo son el recurso de reconsideración, apelación y solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión, según lo establece el artículo 218° del TUO de la LPAG.

Cabe precisar que el principio del debido procedimiento, según lo ha señalado la Ley se regirá por los principios del derecho administrativo y la regulación procesal (Código Procesal Civil), resultará aplicable siempre que sea compatible con el régimen administrativo.

En concordancia con lo manifestado, el Tribunal Constitucional señala que:

La Constitución Política de 1993 reconoce como uno de los principios y derechos de la función jurisdiccional, en su artículo 139, inciso 3, la

observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Dicha disposición constitucional es aplicable a todo proceso, por lo que también debe cumplirse al interior de un procedimiento administrativo. Al respecto, con relación al debido proceso en sede administrativa, este Tribunal Constitucional- en la sentencia emitida en el Expediente 04289-2004-AA/TC (fundamento 2) – ha expresado lo siguiente: (...) el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. (Expediente N° 06389-2015-PA/TC, Fundamentos 4 y 5).

Tal y como lo señala el Tribunal, a través del debido procedimiento se obliga al cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos. De esta forma, se evitan arbitrariedades y procedimiento inmersos en causales de nulidad, garantizando en todo momento los derechos del administrado. En concordancia con lo señalado, el Tribunal Constitucional también ha señalado que el debido procedimiento supone: “(...) en toda circunstancia, el respeto –por parte de la administración pública o privada– de todos los principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139° de la Constitución”. (Expediente N° 03891-2011-PA/TC, fundamento 13).

Finalmente, es necesario precisar lo especificado por Rojas (2011) señala que:

El debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico. En un plano material, el debido proceso otorga al administrado la garantía de que podrá hacer valer sus derechos en el ámbito y escenario de la administración. Con ello, 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. (Pág. 184)

El autor hace mención de una doble dimensión para el principio del debido procedimiento administrativo: una dimensión formal y una material. A través de la dimensión formal el debido procedimiento garantiza que todos los actos y fases procedimentales se lleven a cabo en conformidad con lo establecido con el ordenamiento jurídico, en los plazos y tiempos previstos. En cuanto a la dimensión material, este principio garantiza que el administrado pueda hacer valer sus derechos dentro de un procedimiento idóneo y no arbitrario.

Es necesario especificar que el debido procedimiento administrativo permite que se tutele un procedimiento adecuado y fundado en derecho, generando interdicción de la arbitrariedad y reduciendo cualquier forma de afectación al artículo 139° de la Constitución Política del Perú.

En el caso analizado, se ha verificado que el iter procedimental se ha llevado en conformidad con este principio, en tanto no solo se han garantizado todos los derechos otorgados por el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo IV, sino que los actos y fases procedimentales se han llevado a cabo en el plazo y tiempo previsto por la norma.

Si bien el denunciante ha cuestionado que se habría incurrido en infracción a la debida motivación de resoluciones a través del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, lo cierto es que este Órgano ha fundamentado de forma adecuada, a través de la valoración de los medios probatorios presentados, exponiendo el razonamiento empleado sobre el cual sustentó su decisión.

En ese sentido, se ha sustentado el motivo por el que consideró que en el presente caso correspondía archivar el procedimiento administrativo; si bien no se concuerda con la decisión adoptada, ello no implica que no haya motivado adecuadamente. En base a lo desarrollado, en el presente caso se tiene que el iter procedimental se ha llevado en conformidad con el principio del debido procedimiento administrativo.

IV. CONCLUSIONES

1. Se ha concluido que se generó infracción al deber de información consignado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría informado de forma oportuna al consumidor sobre la restricción del traslado de frutas. Si bien el proveedor habría puesto en conocimiento del consumidor sobre las restricciones del traslado de frutas hospedantes de mosca de fruta a través de la página web, es necesario tomar en cuenta que la información sobre las frutas hospedantes de mosca no es de fácil acceso para un consumidor promedio, evidenciándose entonces asimetría informativa, en tanto proveedor por ser un ente especializado en los servicios que ofrece maneja y debe conocer qué tipo de frutas son hospedante de mosca, información que debió remitir al consumidor de forma oportuna.
2. Se ha concluido que se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente el traslado de la fruta. Al determinarse que el proveedor no remitió de forma oportuna y de fácil accesibilidad la información sobre la restricción del traslado de frutas hospedantes de mosca de la fruta, no existía justificación alguna para impedir el traslado de la fruta cuestionada.
3. Se ha concluido que la negativa en el uso de un servicio fundamentada en información que no fue debidamente comunicada al consumidor, es injustificada y transgrede las normas de protección al consumidor, en consecuencia, genera infracción al deber de idoneidad y determina la responsabilidad administrativa del proveedor.
4. Se ha concluido que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 no ha utilizado un criterio pro consumidor para determinar la problemática del caso, toda vez que solo ha consignado la comunicación de la información, pero no su accesibilidad para el consumidor, aspecto de suma relevancia para garantizar los intereses del consumidor en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.
5. Se ha concluido que la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 valoró y analizó de forma idónea tanto los hechos como medios probatorios, toda vez que tomó en cuenta la accesibilidad de la información cuestionada en el procedimiento y lo evaluó con el estándar de un consumidor promedio y determinó que se debía realizar una búsqueda exhaustiva a fin de dar con dicha información, hecho que determina la responsabilidad de la empresa para brindar se forma oportuna y accesible dicha información.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Bullard Gonzales, A. (2002). *El derecho a equivocarse. La protección al consumidor en el Perú*. Lima: Indecopi.

HEMEROGRAFÍA

Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Ensayos sobre Protección al Consumidor*, 185.

Carranza Álvarez, C. (2017). El Código de Protección y Defensa del Consumidor visto a través de la jurisprudencia de indecopi: consolidación necesaria de sus criterios interpretativos. *Revista electronica de facultade de direito da Universidade Federal de Pelotas*, 141-177.

Cavero Safra, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El distorsionado concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Ius et veritas*, 34-47.

Muñoz Cortina, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección al consumidor. *Revista electronica, Diálogos de derecho y política*, 3-20.

Northcote Sandoval, C. (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. *Actualidad Empresarial N° 290*, 11-12.

Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la peruana de protección al consumidor. *Themis* 65, 304.

Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Pucp*, 184.

Rojas Kaluer, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *Themis*, 65-79.

Salas Valderrama, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 189.

Supo Calderón, D., & Bazán Vásquez, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 69-94.

JURISPRUDENCIA

Comisión de Protección al Consumidor (2016). Expediente PS0 N° 189-2016-Indecopi-Jun

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Exp. 612-2013/ILN-CPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución 0001-2021/SPC-INDECOP

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución 0044-2021/SPC-INDECOPI

Tribunal Constitucional (2011). Expediente N° 03891-2011-PA/TC

Tribunal Constitucional (2015). Expediente N° 06389-2015-PA/TC

VI. ANEXOS

- DENUNCIA
- DESCARGOS
- RESOLUCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
- RECURSO DE APELACIÓN
- RESOLUCIÓN DE COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 805-2018/PS1

- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2 del Código, en tanto quedó acreditado que al momento de emitir el boleto correspondiente al servicio de transporte cuestionado, el proveedor del servicio informó al señor [REDACTED] la restricción concerniente al traslado de frutas y/o vegetales; y,
 - (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que el impedimento de traslado de fruta (papaya) se encontraba contemplado en los términos y condiciones establecidos por dicho proveedor.
5. El 21 de agosto de 2018, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación, indicando que:
- (i) El pronunciamiento impugnado se encuentra indebidamente motivado;
 - (ii) la Resolución N° 1 no le fue notificada;
 - (iii) [REDACTED] no acreditó que el día en que ocurrió el hecho materia de denuncia haya informado la restricción cuestionada;
 - (iv) en el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones del proveedor dejó constancia que la fruta (papaya) que restringía el uso del servicio de transporte fue dejada en la entrada del bus, lo cual podía ser corroborado por el correspondiente video que posee la empresa, en tanto esta última se encontraba obligada a filmar el abordaje de todos sus pasajeros; y,
 - (v) en el expediente no obra el poder representación que acredite que el señor [REDACTED] se encuentre facultado a presentar escritos en representación de Cruz del Sur.
6. El 13 de diciembre de 2018, [REDACTED] presentó un escrito.

CUESTIONES PREVIAS

Enmienda de la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 emitida por el OPS

7. El numeral 210.1 del artículo 210 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante, TUO) dispone que los errores materiales de un acto administrativo pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio, siempre que no alteren lo sustancial de su contenido. Asimismo, el numeral 210 del mismo artículo dispone que la rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponden al acto principal⁴.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 210.- Rectificación de errores
210.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 805-2018/PS1

70

8. Conforme fuera señalado en los párrafos precedentes, de la revisión del contenido de la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018, se verifica que en el punto primero de la parte resolutive se consignó de manera incorrecta la denominación del proveedor denunciado y el artículo respecto del cual se estaba declarando el archivo.
9. En base a ello, mediante la presente resolución se rectifican los errores materiales contenidos en dichos puntos, de acuerdo a lo siguiente:

DICE:

"PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra César Augusto Félix Mateo S.A.C., por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (...)"

DEBE DECIR:

"PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Transportes Cruz del Sur S.A.C., por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (...)"

Sobre el cuestionamiento referido a la indebida motivación

10. El artículo 10 del TUO contempla entre las causales de nulidad del acto, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez⁵, entre los cuales se encuentran, el objeto o contenido del acto administrativo, y la motivación adecuada en atención al contenido del acto administrativo y al ordenamiento jurídico.
11. Al respecto, el artículo 6 del TUO señala que 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, siendo inadmisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto⁶.

acto original.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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

(...)

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes

M-CPC-05/01

3



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

12. En el presente caso, mediante su recurso de apelación, el señor [REDACTED] manifestó que el pronunciamiento impugnado era nulo por encontrarse motivado indebidamente.
13. Sobre el particular, de la revisión de los considerandos 6 a 31 de la resolución impugnada⁷, este Colegiado advierte que dicho órgano resolutorio, de acuerdo a su criterio, valoró los medios probatorios obrantes en el expediente, sustentando el motivo por el que consideró que en el presente caso correspondía archivar el procedimiento administrativo sancionado iniciado contra [REDACTED] or presunta infracción a lo establecido en los artículos 2 y 19 del Código.
14. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 6.3 del TUO señala que: "No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado"⁸, por lo que en atención a lo indicado, este Colegiado estima conveniente denegar el cuestionamiento de nulidad planteado por el señor [REDACTED].

Sobre la notificación de la Resolución N° 1

15. En su recurso de apelación, el señor [REDACTED] manifestó que la Resolución N° 1 expedida por el OPS no le fue notificada correctamente.

del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

(...)

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

(...)

⁷ Ver fojas 43 a 46 del expediente. (y reverso)

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

(...)

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

21

16. Del escrito de denuncia, se advierte que el señor [REDACTED] consignó como domicilio procesal: [REDACTED].
17. El artículo 3.2 de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores del Indecopi (en adelante, la Directiva de Notificaciones), establece que la notificación personal deberá entenderse con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio señalado, recabando su nombre, su número de Documento Nacional de Identidad, su firma, así como su relación con el administrado, de ser el caso.
18. Por otro lado, el artículo 3.3 de la Directiva de Notificaciones¹⁰ precisa que, en caso el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentre en el domicilio se negase a recibir la comunicación o a identificarse, el notificador deberá dejar bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación.
19. En ese sentido, conforme se verifica de la cédula de notificación de la Resolución N° 1, en tanto el 15 de junio de 2018, el funcionario encargado de dicha diligencia no encontró persona capaz en el domicilio propocionado por el administrado, procedió a dejar el documento mencionado bajo puerta¹¹, conforme lo establecido en la Directiva de Notificaciones.
20. En atención a lo expuesto, al verificarse que la resolución expedida por el OPS fue debidamente notificada al domicilio procesal consignado por el denunciante, conforme lo establecido por la normativa, corresponde desestimar el presente cuestionamiento planteado por el señor [REDACTED].

Sobre la solicitud de informe oral

⁹ Ver foja 3 del expediente.

¹⁰ DIRECTIVA N° 001-2013/TRI-INDECOPI, RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI

3.3 Supuesto en el que la persona que se encuentra en el domicilio se niega a recibir la notificación o a identificarse

En caso que el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentra en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación. En dicha acta deberá consignarse lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo - número de expediente -; (iii) el acto materia de notificación - número de resolución -; (iv) la indicación relativa a la negativa de recibir la notificación o a identificarse, (v) la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador; (vi) la hora y fecha en que se realizó la diligencia, (vii) nombre, firma y DNI del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta.

¹¹ Ver fojas 18 y 19 del expediente.

M-CPC-05/01

5



21. Mediante el escrito del 13 de diciembre de 2018, [REDACTED] solicitó se le conceda el uso de la palabra.
22. 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 fundamentada¹².
23. 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 conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
24. Por lo expuesto, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión conceder el uso de la palabra¹³. Por tanto, en el caso que 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.
25. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, en el transcurso del presente procedimiento, [REDACTED] ha tenido oportunidad de exponer, por escrito, sus argumentos, así como plantear su posición respecto de cada uno de los hechos materia de denuncia.

¹² **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.

¹³ Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) 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 (...)".

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

72

26. Por tanto, considerando que [REDACTED] ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa; y que, además de ello, en la solicitud de informe oral no ha manifestado la necesidad de presentar a este Colegiado nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la programación de dicha audiencia, corresponde denegar la solicitud de informe oral presentada.

Sobre la representación de la denunciada

27. En su apelación, el denunciante manifestó que en el expediente no obraba el poder de representación que acredite que el señor [REDACTED] se encuentre facultado a presentar escritos en representación de [REDACTED].
28. Al respecto, mediante escrito del 13 de diciembre de 2018, se verifica que [REDACTED] presentó el poder que acreditaba que el mencionado señor podía actuar en representación de su empresa, por lo que corresponde desestimar el cuestionamiento alegado por el denunciante en el presente extremo.

ANÁLISIS

Sobre la infracción al deber de información

29. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad¹⁴.
30. Conforme se establece en el artículo 2 del Código, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, y debe ser brindada en idioma castellano.
31. Además, dicho artículo prevé que, al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Handwritten mark

¹⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ
Artículo 65.- Defensa del consumidor
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

32. En su escrito de denuncia, el señor [REDACTED] manifestó que el proveedor denunciado no le informó de manera oportuna la restricción concerniente al impedimento de traslado de fruta (papaya).
33. Al respecto, corresponde indicar que de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Código¹⁵, la responsabilidad del proveedor en el marco del deber de idoneidad se traduce en tres tipos de garantía en la relación de consumo, establecidas a favor de los consumidores: (i) la garantía implícita: que impone a los proveedores la obligación de responder cuando los bienes o servicios no son idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan; (ii) la garantía explícita: por la que los proveedores deben cumplir con los términos y condiciones expresamente ofrecidos a los consumidores; y, (iii) la garantía legal: aquella que el consumidor puede esperar por estar expresamente establecido en la ley.
34. Asimismo, según lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, la garantía expresa o explícita se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido por el consumidor.
35. De la Boleta de Venta Electrónica N° B027-00073752¹⁶ del 15 de marzo de 2018 (en adelante, la Boleta de Venta) se verifica que el denunciante adquirió un pasaje en la ruta Lima-Chiclayo para el 16 de marzo de 2018.
36. Sobre el particular, en la parte final de dicho boleto el proveedor denunciado consignó:

"(...) Al recibir el presente DOCUMENTO, acepto todos los términos y condiciones del contrato de servicio de transporte detallado en el letrero, banner y/o panel a la vista

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señala expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹⁶ Ver foja 10 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

73

ubicados en el counter de ventas al momento de la compra, los cuales también se encuentran publicados en la página web www.cruzdelsur.com.pe (...)"

- 37. De la revisión de los términos y condiciones del portal web consignado en la Boleta de Venta, se advierte que el proveedor denunciado señaló expresamente que su empresa restringía el traslado de frutas y/o vegetales hospedantes de la "Mosca de la Fruta", conforme al siguiente detalle:

En el caso de la remisión y/o traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA, la empresa está obligada a restringir la remisión y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, siendo una restricción de ley.

- 38. Sobre el particular, la Resolución Directoral N° 020-2006-AG-SENASA-DGSV del 11 de mayo de 2006 detalla cuáles serían las frutas y/o hortalizas hospedantes de la "Mosca de la fruta", estableciendo expresamente que la papaya era una de ellas¹⁷:

FRUTOS Y HORTALIZAS HOSPEDEROS DE MOSCAS DE LA FRUTA

(*Ceratitis capitata* W y *Anastrepha* spp.)

Aj (Capsicum frutescens), ají pepino (Capsicum sp.), anaza (Eugenia stipitata), cacao (Theobroma cacao), café (Coffea arabica), caqui (Diospyros kaki), cajú (Cajanus cajan), carambola (Averrhoa carambola), caimito (Chrysophyllum caimito), cerezo (Prunus cerasus), chañal (Geoffroa decorticata), chirimoya (Annona cherimola), ciruelo (Spondia purpuria, Spondia spp.), comocro (Passiflora foetida), cocón (Solanum spp.), damasco / albaricoque (Prunus americana), dátilero (Phoenix dactylifera), durazno / melocotonero (Prunus persica), faveo almendro (Terminalia catappa), granado (Punica granatum), granadilla (Passiflora ligularis), marañón (Annona muricata), guayaba (Psidium guajava), higo (Ficus carica), lucuma (Lucuma obovata), lichi (Litchi chinensis), mangostino (Garcinia mangostana), marañón (Morus syriaca), maracuyá (Passiflora batavica), maney (Mammea americana), marañón (Anacardium occidentale), melón (Cucumis melo), membrillo (Cydonia oblonga), morera (Morus nigra), nispero de japon (Eriobotrya japonica), nopal (Opuntia sp.), cítrico (Citrus europae), paca (Carya ilicifolia), papaya (Carica papaya), piñón (Carya ilicifolia), pepino dulce (Solanum mammosum), pera (Pyrus



[Handwritten signature]

- 39. No obstante lo anterior, resulta pertinente precisar que si bien nuestro ordenamiento jurídico contempla una norma que especifica cuáles son las frutas y/o vegetales hospedantes de la "Mosca de la fruta", este Colegiado es de la opinión que la misma no resulta ser de fácil acceso para un consumidor promedio, debiendo éste realizar una búsqueda exhaustiva a fin de dar con dicha información.
- 40. En ese sentido, siendo que en el presente caso no ha quedado acreditado que la denunciada haya brindado al denunciante información oportuna respecto de la restricción concerniente al impedimento de traslado de una papaya (hospedante de la "Mosca de la fruta") en el bus correspondiente a la ruta Lima-Chiclayo del 16 de marzo de 2018, corresponde a esta Comisión revocar la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por

¹⁷ Ver https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/jer/SUB_DIR_CONERR/RD_020-2006.pdf

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

presunta infracción a lo establecido por el artículo 2 del Código; y, reformándola, declarar responsable administrativamente al proveedor denunciado por el presente extremo.

Sobre la infracción al deber de idoneidad

41. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por este último.
42. En efecto, una vez probado el defecto, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal¹⁸.
43. En su escrito de denuncia, el señor [REDACTED] manifestó que el proveedor denunciado le impidió, de manera injustificada, llevar consigo una fruta (papaya) en el bus con la ruta Lima-Chiclayo del 16 de marzo de 2018.
44. De la Hoja de Reclamación N° 009405¹⁹ del 16 de marzo de 2018 (en adelante, la Hoja de Reclamación), se verifica que en la misma fecha en la que el señor [REDACTED] realizó el viaje, éste cuestionó que [REDACTED] impidió su embarque al bus con una papaya que se encontraba en su poder, de manera injustificada:

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

¹⁹ Ver foja 9 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

74

| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR | RECLAMO | QUEJA |
|---|--|-------|
| Detalle: | RESTRICCIÓN DE MOVILIDAD O COMPARTIR EL PASO | |
| <p>no me han dejado cambiar con una fruta (papaya) si la motora he tenido que quedarme en la parada</p> | | |
| Fecha: | 16/03/18 | |

45. Sobre el particular, en el rubro "OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR" de la Hoja de Reclamación, se advierte que [REDACTED] consignó lo siguiente:

| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR: | |
|--|--|
| Fecha de comunicación de la respuesta: | |
| <p>Según norma de senasa no está permitido transportar fruta</p> | |

46. Al respecto, conforme fuera indicado en los considerandos 29 a 40 de la presente resolución, al haber quedado acreditado en el presente procedimiento que la denunciada no cumplió con informar de manera suficiente y fácilmente accesible al denunciante respecto de la restricción concerniente al traslado de una papaya, cualquier impedimento de viajar con la misma, como resultado de dicha restricción, resultaría injustificado.
47. En ese sentido, al advertir este Colegiado que en el presente caso la denunciada impidió que el señor [REDACTED] lleve consigo una fruta (papaya) en el bus con ruta Lima-Chiclayo el 16 de marzo de 2018, sobre la base de una restricción que no fue debidamente informada al consumidor, corresponde a este Colegiado revocar la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido por el artículo 19 del Código, y, reformándola, declarar responsable administrativamente al proveedor denunciado por el presente extremo.

Col

Sobre la medida correctiva

48. Los artículos 114, 115 y 116 del Código²⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

²⁰ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

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

49. Al respecto, teniendo en consideración que mediante el presente pronunciamiento se ha verificado que la denunciada infringió los deberes de información e idoneidad establecidos en los artículos 2 y 19 del Código, corresponde a este Colegiado ordenar a Telefónica una medida correctiva a favor del denunciante.
50. En su escrito de denuncia, el señor [REDACTED] solicitó a la autoridad administrativa se sirva ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolverle el importe de S/ 100 equivalente al precio de la papaya que no pudo llevar en el bus de ruta Lima-Chiclayo del 16 de marzo de 2018²¹, conforme al siguiente detalle:

"(...)

3. ORDENE a Transportes devuelva el costo de la fruta (papaya) perdida = S/. 100.00

"(...)" [sic]

51. Al respecto, cabe precisar que al no obrar en el expediente: (i) medio probatorio que acredite el importe cancelado por la papaya que el denunciante no pudo llevar consigo; y, (ii) algún documento que permita acreditar que la papaya en cuestión quedó en poder del proveedor denunciando, este Colegiado estima pertinente denegar la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED]

Sobre la graduación de la sanción

52. 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 otros²².

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 (...).

²¹ Ver foja 4 del expediente.

²² LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

53. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que [REDACTED] infringió el deber de: (i) información, al no brindar una información suficiente y fácilmente accesible al denunciante respecto de la restricción concerniente al traslado de una fruta (papaya); e, (ii) idoneidad, al impedir injustificadamente al señor [REDACTED] su embarque en el bus en la ruta Lima-Chiclayo con una fruta (papaya).

(i) Sobre la infracción correspondiente al deber de información

54. En ese sentido, a efecto de graduar la sanción a imponer debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:

(i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** La infracción cometida por [REDACTED] ocasionó un perjuicio al denunciante, en tanto éste no contó con información suficiente y fácilmente accesible respecto de la restricción establecida por la denunciada sobre el impedimento del traslado de frutas hospedantes de la "Mosca de la Fruta", en el presente caso una papaya.

(ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, el denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de información oportuna brindada por la denunciada, consistente en la restricción concerniente al traslado de una papaya en el bus con ruta Lima-Chiclayo.

55. 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 administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

56. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, imponer a [REDACTED] una Amonestación.

(ii) Sobre la infracción correspondiente al deber de idoneidad

57. En ese sentido, a efecto de graduar la sanción a imponer debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:

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-05/01

13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** La infracción cometida por [REDACTED] ocasionó un perjuicio al denunciante, en tanto éste no pudo llevar consigo una fruta (papaya) en el bus correspondiente a la ruta Lima-Chiclayo el 16 de marzo de 2018.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, el denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el impedimento injustificado realizado por la denunciada el 16 de marzo de 2018, consistente en impedir su embarque al bus con ruta Lima-Chiclayo con una papaya.
58. 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 administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 UIT.
59. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, imponer a [REDACTED] una Amonestación.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

60. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807²³ dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
61. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Intralot, la Comisión considera que corresponde condenarla al pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados 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/. 36²⁴.

²³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁴ 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° 605-2018/PS1

76

62. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

63. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución²⁵.
64. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción a los artículos 2 y 19 del Código, corresponde a este Colegiado disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar la nulidad planteada por el señor J. [REDACTED] contra la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de junio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

SEGUNDO: Rectificar el error material contenido en la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, conforme a lo siguiente:

DICE:

"PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra César Augusto Félix Mateo S.A.C., por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (...)"

DEBE DECIR:

"PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Transportes Cruz del Sur S.A.C., por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo

²⁵

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.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (...)"

TERCERO: Revocar la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que dispuso el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, refomándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada por el presente extremo, toda vez que quedó acreditado que ésta no cumplió con brindar una información oportuna al denunciante respecto de la restricción concerniente al impedimento del traslado de una fruta (papaya).

CUARTO: Sancionar a Transportes Cruz del Sur S.A.C. con una Amonestación por infringir lo establecido por el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Revocar la Resolución Final N° 2267-2018/PS1 del 26 de julio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que dispuso el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, y, refomándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada por el presente extremo, toda vez que quedó acreditado que la denunciada impidió, de manera injustificada, que el denunciante lleve consigo una fruta (papaya) en el bus correspondiente a la ruta Lima-Chiclayo el 16 de marzo de 2018.

SEXTO: Sancionar a Transportes Cruz del Sur S.A.C. con una Amonestación por infringir lo establecido por el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante.

OCTAVO: Condenar a Transportes Cruz del Sur S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento, y disponer que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante el importe ascendente a S/ 36 por concepto de costas sin perjuicio del derecho de éste de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

NOVENO: Disponer la inscripción de Transportes Cruz del Sur S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: 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

M-CPC-05/01

16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 605-2018/PS1

en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial²⁶.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

²⁶

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

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.

M-CPC-05/01

17