**0064-2006/TDC-INDECOPI**

la responsabilidad administrativa de Transportes Flores en la

prestación de servicios de transporte es objetiva, por lo que la denunciada

sólo podría eximirse de responsabilidad si acreditara que existió un hecho o

una conducta distinta a la suya que determinó que no entregase a la

denunciante la mencionada encomienda.

Los supuestos de caso fortuito y de fuerza mayor constituyen circunstancias

que eximen de responsabilidad al proveedor por los defectos que se puedan

presentar en la prestación de bienes o servicios, los cuales son definidos por

el artículo 1315° del Código Civil

el Código Civil no distingue entre los supuestos de

caso fortuito o fuerza mayor, requiriéndose en ambos casos acreditar la

existencia de eventos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles y que, por

lo tanto, no pueden ser controlados por el obligado a ejecutar una

prestación.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos

hechos, es el proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de

manera segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que

éste se pactó, quien está en mejor posición para tomar medidas razonables

destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza.

Sobre la base de la guía de encomienda, un consumidor razonable entiende que la encomienda únicamente será entregada a aquella persona que figura como

consignatario de la misma. Por otro lado, en caso que sea necesario revisar

o rectificar el contenido de la encomienda antes de que ésta sea enviada, un

consumidor razonable entiende que el único que podía solicitarla era el

remitente de la misma.

Debe tenerse en cuenta que

la denunciada está en mejor posición que el cliente para reducir y prevenir

los riesgos propios de la entrega de paquetes y encomiendas.

0071-2006/TDC-INDECOPI

El punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad a

un proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una

característica de exterioridad respecto a él.

para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que

el proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de

diligencia, sino que acredite la existencia de un acontecimiento que

interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto.

a efectos de acreditar la existencia de un supuesto de caso fortuito

resulta indispensable no sólo probar la existencia de un evento inusual, sino

que éste posee una característica de exterioridad, es decir, que se presente

como una “causa ajena”, la cual,

debe entenderse como un hecho que no debe constituir un

riesgo “típico”, motivo por el cual, en el caso de la responsabilidad objetiva,

sólo el riesgo atípico tendrá valor exoneratorio.

tratándose de un supuesto de responsabilidad por hecho de cosas

inanimadas, únicamente se configura la liberación de responsabilidad

cuando el caso fortuito o fuerza mayor es externo a la cosa. En tal sentido,

cuando el daño se origina en el riesgo o vicio de la cosa, se considera propio

de ella y, en consecuencia, no se configura el caso fortuito.

el presente caso no puede alegarse un supuesto de caso

fortuito, ya que la denunciada no ha cumplido con acreditar la existencia de

una causa ajena que permita considerar que se ha quebrado el nexo causal,

ya que de la revisión de la información que obra en el expediente ha podido

establecerse que el hecho que originó el accidente fue la falta de diligencia

del chofer del vehículo que transportaba la encomienda dirigida al

denunciante8 - quien retrocedió el referido vehículo sin tomar las medidas de

prevención y cuidado necesarias -.

Al haberse verificado que el hecho verificado es consecuencia de un riesgo propio y absolutamente

previsible para el proveedor, tomando en consideración la actividad

económica desarrollada, no puede argumentarse la existencia de un caso

fortuito, el cual sólo se configura cuando el hecho es “externo a la cosa”.

0142-2006/TDC-INDECOPI

Para el dictado de medidas correctivas, la ausencia de regulación específica

que establezca los criterios para valorar la pérdida de encomiendas

remitidas empleando el transporte terrestre por carretera, hace necesario

recurrir al ordenamiento normativo más próximo a fin de establecer un

criterio de valoración de los bienes extraviados.

***1335-2006/TDC-INDECOPI***

la causa no imputable debe ser entendida como un

*“evento extraño a la esfera de control del obligado”* y no como una *“causa no*

*atribuible a la culpa del deudor”,* por cuanto existen impedimentos inculpables,

que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida, se

consideran imputables al obligado.

el hurto del objeto de la prestación no

siempre puede ser alegado como eximente de responsabilidad, ya que

previamente se debe determinar si éste representa un riesgo típico de la

actividad comprometida.

**la pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en**

**autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la**

**denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre***.* Lo

anterior, toda vez que la obligación de transportar pasajeros impone además un

deber de custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta

que le sea entregado al usuario*.*

El deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye justamente

evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

consecuencia, el robo de las maletas no puede ser un eximente de

responsabilidad, por no tratarse de un evento ajeno a

la actividad que realiza.

al representar el robo, pérdida o

extravío de equipaje un riesgo típico de la prestación de servicios de transporte

terrestre, el proveedor estaba en mejor posición que cualquier persona para

prevenirlo y resistirlo.

Un consumidor razonable, al contratar un

servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en

forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que

le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que fue

entregado, tal como se comprometió la empresa de transporte, según el deber

de custodia que le asiste.

el hecho de que la

pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de un robo no

exime a la empresa de transportes de la responsabilidad administrativa.

1428-2006/TDC.INDECOPI

al contratar un

servicio de transporte de carga, un consumidor razonable espera que sus

bienes, además de ser transportados de manera segura hasta su destino, sean

entregados en el lugar pactado y a la persona autorizada para recibirlos.

la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto o

servicio corresponde al proveedor del mismo, en los casos de transporte de

mercancías corresponde al proveedor demostrar que el servicio prestado fue

idóneo o, lo que es lo mismo, que cumplió con entregar la encomienda materia

de denuncia a la persona indicada por el denunciante y en el lugar pactado.

la guía de remisión es el

documento que sustenta el traslado de bienes por el transportista, el cual,

además, permite acreditar la entrega de los bienes objeto de encomienda,

cuando en él conste la suscripción del destinatario en señal de conformidad

con la recepción de la mercancía.

la guía presentada

por el proveedor constituye un documento idóneo para acreditar la entrega

de los bienes materia de encomienda al denunciante, en la medida que cuenta

con una firma de manifiesta similitud a la del consumidor, además de contener

su número de DNI.

labor de verificación de la autoridad respecto de la comisión

de una infracción por parte de la denunciada en la entrega de mercancías,

únicamente puede ser efectuada sobre la base de los documentos presentados

por las partes en el procedimiento, mediante los cuales la autoridad debe

verificar hechos ciertos y objetivos, como son, en el presente caso, la

correspondencia entre los números que figuran en el DNI y en el cargo de

recepción, así como la similitud entre las firmas consignadas en el referido

documento y el DNI del consumidor.

no corresponde a la autoridad administrativa efectuar una

evaluación respecto de la autenticidad o falsedad de la firma consignada en la

guía de remisión.

Para determinar la existencia o

inexistencia de una infracción administrativa, basta que la empresa denunciada

acredite el cumplimiento de su deber de idoneidad, no encontrándose facultada la administración para pronunciarse

sobre una supuesta falsedad en la firma consignada, toda vez que dicha

potestad únicamente corresponde al Poder Judicial mediante la actuación de la

prueba grafotécnica correspondiente.

***1466-2006/TDC.INDECOPI***

**la pérdida del equipaje de un**

**pasajero durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la**

**actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de**

**transporte terrestre**.

la obligación de transportar

pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado

por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario.

el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye

justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

tal sentido, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte

terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada,

diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea

devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que le fue

entregado, según el deber de custodia que le asiste.

En efecto,

el que la pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de un

error en la consignación del lugar de destino en el boleto del equipaje no

exime a la empresa de transportes de la responsabilidad administrativa

objetiva a

los proveedores.

Todo consumidor que contrata los servicios de transporte interprovincial de

pasajeros esperaría que su equipaje le sea entregado en el lugar de destino,

el mismo que se indica en el boleto de viaje entregado al pasajero. Sin

embargo, aún en el caso en que por error el equipaje fuera enviado a un

terminal de la empresa distinto al que se dirigía el pasajero, éste esperaría

que la empresa cumpla con devolvérselo, en cumplimiento del deber de

custodia que recae en ella.

***1663-2006/TDC.INDECOPI***

El hecho de que un órgano resolutivo valore los medios

probatorios que obran en el expediente y llegue al convencimiento de la

existencia o inexistencia de una infracción, discrepando con la posición de

alguna de las partes en el procedimiento que no ve amparada su pretensión,

no tiene por qué ser asociado a una infracción al debido proceso ni vicia de

nulidad el pronunciamiento.

En todo caso, ante la disconformidad del

administrado con lo resuelto, la apelación constituye el recurso impugnatorio

que permite a la instancia superior revisar los pronunciamientos de la

Comisión y, de ser pertinente, modificarlos.

***1722-2006/TDC.INDECOPI***

El proveedor presentó un Acta de Transacción celebrada con

la representante de la denunciante, en el que además

de reconocerse el pago de una suma de dinero a favor de la señora Guerra, se deja

constancia que ésta *“se desiste expresamente de la denuncia interpuesta ante*

*INDECOPI por dicha pérdida, solicitando el archivo definitivo de tal procedimiento*

*(Expediente 016-2004)*.

La representante contaba con facultades suficientes para celebrar

transacciones en nombre de la denunciante, como también para formular

desistimientos, por lo que la declaración contenida en el Acta de Transacción de

fecha 2 de junio de 2004 cumplía con los requisitos que establece el artículo 189º de

la Ley del Procedimiento Administrativo General.

E tanto no se

apreciaba una afectación al interés general, correspondía que la Comisión tuviera por

desistida la denuncia.

***1854-2006/TDC.INDECOPI***

la responsabilidad administrativa de

proveedor en la prestación de servicios de transporte es

objetiva, por lo que la denunciada sólo podría eximirse de responsabilidad si

acreditara que existió un hecho o una conducta distinta a la suya que

determinó que no entregase al denunciante la mencionada encomienda.

Los supuestos de caso fortuito y de

fuerza mayor constituyen circunstancias que eximen de responsabilidad al

proveedor por los defectos que se puedan presentar en la prestación de

bienes o servicios, los cuales son definidos por el artículo 1315 del Código

Civil.

el Código Civil no distingue entre los supuestos de

caso fortuito o fuerza mayor, requiriéndose en ambos casos acreditar la

existencia de eventos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles y que, por

lo tanto, no pueden ser controlados por el obligado a ejecutar una

prestación.

el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad a

un proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una

característica de exterioridad respecto a él.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos

hechos, es el proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de

manera segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que

éste se pactó, quien está en mejor posición para tomar medidas razonables

destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza.

El proveedor no cumplió con la prestación a su cargo, en la medida que no

entregó la encomienda a su verdadero destinatario.

La denunciada pudo haber adoptado medidas de seguridad más eficaces

para garantizar la entrega de las encomiendas que tiene bajo su custodia,

evitando de esta manera la comisión de posibles fraudes, como consignar el

número de DNI del destinatario del envío en la boleta de venta o guía de

remisión emitida, establecer un código secreto de conocimiento sólo del

remitente de la encomienda, con la finalidad de corroborar dichos datos al

momento de la entrega de la encomienda.

La denunciada

está en mejor posición que el cliente para reducir y prevenir los riesgos

propios de la entrega de paquetes y encomiendas, especialmente si conoce

que los robos efectuando la falsificación de documentos de identidad se

producen en el mercado.

Las circunstancias descritas ponen en evidencia la existencia de un defecto

en la prestación del servicio.

***1900-2006/TDC.INDECOPI***

En la entrega de equipajes, resulta un riesgo previsible el extravío, deterioro

y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos hechos, es el

proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de manera segura

a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que éste se pactó,

quien está en mejor posición para tomar medidas razonables destinadas a

evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza.

Una vez que se concluye el tramo contratado, se hace entrega del

referido ticket a la empresa de transportes a fin de que ésta haga entrega del

respectivo equipaje. Sobre la base de esta información, un consumidor

entiende que su equipaje únicamente será entregado a aquella persona que

presente el ticket.

Ha quedado acreditado que el

equipaje no fue entregado a la denunciante.

***1910-2006/TDC.INDECOPI***

debe señalarse que la pérdida del equipaje de un pasajero

durante un viaje en ómnibus constituye un riesgo típico de la actividad realizada

por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello, se

debe a que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de

custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta que le sea

entregado al usuario.

la Resolución N° 00093-2006/INDECOPI-LAM ha establecido que el

deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye justamente

evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En tal sentido, un

consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte terrestre, esperaría

que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al

destino correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje y en

las mismas condiciones en que le fue entregado, según el deber de custodia que

le asiste.

que si bien la denunciada manifestó que el

equipaje fue enviado a la bodega del ómnibus por voluntad de la denunciante y

consciente de que se encontraba a bordo de un ómnibus de ruta, ello no justifica

que el equipaje haya sido extraviado.

el que la pérdida del equipaje se

haya producido como consecuencia de viajar en un servicio de ruta no exime a la

empresa de transportes de la responsabilidad administrativa objetiva.

Todo consumidor que contrata los servicios de transporte interprovincial de

pasajeros esperaría que su equipaje le sea entregado en el lugar de destino, el

mismo que se indica en el boleto de viaje entregado al pasajero.

la empresa extravió el equipaje de la denunciante

durante la prestación del servicio de transporte, hecho que constituye una falta

de idoneidad en la prestación del servicio así como el incumpliendo del deber de

custodia que le asiste.

***1965-2006/TDC.INDECOPI***

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío, robo,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos hechos, es el

proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de manera segura a su

destinatario de acuerdo con las condiciones en las que éste se pactó, quien está en

mejor posición para tomar medidas razonables destinadas a evitar que se

produzcan hechos de esta naturaleza.

***1972-2006/TDC.INDECOPI***

El artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor

de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en

el mercado3. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una

determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o

implícitamente.

la responsabilidad administrativa

en la prestación de servicios de transporte es objetiva, por lo

que la denunciada sólo podría eximirse de responsabilidad si acreditara que

existió un hecho o una conducta distinta a la suya que determinó que no

entregase al denunciante la mencionada encomienda.

Como se ha señalado líneas arriba, los supuestos de caso fortuito y de

fuerza mayor constituyen circunstancias que eximen de responsabilidad al

proveedor por los defectos que se puedan presentar en la prestación de

bienes o servicios, los cuales son definidos por el artículo 1315 del Código

Civil.

el Código Civil no distingue entre los supuestos de

caso fortuito o fuerza mayor, requiriéndose en ambos casos acreditar la

existencia de eventos extraordinarios, imprevisibles

e irresistibles y que, por

lo tanto, no pueden ser controlados por el obligado a ejecutar una

prestación.

el punto de partida

para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad a

un proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una

característica de exterioridad respecto a él.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos

hechos, es el proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de

manera segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que

éste se pactó, quien está en mejor posición para tomar medidas razonables

destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza.

En el presente caso, la denunciada no ha cumplido con demostrar que la

encomienda del consumidor le fue entregada, tal como acordaron al

celebrar el contrato de transporte de carga.

En consecuencia, la denunciada

no cumplió con la prestación a su cargo, en la medida que no entregó la

encomienda a su verdadero destinatario.

La denunciada pudo haber adoptado medidas de seguridad más eficaces

para garantizar la entrega de las encomiendas que tiene bajo su custodia,

evitando de esta manera hechos como los que han sido materia de

denuncia.

La denunciada está en mejor posición que el cliente

para reducir y prevenir los riesgos propios de la entrega de paquetes y

encomiendas, especialmente si conoce que en el mercado se producen

robos por medio de la falsificación de documentos de identidad.

Las circunstancias descritas ponen en evidencia la existencia de un defecto

en la prestación del servicio.

***1976-2006/TDC.INDECOPI***

La

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en

el mercado no impone al proveedor el deber de brindar una

determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el

deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o

implícitamente.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos

hechos, es el proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de

manera segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que

éste se pactó, quien está en mejor posición para tomar medidas razonables

destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza.

En consecuencia, la denunciada no

cumplió con la prestación a su cargo, en la medida que no entregó la

encomienda a su destinatario.

La denunciada pudo haber adoptado medidas

de seguridad más eficaces para garantizar la entrega de las encomiendas

que tiene bajo su custodia, evitando de esta manera hechos como los que

han sido materia de denuncia.

Ello por cuanto la denunciada está en mejor

posición que el cliente para reducir y prevenir los riesgos propios de la

entrega de paquetes y encomiendas.

Las circunstancias descritas ponen en evidencia la existencia de un defecto

en la prestación del servicio.

la ausencia de regulación específica que

establezca los criterios para valorar la pérdida de encomiendas remitidas

empleando el servicio de transporte terrestre por carretera, hace necesario

recurrir al ordenamiento normativo más próximo a fin de establecer un

criterio de valoración de los bienes extraviados.

***1992-2006/TDC.INDECOPI***

la Comisión no sanciona

la infracción a las normas de transporte o tránsito terrestre, sino las

actividades desarrolladas por las empresas de transporte, en este caso

Transportes Diferencial, que contravengan las disposiciones de la Ley de

Protección al Consumidor, en la cual se establece que los proveedores son

responsables por la seguridad, idoneidad y calidad de los productos y

servicios que ofrecen.

la pérdida del equipaje de un

pasajero durante un viaje en ómnibus constituye un riesgo típico de la

actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello, se debe a que la obligación de transportar

pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado

por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario.

el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye

justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

tal sentido, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte

terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada,

diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea

devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que le fue

entregado, según el deber de custodia que le asiste.

que la pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de viajar en

un servicio de ruta2 no exime a la empresa de transportes de la

responsabilidad administrativa objetiva.

Todo consumidor que contrata los servicios de transporte interprovincial de

pasajeros esperaría que su equipaje le sea entregado en el lugar de destino,

el mismo que se indica en el boleto de viaje entregado al pasajero. Sin

embargo, en el presente caso, la empresa extravió el equipaje del denunciante

durante la prestación del servicio de transporte, hecho que constituye

una falta de idoneidad en la prestación del servicio así como el incumpliendo

del deber de custodia que le asiste.

***1995-2006/TDC.INDECOPI***

la pérdida del equipaje de un

pasajero durante un viaje en ómnibus constituye un riesgo típico de la

actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello, se debe a que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado

por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario.

Al respecto, la Resolución N° 1125-2006/INDECOPI-LAL ha establecido que

el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye

justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

tal sentido, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte

terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada,

diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea

devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que le fue

entregado, según el deber de custodia que le asiste.

si bien la denunciada manifestó

que el equipaje fue enviado a la bodega del ómnibus por voluntad del

denunciante y consciente de que se encontraba a bordo de un ómnibus de

ruta, ello no justifica que el equipaje haya sido extraviado.

En efecto, el que

la pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de viajar en

un servicio de ruta no exime a la empresa de transportes de la

responsabilidad administrativa objetiva.

Todo consumidor que contrata los servicios de transporte interprovincial de

pasajeros esperaría que su equipaje le sea entregado en el lugar de destino,

el mismo que se indica en el boleto de viaje entregado al pasajero. Sin

embargo, en el presente caso, la empresa extravió el equipaje del señor

Mendoza durante la prestación del servicio de transporte, hecho que

constituye una falta de idoneidad en la prestación del servicio así como el

incumpliendo del deber de custodia que le asiste.

***1996-2006/TDC.INDECOPI***

La causa

no imputable debe ser entendida como un *“evento extraño a la esfera de*

*control del obligado”* y no como una *“causa no atribuible a la culpa del*

*deudor”,* por cuanto existen impedimentos inculpables, que por ser expresión

de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran imputables

al obligado.

Para eximirse de responsabilidad no resulta

relevante que la denunciada acredite el cumplimiento de un determinado

nivel de diligencia, sino que acredite la existencia de un hecho extraordinario

que interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto.

hurto del objeto de la prestación no

siempre puede ser alegado como eximente de responsabilidad, ya que previamente se debe determinar si éste representa un riesgo típico de la

actividad comprometida.

tal sería el caso de los contratos de depósito, en los cuales el deudor

(depositario), en atención a la naturaleza de la actividad comprometida, se

encuentra sometido a un régimen de responsabilidad más estricto, por lo que

se le exige tomar mayores previsiones.

**la pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en**

**autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la**

**denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre***.* Lo

anterior, toda vez que la obligación de transportar pasajeros impone además

un deber de custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte

hasta que le sea entregado al usuario*.*

el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye

justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

consecuencia, el extravío de las maletas no puede ser un eximente de

responsabilidad, por no tratarse de un

evento ajeno a la actividad que realiza.

Al representar el robo, pérdida o

extravío de equipaje un riesgo típico de la prestación de servicios de

transporte terrestre, la denunciada estaba en mejor posición que cualquier

persona para prevenirlo y resistirlo.

Un consumidor razonable,

al contratar un servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea

transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje y en las

mismas condiciones en que fue entregado, tal como se comprometió la

empresa de transporte, según el deber de custodia que le asiste.

Así, el hecho

de que la pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de un

robo no exime a la empresa de transportes de la responsabilidad

administrativa.

***2201-2006/TDC.INDECOPI***

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor2 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado

Al respecto, cabe mencionar que la responsabilidad administrativa en la

prestación de servicios de transporte es objetiva, por lo que la denunciada sólo

podría eximirse de responsabilidad si acreditara que existió un hecho o una

conducta distinta a la suya que determinó que no entregase al denunciante la

mencionada encomienda.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío, deterioro y

sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos hechos, es el proveedor

de los servicios, obligado a trasladar los bienes de manera segura a su destinatario

de acuerdo con las condiciones en las que éste se pactó, quien está en mejor

posición para tomar medidas razonables destinadas a evitar que se produzcan

hechos de esta naturaleza.

ha quedado acreditado que el documento presentado a la denunciada era

falsificado y que, en consecuencia, ésta no cumplió con la prestación a su cargo, en

la medida que no entregó la encomienda a su verdadero destinatario.

La denunciada pudo haber adoptado medidas de seguridad más eficaces para

garantizar la entrega de las encomiendas que tiene bajo su custodia, evitando de

esta manera la comisión de posibles fraudes, como consignar el número de DNI del

destinatario del envío en la boleta de venta o guía de remisión emitida, establecer un

código secreto de conocimiento sólo del remitente de la encomienda, con la finalidad

de corroborar dichos datos al momento de la entrega de la encomienda. Ello por

cuanto la denunciada está en mejor posición que el cliente para reducir y prevenir

los riesgos propios de la entrega de paquetes y encomiendas, especialmente si

conoce que los robos efectuando la falsificación de documentos de identidad se

producen en el mercado.

Las circunstancias descritas ponen en evidencia la existencia de un defecto en la

prestación del servicio.

0013-2007/TDC.INDECOPI

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, establece un supuesto de

responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y

calidad de los productos que ofrecen en el mercado`.

En aplicación de esta

norma, los proveedores tienen el deber de prestar los productos ofertados en

las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la

naturaleza del producto y a la normatividad que rige su prestación.

la obligación de transportar

pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado

por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario del

servicio.

la Resolución N° 0603-2002/TDC-INDECOPI ha

establecido que el deber de custodia que recae en las empresas de

transporte incluye justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje

de los pasajeros.

Un consumidor razonable, al contratar un

servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado

en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma

tal que le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que

le fue entregado, según el deber de custodia que le asiste.

todo consumidor que contrata los servicios de transporte

interprovincial de pasajeros esperaría que su equipaje le sea entregado en el

lugar de destino, el mismo que se indica en el boleto de viaje entregado al

pasajero.

en el presente caso, la empresa envió el equipaje en

un vehículo distinto al que viajaba el pasajero, lo que generó que sea

declarado en abandono e incautado por la SUNAT al no haberse presentado

ningún pasajero que se identifique como propietario del mismo.

A criterio de esta Sala, los hechos materia de denuncia constituyen

una falta de idoneidad en la prestación del servicio.

**0067-2007/TDC.INDECOPI**

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el

mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada

**calidad de servicios a los consumidores sino simplemente el deber de prestarlos**

en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente'.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío, robo,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y ante estos hechos, es el

proveedor de los servicios - aquel que se obliga a trasladar los bienes de manera

segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las que éste se pactó

- quien está en mejor posición para tomar medidas razonables destinadas a evitar

que se produzcan hechos de esta naturaleza.

la denunciada no acreditó qué ocurrió con la encomienda,

pues no demostró ni que ésta se encontraba en su poder o que hubiera sido

entregada a su destinatario, o persona distinta al denunciante.

***0453-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, establece un supuesto de

responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y

calidad de los servicios que ofrecen en el mercado'. En aplicación de esta

norma, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en

las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles o implícitas

atendiendo a la naturaleza del servicio.

La responsabilidad objetiva impone al proveedor la obligación de responder

frente al consumidor por la falta de idoneidad de sus servicios aún cuando

haya mantenido una conducta diligente, siempre que la falta de idoneidad

suponga un riesgo propio de los servicios prestados siendo el caso que los

proveedores sólo podrán oponer como eximentes situaciones ajenas a su

control o que no resulten riesgos típicos del servicio prestado, alegando en

este contexto el caso fortuito, la fuerza mayor o el hecho determinante de

tercero para acreditar el quebrantamiento de la sucesión ordinaria de causa

a efecto entre los mecanismos de control a su cargo y el evento generador

del daño al consumidor.

la pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en

autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la

denunciada como proveedora del servicio de transporte terrestre, toda vez

que la obligación de transportar pasajeros impone, además, un deber de

custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario.

la responsabilidad objetiva en el caso de pérdida de equipaje está

referida a la previsibilidad del evento generador del daño. Por ello, aún

cuando se hayan adoptado las medidas correspondientes con posterioridad

a la pérdida del equipaje, las empresas de transportes asumen la

responsabilidad por dicha pérdida al constituir un riesgo propio del servicio

prestado, esto es, un riesgo vinculado directamente a su objeto.

Ello dado que un consumidor razonable, al contratar un servicio de

transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma

adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le

sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que fue

entregado según el deber de custodia a cargo de la empresa proveedora.

la Sala considera que el hecho de que

la denunciada haya presentado la denuncia policial correspondiente no la

exime de la responsabilidad administrativa que le corresponde, al haber

infringido lo establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716.

*0488-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme **al cual** , los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el

mercado. Ello impone al proveedor el deber de entregarlos en las condiciones

ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Sobre el particular, debe señalarse que la pérdida del equipaje de un pasajero

durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada

por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de

custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta que le sea

entregado al usuario.

la Resolución N° 0603-2002/TDC-INDECOPI se ha establecido

que el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye evitar la

pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. Al contratar un servicio de

transporte terrestre un consumidor razonable espera que su equipaje sea

transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de

forma tal que le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que

le fue entregado, según el deber de custodia que le asiste.

es necesario indicar que la inexistencia de una denuncia

policial no desvirtúa los hechos planteados por la denunciante mas aun cuando la

propia denunciada ha manifestado en su escrito de descargos y en su apelación

que efectivamente el equipaje de la denunciante se extravió en el viaje que realizó

con trayecto de Sullana a Lima.

*0495-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716' establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello impone al proveedor el deber de entregarlos en las

condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

La pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en autobús

constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como

proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que la

obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del

equipaje transportado por la empresa hasta que éste le sea entregado al

usuario. Este deber de custodia incluye evitar la pérdida, extravío o robo del

equipaje que transportan.

Al contratar un servicio de transporte terrestre, un consumidor

razonable, espera que su equipaje sea transportado en forma adecuada,

diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea

devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que fue entregado,

según el deber de custodia que **le asiste.**

la denunciada manifestó que el equipaje fue extraviado por causas

ajenas a la voluntad de la empresa, ello no exime a la empresa de

transportes de la responsabilidad administrativa objetiva atribuida por el

artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716.

***0587-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 44 del Decreto Legislativo N° 7162 faculta a la Comisión para

imponer multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de lo

ordenado en las Resoluciones que dicho órgano emita. Esto es conforme al

carácter ejecutorio de dichos actos, recogido por el artículo 192 de la Ley

N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

El articulo 3 de la Ley N° 274444, señala los requisitos de validez de los actos

administrativos, disponiendo que los mismos sean emitidos cumpliendo el

procedimiento administrativo previsto para su generación.

El artículo 21 de la Ley N° 27444 dispone que la notificación personal se

**entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal,**

pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de

entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentra

en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de

identidad y de su relación con el administrado.

Asimismo , la Directiva N ° 001-2003/TRI-INDECOPI6, acorde con la Ley

N° 27444, agrega que la notificación se realiza en el domicilio señalado por el

administrado en el respectivo procedimiento , reafirmando que se entenderá

con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el

domicilio señalado , recabando su nombre , su Documento Nacional de

Identidad (en adelante , D.N.I.), firma y señalando su relación con el

administrado , de ser el caso.

En su escrito de apelación, la denunciada manifestó que no fue notificada

con el Proveído N° 1.

Sin embargo, de la

revisión del cargo de recepción correspondiente a tal proveído, ha quedado

acreditado que la notificación se realizó en el domicilio señalado por la denunciada

; y, que en

éste se dejó constancia del nombre y el número de D.N.I., de la persona que recibió el documento, indicándose adicionalmente, el vínculo que ésta

mantenía con **la denunciada.**

*0693-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece que, al

margen de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión de oficio o

a solicitud de parte, debe imponer medidas correctivas a los

proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en

la ley, a fin revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber

ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Con respecto a la finalidad y naturaleza de las medidas correctivas, el

artículo 2° de la Ley N° 27917, norma que modifica y precisa los

alcances del artículo 42° antes citado, establece que dichas medidas

no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria, ya que no es

competencia de la Comisión ordenar indemnizaciones en tanto dicha

facultad corresponde al Poder Judicial .

En este sentido, la Ley

N° 27917 precisa que las pretensiones de naturaleza indemnizatoria o

resarcitoria que se presenten en el marco de una relación de

consumo deben ser rechazadas.

Aunque la ley establece que la finalidad de las medidas correctivas es

revertir los efectos de la conducta infractora, detallando una serie de

acciones previstas para ello, también precisa que dicha finalidad no

otorga competencia a la autoridad administrativa para ordenar

medidas resarcitorias o indemnizaciones orientadas a reparar el daño

generado a los consumidores. Por tanto, la ley sí concede facultades

a la Comisión para imponer medidas correctivas que reviertan los

efectos de la conducta infractora o eviten que ésta se produzca

nuevamente en el futuro.

Las condiciones establecidas en el reverso del pasaje adquirido por la

denunciante constituyen una cláusula limitativa de responsabilidad, no

oponible a los consumidores según lo dispuesto en el artículo 1398°

del Código Civil, que establece la invalidez de aquellas estipulaciones

contenidas en cláusulas generales de contratación que establezcan,

en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de

responsabilidad.

***0742-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 -Ley de Protección al

Consumidor- establece un supuesto de responsabilidad objetiva de

los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios

que ofrecen en el mercado.

En aplicación de dicha norma, los

proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las que resulten previsibles o implícitas,

atendiendo a la naturaleza del servicio.

Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado que

se integra a su idoneidad, aún cuando no constituya la principal

prestación de los mismos, es la seguridad de las personas o de los

bienes, según el caso. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser

evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas

en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el

consumidor finalmente aprehende -aún cuando no todas estas

características hayan sido pactadas expresamente. Así, siempre

resulta exigible un nivel de seguridad razonable que los proveedores

deben garantizar a los consumidores o usuarios para que puedan

disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio

contratado no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al

consumidor.

Lo expuesto no implica que la seguridad deba ser garantizada en los

mismos términos que las prestaciones efectivamente contratadas en

tanto que el deber de idoneidad sólo exige al proveedor condiciones

razonables de seguridad cuando ésta no constituya la prestación

principal del servicio.

La responsabilidad objetiva impone al proveedor la obligación de

responder frente al consumidor por la falta de idoneidad de sus

servicios aún cuando haya mantenido una conducta diligente,

siempre que la falta de idoneidad suponga un riesgo propio de los

servicios prestados, siendo el caso que los proveedores sólo podrán

oponer como eximentes situaciones ajenas a su control o que no

resulten riesgos típicos del servicio prestado, alegando en este

contexto el caso fortuito, la fuerza mayor o el hecho determinante de

tercero, para acreditar el quebrantamiento de la sucesión ordinaria

de causa a efecto entre los mecanismos de control a su cargo y el

evento generador del daño al consumidor'.

doctrina señala que la causa no imputable debe ser

entendida como un *"evento extraño a la* esfera *de control del*

*obligado" y* no como una "causa *no atribuible a la culpa del deudor",*

por cuanto existen impedimentos inculpables que por ser expresión

de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran

imputables al obligado. En consecuencia, para eximirse de

responsabilidad no resulta relevante que se acredite el cumplimiento

de un determinado nivel de diligencia, sino que acredite la existencia de un hecho extraordinario que interrumpa la sucesión ordinaria de

causa a efecto.

Por tanto, la pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en

autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la

denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Lo

anterior, siendo que la obligación de transportar pasajeros impone

además un deber de custodia del equipaje transportado por la

empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario.

0791-2007/TDC.INDECOPI

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 7161, establece un supuesto

de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los

proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Sin embargo, ello no impone al

proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicios a

los consumidores sino simplemente el deber de prestarlos en las

condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Sala

mediante la Resolución N° 085-96-TDC3 precisó que el artículo 8° del

Decreto Legislativo N° 716 contiene la presunción de que todo

proveedor ofrece una garantía implícita por los bienes o servicios que

comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos

previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.

Ello según lo que esperaría normalmente un consumidor razonable,

considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios

fueron adquiridos o contratados.

La denunciante denunció a la empresa por falta de idoneidad en

la prestación de servicios de custodia de sus bienes, pues de los 22

paquetes que le dejó en guardianía por una noche, uno de ellos fue

sustraído y un espejo le fue devuelto roto.

El hecho que en el documento de fecha 21

de marzo de 2006 presentado por la denunciante figure el nombre de

un empleado de la empresa junto con el sello de la empresa -

además de que en el reverso figure el nombre de otro trabajador de la

denunciada - demostraba que la denunciada ofreció a la señora

Zamora el servicio de custodia de sus bienes.

Esta Sala considera que es posible que un documento simple como el

presentado por la denunciante acredite la existencia de un contrato de

prestación de servicios de guardianía. Sin embargo, la validez del

documento quedará supeditada al hecho de que quede

fehacientemente acreditado que éste ha sido suscrito por un

empleado de la empresa, lo cual no ha sucedido en este caso.

síntesis, de lo que se trata en este procedimiento es determinar

para quien se perdieron los bienes. El riesgo de pérdida de los bienes

es, en principio, de su propietario.

Es distinto es el caso éste deja los

bienes en un lugar bajo su propia responsabilidad, a que si los

hubiera entregado en custodia, en cuyo caso, el custodio asumirá

responsabilidad por la pérdida o conservación de los mismos.

Siendo que los medios probatorios que obran en el expediente no

acreditan que el 21 de marzo de 2006 la denunciante contratara

con la denunciada la prestación de servicios de custodia de sus bienes,

corresponde revocar la Resolución N° 1996-2006/CPC que declaró

fundada la denuncia contra la denunciada, y, reformándola, declarar

infundada dicha denuncia, dejando sin efecto la multa, medida

correctiva y orden de pago de costas y costos dictadas por la

Comisión.

***0973-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 44° del Decreto Legislativo N° 7162 faculta ala. Comisión para

imponer multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de

lo ordenado en las Resoluciones que dicho órgano emita. Esto es

conforme al carácter ejecutorio de dichos actos, recogido por el artículo 192° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo

General.

El artículo 3° de la Ley N ° 274444, señala los requisitos de validez de los

actos administrativos disponiendo que los mismos sean emitidos

cumpliendo el procedimiento administrativo previsto para su generación.

En relación con el ejercicio de la potestad sancionadora , el artículo 234°

de la referida norma establece que se requiere obligatoriamente haber

seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido5. En

tal sentido , de acuerdo a dicha norma se debe notificar a los

administrados de los hechos que se le imputen , así como otorgarle un

plazo de cinco días para formular sus alegaciones.

El artículo 21° de la Ley N° 27444 dispone que la notificación personal

se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante

legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento

de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se

encuentra en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre,

documento de identidad y de su relación con el administrado.

En ese orden de ideas, la Directiva N° 001-2003/TRI-INDECOPI'

agrega que la notificación se realiza en el domicilio señalado por el

administrado en el respectivo procedimiento, reafirmando que se

entenderá con el propio administrado o con la persona capaz que se

encuentre en el domicilio señalado, recabando su nombre, su

Documento Nacional de Identidad (en adelante, D.N.I.), firma y

señalando su relación con el administrado, de ser el caso.

la revisión del cargo de recepción correspondiente al Proveído N° 1,

ha quedado

acreditado que la notificación se remitió a un domicilio distinto al

señalado por la denunciada en el procedimiento,

cuando por escrito presentado por dicha empresa fijó como domicilio procesal el

ubicado en Cercado de Lima. Teniendo en consideración que no se cumplió con notificar válidamente

a la denunciada con el Proveído N° 1 que contenía la imputación

de cargos -es decir, el haber incumplido la medida correctiva- lo que **vulneró el** derecho de defensa de la referida empresa, debe declararse

la nulidad de todo lo actuado en el presente procedimiento a partir de la

emisión del referido proveído , disponiendo que la Comisión cumpla con

notificar debidamente el mismo y tramitar el procedimiento de acuerdo a

Ley.

***1075-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de

parte- la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores.

La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la

conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se

produzca nuevamente.

Respecto al peso del equipaje extraviado, la Sala considera que en los

casos en que el peso del equipaje no haya sido registrado en el

comprobante respectivo y se produzca la pérdida total de dicho equipaje,

la medida correctiva deberá ser fijada teniendo en consideración el peso

máximo de equipaje que el pasajero se encuentra facultado a transportar,

de acuerdo a los términos contractuales.

*1089-2007/TDC.INDECOPI*

artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de

parte- la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores'.

La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la

conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se

produzca nuevamente.

En relación con el peso del equipaje extraviado, la Sala considera que en

casos como el presente, en el que el peso del equipaje no ha sido

registrado en el comprobante respectivo, la medida correctiva deberá ser

fijada teniendo en consideración el peso máximo de equipaje que el

pasajero se encuentra facultado a transportar, de acuerdo con los

términos contractuales. Según el boleto de viaje y las condiciones del

mismo que obra a fojas 28 del Expediente el peso máximo permitido por la

empresa denunciada es de 20 kilos.

*1137-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 21° de la Ley General de Transportes y Tránsito Terrestre,

señala que un mismo hecho puede tener distintas consecuencias jurídicas,

por lo que a partir de una conducta específica se pueden derivar diversas

infracciones, las que a su vez pueden ser materia de distintas sanciones.

Así, tratándose de hechos que suponen una infracción a las normas de

protección al consumidor y, simultáneamente, infracciones al marco

regulatorio del sistema de transportes, no se produciría un supuesto de

doble sanción para un mismo hecho en la medida que no existe una

identidad causal o de fundamento, ya que el bien jurídico tutelado por la

Comisión es el interés de los consumidores, es decir, que los bienes o

servicios que éstos adquieran sean seguros y cubran las expectativas que **razonablemente pudieron generar** , **en tanto las normas emitidas por la**

autoridad de transporte buscan regular el mercado y la adecuada

**atribución de la infraestructura vial entre las diferentes concesionarias.**

La competencia del INDECOPI para sancionar infracciones al Decreto

Legislativo N° 716 cometidas con ocasión de la prestación del servicio de

**transporte interprovincial de pasajeros ha sido confirmada por la Corte**

Suprema al resolver la demanda contencioso administrativa interpuesta

por el señor Miguel Segundo Ciccia Vásquez E.I.R.L. contra la Resolución

N° 0221-1998/TDC-INDECOPI, mediante Sentencia emitida por la Sala

Civil Transitoria el 15 de marzo de 20019.

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 71616 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen

en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación

procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de

idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea

porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar

la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad

objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor,

corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es

la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

La pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en autobús

constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada

como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que la

obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia

del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta que le sea

entregado al usuario evitando su pérdida, extravío o robo del mismo. En

consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de

transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma

adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que

le sea devuelto al final del viaje, en las mismas condiciones en que fuera

entregado, según el deber de custodia que le asiste.

Si bien las partes discrepan respecto al contenido y peso del equipaje del

denunciante, Tur Días no ha negado la infracción denunciada por el señor

Izaguirre. Así, en su apelación únicamente ha cuestionado la competencia

de la Comisión, y de esta Sala, para pronunciarse sobre los hechos

denunciados, y el monto máximo que le correspondería pagar en calidad

de compensación al denunciante por los bienes extraviados. No obstante,

Tur Días no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que el

defecto en el servicio denunciado por el señor Izaguirre, no le fuera

imputable.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución

apelada que declaró fundada la denuncia contra Tur Días en el extremo

referido al extravió del equipaje del denunciante.

El artículo 42 del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de

parte- la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores18.

La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la

conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se

produzca nuevamente.

**En la Resolución apelada** , **se ordenó al denunciado como medida**

**correctiva que cumpla con devolver al denunciante la suma de**

US$ 378, **96. Consideró que en tanto no existe regulación específica para** determinar el límite hasta el que deberá responder el proveedor en el caso

de pérdida de equipaje en el transporte terrestre de pasajeros y siendo

imposible determinar de manera confiable la existencia y valor de los

bienes contenidos en el equipaje, correspondía aplicar el ordenamiento

más próximo para establecer un criterio de valoración objetivo aplicable a

la determinación de la medida correctiva, por lo que resultaban de

aplicación los criterios de límite de responsabilidad previstos en el

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú para el transporte

aéreo de pasajeros. De este modo, en aplicación del artículo 270° del

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, el transportista debía

abonar al propietario del equipaje una suma equivalente a 17 Derechos

Especiales de Giro (DEG) por cada kilogramo de peso registrado.

Al respecto, cabe señalar que Tur Días no puede eximirse de

responsabilidad amparándose en cláusulas generales de contratación

redactadas unilateralmente y que no habrían sido aprobadas

administrativamente. Ello, en aplicación el artículo 1398 del Código Civil,

que establece la invalidez de aquellas estipulaciones contenidas en

cláusulas generales de contratación que establezcan, en favor de quien

las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad.

Tal como **se ha señalado en el punto 25** , **el denunciado no ha presentado**

**medio probatorio alguno que acredite la existencia de los artículos**

**detallados en su denuncia** , **ni de los 120 kilogramos de equipaje que**

**sostiene haber entregado a Tur Días** . **No obstante** , **la empresa denunciada**

**tampoco cumplió con registrar el peso del equipaje del señor Izaguirre en**

**los comprobantes de pago entregados al denunciado** , **por lo que la**

**Comisión hizo bien en estimar el valor referencial del equipaje del**

**denunciante considerando que éste tenía el peso máximo permitido, esto**

**es, 20 kilogramos.**

**Considerando el peso de 20 kilogramos, corresponde modificar el acto**

**administrativo de la Comisión en este extremo y ordenar a la denunciada**

**que en un plazo no mayor a cinco** (**5) días hábiles contados desde la fecha**

**de notificación de la presente Resolución** , **cumpla con devolver al**

**denunciante la cantidad de** US$ 517, **2921, por concepto de equipaje**

**extraviado** , **monto que podrá ser cancelado en moneda nacional** , **tomando**

como **base el tipo de cambio señalado por el Banco Central de Reserva.**

*1146-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 7162 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad del servicio que ofrecen en el

mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una

determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el

deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas o acordadas, expresa o

implícitamente. Este artículo contiene la presunción de que todo proveedor

ofrece una garantía implícita por los servicios que brinda, los cuales deben

resultar idóneos para los fines para los que normalmente se adquieren,

produciéndose una falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre

lo que el consumidor espera y lo que recibe.

El supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del

proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar

que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el

mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las

normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos

que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el

defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho

defecto no le es imputable.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles,

atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su

prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de

la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe

un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea

entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye

precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la

pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su

entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de

pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en

la hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la

entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites

necesarios para ubicarlo o, en su caso, pagar al consumidor el valor del

equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones

configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

se ha acreditado por los denunciantes que no

recibieron parte de su equipaje entregado a la custodia de la denunciada durante su

viaje en el tramo Desaguadero - Lima.

Por tanto, al constituir dicha pérdida

un incumplimiento de la garantía implícita del servicio de transporte

terrestre de pasajeros, correspondía a la denunciada la carga de la prueba

de la existencia de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la

negligencia del propio consumidor que impidieron que cumpla su servicio

de manera idónea para que dicha empresa se libere de responsabilidad.

*1158-2007/TDC.INDECOPI*

A criterio de la Sala, el artículo 44° del Decreto Legislativo N° 716 establece como

supuesto de hecho habilitante para la imposición de una sanción el incumplimiento

de lo ordenado como medidas correctivas por las Resoluciones de la Comisión o de

la Sala, sin someter dicho cumplimiento a la condición de que el beneficiario de

dichas medidas las exija o el incumplimiento doloso de las mismas por el

denunciado.

Asimismo, el artículo 1229° del Código Civil establece que la prueba del pago

incumbe a quien pretende haberlo efectuados. No obstante, la denunciada no ha

acreditado el cumplimiento de la medida ordenada en la Resolución N° 821-

2003/CPC confirmada por la Resolución N° 048-2004/TDC pese al tiempo

transcurrido desde su interposición.

Al haberse verificado que la denunciada no ha cumplido con las medidas

correctivas ordenadas, corresponde confirmar la Resolución N° 3 que sancionó a

dicha empresa con una multa de 2,40 UIT.

*1247-2007/TDC.INDECOPI*

artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716, establece la facultad que tiene

la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de partela

imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores'. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta

infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca

nuevamente.

En el expediente, no ha quedado acreditado el peso del equipaje de la

señora Rojas ni el valor de los bienes que se encontraban dentro de éste.

Por ello, la medida correctiva deberá ser fijada teniendo en consideración el

peso máximo del equipaje que el pasajero se encuentra facultado a

transportar, de acuerdo con los términos contractuales

Debe precisarse que si bien el presente caso no se refiere al transporte

aéreo de pasajeros, en tanto no existe regulación específica para determinar

el límite hasta el que deberá responder el proveedor en el caso de pérdida de

equipaje en el transporte terrestre de pasajeros, y siendo imposible

determinar de manera confiable la existencia y valor de los bienes contenidos

en el equipaje, corresponde aplicar el ordenamiento más próximo para

establecer un criterio de valoración objetivo aplicable a la determinación de la

medida correctiva, por lo que resulta de aplicación los criterios de límite de

responsabilidad previstos en el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil

del Perú.

El artículo 270° del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú

establece que en caso de pérdida de equipaje registrado el transportador

debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG)

por kilo de peso registrados. Considerando dicho procedimiento, para calcular

el valor del equipaje extraviado, corresponde que Turismo Civa devuelva a la

señora Rojas la suma de US$ 505,286 y no de US$ 500,09 como fue

**señalado** por la Comisión7.

En consecuencia, debe modificarse la medida correctiva dictada por la

Comisión y ordenar a Turismo Civa que en un plazo no mayor a cinco (5)

días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente

Resolución, cumpla con devolver a la denunciante la cantidad de

US$ 505,288, por concepto del equipaje extraviado.

*1268-2007/TDC.INDECOPI*

La Directiva N° 002-1999/TRI-INDECOPI' establece que la adhesión a la

apelación es un instituto procesal a la vez que un derecho que el

ordenamiento jurídico procesal concede al justiciable para garantizar su

derecho de defensa. Dispone que debe interponerse siempre que exista y

esté aún vigente un recurso de apelación interpuesto; que quien plantea la

adhesión sea la contraparte del apelante; y, que el que se adhiere no haya

obtenido la plena satisfacción en su pretensión o pretensiones

Dado que el escrito de adhesión fue presentado por Ca señora Muguerza

dentro del plazo establecido por ley, corresponde tenerla por adherida ala

apelación interpuesta por Turismo Tacna. En consecuencia, debe correrse

traslado a la otra parte del referido recurso para que, en un plazo no

mayor de cinco (05) días hábiles desde la notificación del presente acto

administrativo, haga conocer su posición respecto de 'os argumentes

expuestos en dicha impugnación, así como cualquier otro elemento. hecho

o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es

materia de discusión en esta instancia.

*1271-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 42° **del Decreto** Legislativo N° **716 establece la facultad que tiene**

**la Comisión para dictar de oficio o a pedido de parte - la imposición de**

**medidas correctivas en favor de los consumidores** '. **La finalidad de las** medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor, lo cual supone que la autoridad administrativa debe establecer

un criterio para valorar de manera objetiva dichos efectos

En la Resolución apelada la Comisión estableció la medida correctiva

aplicando el artículo 2700 inciso a) del Decreto Supremo N° 050-2001-MTC,

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, el cual, para los casos de

destrucción o pérdida del equipaje, establece el pago de una compensación

de 17 Derechos Especiales de Giro - DEG por cada kilo de peso registrado.

Aunque este criterio ha sido aplicado por **la Sala en anteriores**

pronunciamientos, **es necesario tener en cuenta que tratándose de un**

servicio de transporte **internacional de pasajeros** corresponde **aplicar al**

presente caso las normas internacionales que regulan dicho servicio, y no las

disposiciones de la Ley N° 27261 y su Reglamento, que regulan el servicio a

nivel nacional. Ello, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 55° de la

Constitución Política del Perú`; del numeral 1.1 del articulo 1° de la Ley

N° 27261' y del Artículo VII del Titulo Preliminar del Código Procesal Civil, de

aplicación supletoria al presente procedimiento''.

El artículo 22° numeral 2 del Convenio de Montreal" reconoce el pago de una

compensación de hasta 1 000 DEG a favor del pasajero por la pérdida de su

equipaje. En el presente caso, si bien no ha quedado acreditado el peso del

equipaje de la señora Rubio ni el valor de los bienes que se encontraban

dentro de éste, no obstante lo cual la Comisión calculó la medida correctiva

considerando la pérdida de parte del equipaje. Sin embargo, la denunciante

señaló que su equipaje pesaba 19,5 Kilos por lo que se debe tomar en

cuenta dicha información al momento de dictar la medida correctiva.

Atendiendo a las circunstancias descritas y considerando que el límite

establecido por el Convenio de Montreal es 1 000 DEG en caso de pérdida

total del equipaje, esta Sala considera que para revertir los efectos que la

conducta infractora de Ormeño ocasionó a la denunciante corresponde ordenar a dicha empresa que pague una suma equivalente a 1 000 DEG, es

decir el importe ascendente a USS 1 468,43°.

Teniendo en cuenta dicho criterio, correspondería que Ormeño devuelva a la

señora Rubio la suma de US$ 1 468,43'°. Sin embargo, debido a que la

denunciante solicitó US$ 1 000,00 corresponde otorgarle sólo el monto

solicitado, en aplicación del principio de congruencia procesal recogido en el

articulo VII del Titulo Preliminar del Código Procesal Civil".

En consecuencia, debe modificarse la medida correctiva dictada por la

Comisión y ordenar a Ormeño que en un plazo de 5 días hábiles cumpla con

pagar a la denunciante la suma de US$ 1 000,00.

De acuerdo con lo señalado por el artículo 41c del Decreto Legislativo

N°716, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en

consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño

resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por

razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

Al calcular la sanción que corresponde imponer a la denunciada, es preciso

tener en cuenta el principio de razonabilidad, aplicable a los procedimientos

sancionadores. según el cual las decisiones de la autoridad administrativa,

cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o

establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los

imites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los

medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que

respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido

En aplicación del referido principio, la autoridad administrativa debe

asegurarse que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o

igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las

infracciones. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que sancionar la

existencia de una infracción como la verificada en el presente caso resulta de

especial importancia, en tanto permite desincentivar que se cometan

infracciones que perjudiquen los derechos de los consumidores.

La Resolución N°602-2007/CPC sancionó a Ormeño con una multa

ascendente a 0,50 UIT, tomando en cuenta que el daño al mercado por esta

práctica afecta la confianza que tienen los consumidores al utilizar este

medio de transporte. En atención a esta disposición, corresponde confirmar

la Resolución recurrida en el extremo apelado que sancionó a Ormeño con

una multa ascendente a 0,50 UIT.

*1428-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716' establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los

proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los

servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor

impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es

responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o

el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas

debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo

eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el

defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que

dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte

es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción

de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para

eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad

sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

La pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en autobús

constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada

como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que

la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de

custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta

que le sea entregado al usuario evitando su pérdida, extravío o robo del

mismo. En consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte terrestre, espera que su equipaje sea

transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje en

las mismas condiciones en que fue entregado, de conformidad con el

deber de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

La denunciada también alegó que ofreció a la señora Córdova una

solución al problema en forma inmediata y, aún así, se le sancionó sin

considerar que es una empresa en formación. Sin embargo, debe precisarse que la conducta desarrollada por la empresa de manera

posterior a la comisión de la infracción no la exonera de

responsabilidad por el incumplimiento del deber de idoneidad regulado

en el articulo 8° del Decreto Legislativo N° 716. Si bien la conducta

desarrollada por el proveedor estuvo destinada a revertir los efectos de

la pérdida del equipaje de la denunciante, dicha actuación puede ser

tomada en cuenta por la autoridad administrativa para graduar la

sanción. No obstante, en el presente caso no corresponde efectuar este

análisis, pues la sanción impuesta por la Comisión a Expreso Cial es la

mínima establecida en el Decreto Legislativo N° 716.

Atendiendo a los argumentos expuestos en los numerales precedentes,

corresponde confirmar la Resolución N° 857-2007/CPC que declaró

fundada la denuncia interpuesta por la señora Córdova en contra de

Expreso Cial por infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo

N° 716, y la sancionó con una amonestación.

*1446-2007/TDC.INDECOPI*

De conformidad con lo establecido **en el literal a** ) del artículo 3° del Decreto

Legislativo N° 7162, se considera como consumidor **a la persona natural o** jurídica

que adquiere, utiliza o disfruta un producto - ya sea un bien o un servicio - en

calidad de destinatario final.

De acuerdo con ello y con el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

mediante Resolución N° 422-2003/TDC-INDECOPI3, **para determinar si una** persona natural o jurídica tiene la condición de consumidor se deberá tomar en

cuenta el destino final que otorga al producto adquirido. De esta manera, queda

excluido del marco de la protección que otorga el Decreto Legislativo N° 716, el

agente que adquiere un bien o servicio para destinarlo a una actividad productiva o

de generación de recursos.

El citado Precedente de Observancia Obligatoria interpreta que excepcionalmente,

las personas jurídicas pertenecientes a la categoría de las pequeñas empresas

pueden acceder al marco de protección del Decreto Legislativo N° 716 cuando

adquieran o utilicen productos para sus necesidades empresariales, siempre que

para su adquisición o uso no fuera previsible que cuenten con conocimientos

especializados equiparables a aquellos de los proveedores.

En su denuncia, West Men declaró que era destinatario de una encomienda cuyo

traslado estuvo a cargo de Trans Inter, empresa que no cumplió con entregarle la

mercadería. Asimismo, alegó pertenecer a la categoría de las Mypes por lo que se

encontraría dentro del ámbito de protección del Decreto Legislativo N° 716.

De conformidad con lo señalado en el punto 12, no basta con que la denunciante

haya acreditado que pertenece ala categoría de las Mype para determinar si se

encuentra bajo el ámbito de aplicación del Decreto Legislativo N° 716, corresponde

también analizar si ésta se encuentra en una situación de asimetría informativa

frente a Trans Inter. En este punto, debe señalarse que el objeto social al que se

dedica la denunciante está constituido por la confección de prendas de vestir,

actividad cuyo proceso productivo involucra la distribución de las mismas. De las

guías de remisión presentadas por West Men, se desprende que ésta recurre a los

servicios de empresas de transporte para el traslado de sus productos a los

diversos puntos de venta al interior del país. Así, de la documentación remitida por

la denunciante se aprecia que solo entre el 20 y 24 de julio de 2007, West Men

contrató en 4 oportunidades los servicios de Roe( Cargo Perú E.I.R.L. y Paredes

Estrella Cargo S.A.6 para el traslado de encomiendas, circunstancia que indica que

es usuario frecuente del servicio de transporte de mercadería como el ofrecido por

la denunciada.

Dado que la denunciante posee un conocimiento previo de los servicios de

encomienda empleados en su actividad comercial no existe asimetría informativa

en la relación de consumo establecida entre ambas empresas que sea amparable

bajo el Decreto Legislativo N° 716.

*1457-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716' establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme **al cual los**

proveedores son responsables por la calidad e idoneidad del servicio

que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de

brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino

simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas o

acordadas, expresa o implícitamente. Este artículo **contiene la**

presunción de que todo proveedor ofrece una **garantía** implícita por los

servicios que brinda, los cuales deben resultar idóneos para los fines

para los que normalmente se adquieren, produciéndose una falta de

idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor

espera y lo que recibe.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en

las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten

previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad

que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de

pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino

previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje

transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho

deber de custodia incluye precisamente la realización de aquellas

acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje

de los pasajeros o la demora en su entrega.

En efecto, cuando un consumidor contrata los servicios de transporte

terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a

su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o

demora en la entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice

todos los trámites necesarios para ubicarlo o, en su caso, pagar al

consumidor el valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas

estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un

servicio idóneo.

En el presente caso, si bien no ha quedado demostrado que el ómnibus

en el que viajaba el señor Nieves sufrió fallas mecánicas, la Sala

considera que el documento presentado por el denunciante, en el que

el gerente de Tumbes Buss reconoció la pérdida del equipaje y se

comprometió a asumir la responsabilidad sobre el mismo, genera

convicción respecto de la existencia del defecto alegado por el

denunciante.

La denunciada agregó que el señor Nieves presentó su denuncia

después de haber transcurrido siete (7) meses desde que se produjo la

supuesta pérdida del equipaje y, por tanto, no existía motivo por el cual

sancionarla. Sin embargo, dicho argumento no resulta amparable, pues

el artículo 3° de la Ley N° 273115 - Ley de Fortalecimiento del Sistema

de Protección al Consumidor- señala que la acción para sancionar las

infracciones al Decreto Legislativo N° 716 prescribe a los dos años, por

lo que el derecho de acción de la denunciante no ha prescrito.

Por los argumentos expuestos, se debe confirmar la Resolución

apelada en el extremo que encontró responsable a Tumbes Buss por

haber infringido lo dispuesto por el artículo 8° del Decreto Legislativo

N° 716.

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido

de parte- la imposición de medidas correctivas a favor de los

consumidores'. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los

efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en

el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Al haber quedado acreditada la existencia de una infracción al artículo

8° del Decreto Legislativo N° 716, corresponde confirmar el acto

administrativo de la Comisión en este extremo y ordenar a la

denunciada que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles

contados desde la fecha de notificación de la presente Resolución,

cumpla con entregar al denunciante la cantidad de S/. 345,12 por

concepto del equipaje extraviado.

*1483-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716' establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los

proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los

servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor

impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es

responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado

o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas

debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo

eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el

defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que

dicho defecto no le es imputable.

Según lo dispuesto en el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 716`,

para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la

gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios

obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del

procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere

adecuado adoptar la Comisión.

La Sala considera que la sanción impuesta por la Comisión a Bahía

Buss, ha sido determinada conforme a los criterios establecidos en el

artículo 41° del Decreto Legislativo N° 716 puesto que la infracción

cometida es grave debido a que generó un perjuicio económico al

denunciante consistente en la pérdida de sus bienes. La medida

correctiva debió ser mayor de haberse comprobado que la denunciada

hubiese obtenido un gran beneficio económico o no hubiese

presentado una adecuada conducta procedimental.

Bahía Buss ha cuestionado la multa impuesta indicando que ésta

resulta más elevada que la medida correctiva ordenada por la

**Comisión. No obstante, la sanción posee una naturaleza distinta a la de**

las medidas correctivas. Así, la finalidad de las medidas correctivas es

revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor,

mientras que la finalidad de la sanciones, como ya se señaló, es

**desincentivar la comisión de futuras infracciones a las normas que**

regulan el sistema de protección al consumidor.

Por tanto, corresponde confirmar la Resolución N° 963-2007/CPC en el

extremo apelado que sancionó a Bahía Buss con una multa

ascendente a 0,50 UIT.

*1529-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 42° **del Decreto Legislativo N**° **7164 establece que la Comisión,**

**de oficio o a solicitud de parte** , **debe ordenar el cumplimiento de las** medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los

efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que

en el futuro ésta se produzca nuevamente.

En la prestación de servicios de envío de encomienda, la obligación del

proveedor no se agota en el deber de transportar la encomienda hasta el

lugar de destino y entregarla al destinatario declarado por el consumidor.

Este tipo de servicios impone a la empresa un deber de custodia de la

encomienda hasta que sea entregada a su destinatario, y así evitar su

pérdida, extravío o robo. Por ello, en caso de extravío de encomienda, la

medida correctiva deberá ser la adecuada para revertir los efectos negativos

del incumplimiento en transportar la encomienda a su destino -esto es, la

devolución del precio del servicio que no fue realizado- y del incumplimiento

del deber de custodia de los bienes objeto de la encomienda -es decir, el

reintegro del valor de los bienes, en caso éstos hayan sido declarados-.

En el presente caso, ha quedado acreditado que Inmape envió una

encomienda con destino a Trujillo por intermedio de Tepsa, conforme se

verifica de la Factura N° 902-0096939, servicio por el cual pagó la suma

de S/. 9,00. Además, con la Guía de Remisión N° 001-00382, que cuenta

con el sello de recepción de la empresa denunciada, Inmape acreditó que

la encomienda enviada consistía en dos equipos Amercoat 450 Azul

Tráfico Ral 5017 para recubrimiento anticorrosivo, cuyo valor **asciende a**

US$ 142,80.

A diferencia de casos anteriores de pérdida de encomienda, en los cuales

la Sala consideró adecuado aplicar el Reglamento Nacional de

Ferrocarriles para fijar la medida correctiva al no haberse declarado el

valor de la mercancía enviada; en el presente caso, Inmape ha acreditado

que declaró los bienes objeto de la encomienda, así como el valor de los

mismos, para lo cual presentó copia de la factura N° 105-0063076 que

obra a fojas 16 del expediente, ascendente en conjunto a US$ 142,80.

La Sala considera que en este caso, se debe ordenar como medida

correctiva la devolución del importe pagado por el servicio no realizado, esto

es S/.9,00, así como el reintegro del valor de los bienes declarados,

ascendente a US$ 142,80. Por tanto, se debe modificar la Resolución

N° 550-2007/CPC en el extremo que ordenó como medida correctiva que

Tepsa pague a la denunciante el importe ascendente a US$ 142,80 y,

disponer que dicha empresa devuelva además el importe de S/. 9,00,

pagados por concepto del servicio contratado.

*1582-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de parte- la

imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores'. La finalidad de

las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó

al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Si bien el presente caso no se refiere al serviCIO de transporte aéreo de

pasajeros, la infracción cometida está referida a la pérdida de equipaje,

supuesto que únicamente se encuentra regulado en el Reglamento de la Ley

de Aeronáutica Civil del Perú. Por ello, considerando que las medidas

correctivas tienen por finalidad revertir el efecto nocivo de la conducta infractora

dentro del marco de la relación de consumo, la imposición de las mismas no

constituyen una sanción, por lo que corresponde aplicar por analogía dicho

ordenamiento por ser acorde con los hechos denunciados.

La Sala considera que en casos como el presente, en el que el peso del

equipaje no ha sido registrado en el comprobante respectivo, la medida

correctiva deberá ser fijada teniendo en consideración el peso máximo de

equipaje que el pasajero se encuentra facultado a transportar, de acuerdo con

los términos contractuales. Según el boleto de viaje y las condiciones ahí

consignadas, el peso máximo permitido por la empresa denunciada es de 20

kilos'.

En consecuencia, debe confirmarse la medida correctiva dictada por la

Comisión y ordenar a Transportes Junín que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente

Resolución, cumpla con pagar a la denunciante la cantidad de US$ 515,32',

por concepto del equipaje extraviado.

*1623-2007/TDC.INDECOPI*

Las multas coercitivas constituyen un instrumento de la autotutela

ejecutiva de la Administración Pública que la faculta al uso directo de su

propia coacción para lograr el cumplimiento efectivo de sus decisiones Por ello, el articulo 199° de la Ley N° 27 444 -Ley del Procedimiento

Administrativo General- establece que cuando las leyes lo autoricen, la

Administración puede imponer multas coercitivas reiteradas y por periodos

suficientes para el cumplimiento de lo ordenado'.

El articulo 28° del Decreto Legislativo N° 807 - Ley sobre Facultades,

Normas y Organización del INDECOPI' - señala que en caso se persista

en el incumplimiento de una medida correctiva ordenada por la Comisión,

ésta podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente

el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida

correctiva. Por lo tanto, la Comisión sancionó correctamente a Transporte

La Perla del Oriente de acuerdo a lo previsto en los artículos anteriormente

citados.

La Resolución N° 1443-2006/CPC ordenó a Transporte La Perla del

Oriente que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados

desde el día siguiente de notificada la Resolución cumpla con entregarle al

señor Barrios S/. 850,00 por el extravío del equipaje. El cumplimiento de

esta medida correctiva fue reiterada mediante Resolución N° 1 del 14 de

noviembre de 2006.

Si bien ha quedado acreditado que Transporte La Perla del Oriente dio

cumplimiento a la medida correctiva ordenada el 22 de abril de 2007, ello

se produjo con posterioridad a la fecha que debió verificarse su

cumplimiento.

Al haberse comprobado que la denunciada incumplió con lo ordenado por

la Resolución N° 1443-2006/CPC y por la Resolución N° 1, corresponde

confirmar la Resolución N° 2 que sancionó a dicha empresa con una multa

de 0,60 UIT.

*1714-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 7163 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en

el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal

de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del

bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó

cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez

acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar

que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, es necesario analizar el cumplimiento de la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, determinar si que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son

atribuibles.

La pérdida de la encomienda de un pasajero constituye un riesgo típico de

la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que la obligación de transportar una

encomienda impone a la empresa un deber de custodia hasta que sea

entregada a su destinatario, y así evitar su pérdida, extravío o robo.

Cuando un consumidor contrata el servicio de envío de encomienda, espera

razonablemente que sus bienes sean entregados en el destino acordado de

forma adecuada, diligente y segura. Sin embargo, de lo manifestado por las

partes en el procedimiento ha quedado demostrado que Turismo Civa

extravió la encomienda entregada por la señora Correa para su transporte a

la ciudad de La Merced. Asimismo, la denunciada no ha presentado prueba

alguna que demuestre que el defecto en el servicio no le es imputable.

En su denuncia, la señora Correa manifestó que Turismo Civa no cumplió

con entregar la encomienda al señor Castor, destinatario de la misma, a

pesar de los reclamos formulados por la referida persona. Este hecho no ha

sido discutido por la empresa denunciada, la que se ha limitado a alegar

que según el artículo 65° del Decreto Legislativo No 807, eiiNDECOPI debe

abstenerse de seguir la investigación administrativa debido a que ésta ha

iniciado un proceso judicial sobre los mismos hechos. Sin embargo, la

referida empresa no ha presentado medio probatorio que acredite la

existencia del referido proceso penal, por lo que corresponde desestimar lo

alegado en este extremo.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución apelada

que declaró fundada la denuncia contra Turismo Civa por infracción al deber

de idoneidad previsto en el articulo 8° del Decreto Legislativo N° 716.

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716~ establece que la Comisión, de

oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las medidas

correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la

conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro ésta

se produzca nuevamente.

Al no existir norma para el transporte terrestre de pasajeros que establezca

los parámetros de indemnizaciones ante la pérdida de encomiendas, la

Comisión aplicó lo dispuesto por el artículo 146° del Decreto Supremo

N° 032-2005-MTC, Reglamento Nacional de Ferrocarriles, que señala que

en caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca

de valor declarado, el proveedor abonará como única indemnización diez

(10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido5•

Al respecto, ha quedado acreditado que el monto cancelado por concepto

de transporte de la encomienda ascendió a S/. 55,00. Por ello, la Sala

considera que corresponde confirmar la medida correctiva dictada por la

Comisión en el extremo que ordenó a Turismo Civa pagar al denunciante la

suma de S/. 550,00.

De acuerdo con el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 716, para determinar la graduación de la sanción impuesta al infractor se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios

obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del

procedimiento, los efectos que se pueden ocasionar en el mercado y otros

criterios que dependiendo del caso particular la Sala considere adecuado

adoptar.

Sobre el particular, la Sala considera que la multa impuesta por la Comisión

debiera incrementarse ya que el hecho constituye una infracción grave que

justificaría una sanción acorde con dicha gravedad, puesto que la misma

puede afectar al mercado de envío de encomiendas y generar desconfianza

en los consumidores respecto de las empresas que ofrecen este tipo de

servicios. Sin embargo, la imposición de una multa mayor a la denunciada no

resulta posible, debido a que el articulo 237.3 de la Ley del Procedimiento

Administrativo General impide la imposición de sanciones más graves para el

sancionado cuando haya sido éste quien impugne la Resolución expedida7

Por lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo

en que sancionó a Turismo Civa con una multa ascendente a media (0 ,5)

UIT.

*1715-2007/TDC.INDECOPI*

El articulo 8° del Decreto Legislativo N° 7163 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen

en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación

procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de

idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea

porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar

la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad

objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor,

corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es

la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

La documentación que obra en el expediente acredita que la señora

Muguerza contrató con Turismo Tacna la prestación de servicios de

transporte terrestre en la ruta Chiclayo - Lima programada para el 28 de

enero de 2007. No obstante, de acuerdo con lo reconocido por la

denunciada4

, el ómnibus sufrió un desperfecto mecánico durante el viaje,

por lo que una distinta unidad de transporte trasladó a los pasajeros y sus

equipajes a la ciudad de Lima. Sin embargo, al arribar a Lima la

denunciada no entregó a la señora Muguerza su equipaje debido a que

fue extraviado al momento del cambio de ómnibus.

Un consumidor que contrata un servicio de transporte terrestre lo hace

bajo la expectativa que éste sea brindado bajo determinados parámetros

de calidad, dentro de los cuales se incluye el adecuado mantenimiento del

vehículo de transporte y la adopción de mecanismos de seguridad para

garantizar la integridad del equipaje, de forma tal que le sea devuelto al

final del viaje y en las mismas condiciones en que fue entregado, tal como

se comprometió la empresa de transporte. Por tanto, correspondía a la

empresa denunciada verificar el correcto funcionamiento del ómnibus en

la cual se disponía a brindar el servicio de transporte así como asegurar

que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente. En ese sentido, el hecho que el ómnibus

sufriera un desperfecto y que posteriormente traslade a los pasajeros y

sus equipajes a una unidad de transporte distinta no puede considerarse

como un eximente de la responsabilidad de Turismo Tacna por la falta de

adopción de medidas preventivas que aseguren la integridad del equipaje

y su posterior devolución a la denunciante.

Por lo expuesto, ha quedado acreditado que la pérdida del equipaje de la

señora Muguerza el 28 de enero de 2007 se produjo por causas

imputables a la empresa, al no entregar a la denunciante su equipaje

debido a que éste se extravió en la unidad de transporte asignada para

realizar la ruta Chiclayo- Lima.

En consecuencia, debe confirmarse la Resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia de la señora Muguerza contra Turismo

Tacna por infracción al deber de idoneidad.

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716, establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de

parte- la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores5

La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la

conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se

produzca nuevamente.

Debe precisarse que si bien el presente caso no se refiere al transporte

aéreo de pasajeros, la infracción cometida está referida a la pérdida de

equipaje, supuesto que únicamente se encuentra regulado en el

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú. Por ello,

considerando que las medidas correctivas tienen por finalidad revertir el

efecto nocivo de la conducta infractora dentro del marco de la relación de

consumo, corresponde aplicar por analogía dicho ordenamiento a los

hechos denunciados.

Respecto al peso del equipaje extraviado, la Sala considera que en casos

como el presente, en el que el peso del equipaje no haya sido registrado

en el comprobante respectivo y se produzca la pérdida total de dicho

equipaje, la medida correctiva deberá se·r fijada teniendo en consideración

el peso máximo de equipaje que el pasajero se encuentra facultado a

transportar, de acuerdo a los términos contractuales. Según el boleto de

viaje y las condiciones ahí consignadas, el peso máximo permitido por la

empresa denunciada es de 20 kilos7

En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución apelada en este

extremo y ordenar a la denunciada que en un plazo no mayor a cinco (5)

días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente

Resolución, cumpla con devolver a la denunciante la cantidad de

S/. 2 700,00, por concepto del equipaje extraviado.

Según lo dispuesto en el artículo 41 o del Decreto Legisla1ivo N° 716", a

efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a

la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios

obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del

procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y

otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado

adoptar la Comisión.

La Sala considera que la infracción cometida por la denunciada es grave

puesto que el daño al mercado por esta práctica afecta la confianza que

tienen los consumidores al utilizar estos medios de transporte. En ese

sentido, la cuantía de la sanción a imponer debe ser suficiente para desincentivar que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro,

procurando así que los proveedores desarrollen sus actividades con la

debida diligencia e idoneidad.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución N° 962-2007/CPC

que sancionó a la denunciada con una multa ascendente a 0,50 UIT.

*1772-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 7166 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen

en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una

determinada calidad de bienes y servicios a los consumidores, sino

simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y

acordadas, expresa o implícitamente.

Al respecto, el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la

Sala mediante Resolución No 085-96-TDC7

, precisó que dicha disposición

contiene la presunción de que todo proveedor of:rece una garantía implícita

por los bienes o servicios que comercializa, los cuales deben resultar

idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se

adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría normalmente un

consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los

bienes o servicios fueron adquiridos o contratados.

En ese orden de ideas, corresponde al consumidor acreditar la existencia

de un defecto en el servicio, en atención a lo dispuesto por el artículo 196°

del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente al presente procedimiento8

, que establece que la carga de la prueba corresponde a la

parte que afirma un hecho9

. Una vez acreditado el defecto por el

consumidor, corresponderá al proveedor acreditar que dicho defecto no le

es imputable, es decir, que no es un defecto incorporado al producto o

servicio como consecuencia de las actividades involucradas para ponerlo

al alcance del consumidor.

El hecho denunciado por la señorita Cernades consiste en el extravío de

su equipaje por parte de la denunciada. En ese sentido, conforme a la

norma que regula la carga de la prueba, la señorita Cernades debía

acreditar, en primer lugar, que hizo entrega de su equipaje a la

denunciada para su custodia y, en segundo lugar, que dicha empresa

extravió el referido equipaje.

No obstante lo anterior, en el expediente únicamente obra como prueba de

los hechos denunciados la copia del *Ticket* N° 9142. Como puede apreciarse, el *Ticket* N° 9142 no acredita que la señorita

Cernades haya entregado su equipaje a Transmar, dado que dicho

documento no cuenta con la indicación de que haya sido emitido por dicha

empresa ni hace referencia al equipaje de la señorita Cernades.

Como puede apreciarse, el *Ticket* N° 9142 no acredita que la señorita

Cernades haya entregado su equipaje a Transmar, dado que dicho

documento no cuenta con la indicación de que haya sido emitido por dicha

empresa ni hace referencia al equipaje de la señorita Cernades.

Por tanto, al no haberse acreditado que la señorita Cernades haya

entregado a Transmar su equipaje, corresponde confirmar la Resolución

N° 484-2007-CPC que declaró infundada la denuncia contra Transmar por

infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716.

*1817-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716 -Ley de Protección al

Consumidor- establece un supuesto de responsabilidad objetiva de

los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios que

ofrecen en el mercado

• En aplicación de dicha norma, los

proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las que resulten previsibles o implícitas,

atendiendo a la naturaleza del servicio

Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado que

se integra a su idoneidad, aún cuando no constituya la principal

prestación de los mismos, es la seguridad de las personas o de los

bienes, según el caso. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser

evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en

un servicio. puesto que en su conjunto integran la noción que el

consumidor finalmente aprehende -aún cuando no todas estas

características hayan sido pactadas expresamente. Asi, siempre

resulta exigible un nivel de seguridad razonable que los proveedores

deben garantizar a los consumidores o usuarios para que puedan

disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado no podria llegar a materializarse en forma idónea frente al

consumidor.

La responsabilidad objetiva impone al proveedor la obligación de

responder frente al consumidor por la falta de idoneidad de sus

servicios aún cuando haya mantenido una conducta diligente, siempre

que la falta de idoneidad suponga un riesgo propio de los servicios

prestados. Los proveedores sólo podrán oponer como eximentes

situaciones ajenas a su control o que no resulten riesgos típicos del

servicio prestado, alegando en este contexto el caso fortuito, la fuerza

mayor o el hecho determinante de tercero, para acreditar el

quebrantamiento de la sucesión ordinaria de causa a efecto entre los

mecanismos de control a su cargo y el evento generador del daño al

consumidor

La obligación de transportar pasajeros impone además un deber de

custodia de su equipaje transportado por la empresa hasta que éste

sea entregado al usuario. Por tanto, la pérdida del equipaje de un

pasajero durante un viaje en ómnibus, constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución

apelada que declaró fundada la denuncia contra Royal Palace's por

infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo N° 716 dispone que al margen

de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión de oficio o a

solicitud de parte debe imponer medidas correctivas a los

proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en

la ley, a fin de revertir los efectos que la conducta infractora pueda

haber ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el

futuro.

Si bien el presente caso no se refiere al servicio de transporte aéreo

de pasajeros, la infracción cometida está referida a la pérdida de

equipaje, supuesto que únicamente se encuentra regulado en el

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú. Por tanto,

considerando que las medidas correctivas no tienen una finalidad

sancionadora sino que el objetivo de las mismas es únicamente

revertir el efecto nocivo de la conducta infractora dentro del marco de

la relación de consumo, corresponde aplicar analógicamente el referido Reglamento al presente caso, ello por ser el ordenamiento

más próximo para establecer un criterio de valoración objetivo para la

determinación de la medida correctiva.

El peso máximo permitido por la empresa denunciada es de 20 kilos. Considerando el procedimiento establecido en el Reglamento de la

Ley de Aeronáutica Civil del Perú para calcular el valor del equipaje

extraviado, corresponde que Royal Palace's devuelva al señor Marín

la suma de US$ 514,50

En consecuencia, debe confirmarse la medida correctiva dictada por

la Comisión y ordenar a Royal Palace's que en un plazo no mayor a

cinco (5) dlas hábiles contados desde la fecha de notificación de la

presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante la cantidad de

US$ 514,50, por concepto del equipaje extraviado

El artículo 41 del Decreto Legislativo N° 716 establece que al

momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender

a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los

beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo

largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el

mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar

Con objeto de graduar la sanción se debe considerar el daño

producido al señor Marín y el daño potencial que puede generar en

otros usuarios conductas como la desarrollada por la denunciada. Por

lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución N° 1282-2007/CPC

que sancionó a Royal Palace's con una multa de 0,50 UIT.

*2022-2007/TDC.INDECOPI*

El articulo 8° del Decreto Legislativo N° 7169 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen

en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal

de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad

del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó

cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia

de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una

vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor

acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es

la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y, adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

La pérdida del equipaje de un pasajero durante un VIaJe en autobús

constituye un riesgo típico de la actividad desarrollada por el proveedor del

servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que en el traslado físico del

equipaje, éste está sometido a situaciones que pueden afectar su

resguardo y provocar su pérdida, extravío o robo, pese al deber de

custodia que recae sobre el proveedor. Sin embargo, al contratar un

servicio de transporte terrestre, un consumidor razonable esperaría que no

se configurasen estas situaciones y que su equipaje sea transportado en

forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma

tal que le sea devuelto al final del viaje en las mismas condiciones en que

fuera entregado, según el deber de custodia que le asiste.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución

apelada que declaró fundada la denuncia contra Costeño Express.

Teniendo en cuenta la infracción cometida por la denunciada y el daño

ocasionado al consumidor como consecuencia de dicha infracción,

corresponde confirmar la Resolución N° 1053-2007/CPC en el extremo

que sancionó a Costeño Express con una multa ascendente a 0,50 UIT.

El artículo 42° del Decreto Legislativo N° 716 establece la facultad que

tiene la Comisión para ordenar a los proveedores -de oficio o a pedido de

parte- la imposición de medidas correctivás a favor de los consumidores. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la

conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futur:o, ésta se

produzca nuevamente.

Si bien en el presente caso no se ha acreditado el contenido de los

paquetes extraviados, en un anterior pronunciamiento11 la Sala ha

establecido que en estos casos la valorización de dichos bienes debe

realizarse según los criterios establecidos en el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, por ser éste un ordenamiento afín debido a la

sustituibilidad del servicio.

La Sala considera que en casos como el presente, en el que el peso del

equipaje no ha sido registrado en el comprobante respectivo, la medida

correctiva debe ser fijada teniendo en consideración el peso máximo de

equipaje que el pasajero se encuentra facultado a transportar, de acuerdo

con los términos contractuales. Según el boleto de viaje y las condiciones

ahí consignadas, el peso máximo permitido por la empresa denunciada es

de 20 kilos13

A fin de evitar que la medida correctiva adquiera naturaleza

indemnizatoria, debe confirmarse la medida correctiva dictada por la

Comisión y ordenar a Costeño Express que en un plazo no mayor a cinco

(5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente

Resolución, cumpla con pagar al denunciante la cantidad de S/. 911 ,00

por concepto del equipaje extraviado.

*2236-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7162 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en

el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal

de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del

bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó

cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia

de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez

acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar

que dicho defecto no le es imputable.

Cuando un consumidor contrata el servicio de envío de encomienda, espera

razonablemente que sus bienes sean entregados en el destino acordado de

forma adecuada, diligente y segura. Sin embargo, de lo manifestado por las

partes en el procedimiento ha quedado demostrado que Nuestra Señora de

Chota no cumplió con entregar la encomienda entregada por el señor

Aguilar para su transporte a la ciudad de Huarmaca .

Al respecto, si bien la empresa ha acreditado que fue víctima de hurto, del

acta policial no se desprende que la encomienda del señor García hayan

formado parte de los bienes hurtados, dado que no contienen un detalle de

las encomiendas robadas. En ese sentido, la empresa denunciada no ha

acreditado la veracidad de los hechos que, a su criterio, demostrarían su

falta de responsabilidad en los hechos denunciados.

Por las consideraciones expuestas, se debe confirmar la Resolución

apelada que declaró fundada la denuncia contra Nuestra Señora de Chota por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 del Decreto

Legislativo 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 7163 establece que la Comisión, de

oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las medidas

correctivas necesarias que tengan la fina lidad de revertir los efectos que la

conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro, ésta

se produzca nuevamente.

Dado que el monto cancelado por concepto de transporte de la encomi-enda

ascendió a S/. 5,00, la Sala considera que corresponde confirmar la medida

correctiva dictada por la Comisión, en el extremo que ordenó a Nuestra

Señora de Chota, pagar al denunciante la suma de S/. 55,00.

De acuerdo con el artículo 41 del Decreto Legislativo 716

, para determinar

la graduación de la sanción impuesta al infractor se debe atender a la

gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios

obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del

procedimiento, los efectos que se pueden ocasionar en el mercado y otros

criterios que dependiendo del caso particular la Sala considere adecuado

adoptar.

En el presente procedimiento, para graduar la sancton se ha considerado

que la empresa negó haber tenido conocimiento del reclamo formulado por

el Señor García a pesar de las citaciones hechas por el Juez de Paz para

llegar a una conciliación6

, que ha quedado acreditado que la empresa no

brindó un servicio idóneo, y que es la primera vez que la empresa es

sancionada por este tipo de infracción. En consecuencia, corresponde

confirmar la Resolución apelada en el extremo en que sancionó a Nuestra

Señora de Chota con una multa ascendente a media (0,5) UIT.

*2237-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 42 del Decreto Legislativo 7162 establece que la Comisión.

de oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las

medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los

efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que

en el futuro ésta se produzca nuevamente.

En su apelación, la empresa denunciada argumentó que el denunciado

no había presentado medios probatorios fehacientes para que se le

otorgue el pago de una medida correctiva. Al respecto, si bien es cierto

el denunciante no ha podido acreditar el contenido de la referida

encomienda, el artículo 146 del Decreto Supremo 032-2005-MTC,

Reglamento Nacional de Ferrocarriles señala que en caso de pérdida

de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca de valor

declarado, el proveedor abonará como única indemnización diez (1 O)

veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido

Dado que el monto cancelado por concepto de transporte de la

encomienda ascendió a S/. 30,00, la Sala considera que corresponde

confirmar la medida correctiva dictada por la Comisión en el extremo

que ordenó a Turismo Civa pagar al denunciante la suma de

S/. 300,00.

De acuerdo con el artículo 41 del Decreto Legislativo 7164

, para determinar la graduación de la sanción impuesta al infractor se debe

atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los

beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo

largo del procedimiento, los efectos que se pueden ocasionar en el

mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular la Sala

considere adecuado adoptar.

Sobre el particular, la Sala considera que la multa impuesta por la

Comisión debiera incrementarse, atendiendo a que los hechos

constituyen infracciones muy graves en sí mismas que justifican

sanciones acordes a dicha gravedad, sobre todo considerando el daño al

mercado como consecuencia de la desconfianza creada en los

consumidores. Sin embargo, la imposición de una multa mayor a la

denunciada no resulta posible, toda vez que el artículo 237.3 de la Ley

del Procedimiento Administrativo General impide la imposición de

sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido éste quien

impugne la Resolución adoptada5

.

En ese sentido, se debe desestimar el argumento formulado por la

denunciada en este extremo y confirmar la Resolución apelada en el

extremo en que sancionó a Turismo Civa con una multa ascendente a

una (1) UIT.

*2311-2007/TDC.INDECOPI*

El articulo 41 del Decreto Legislativo 716 establece que al aplicar y

graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la gravedad de la

falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el

proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que

considere adecuado adoptar.

En el expediente ha quedado acreditado que Empresa de Transportes

Flores no brindó un servicio idóneo al señor Aliaga, puesto que la

referida empresa admitió no haber cumplido con entregarle su equipaje

al arribo a la ciudad de Lima. A su vez, en su apelación la empresa

denunciada argumentó que al graduar la multa impuesta la Comisión

no había considerado su buena conducta a lo largo del procedimiento y

su disposición a concertar con el denunciante el pago de la medida

correctiva. Al respecto, cabe señalar que en el acápite referido a la

graduación de la sanción de la Resolución 1144-2007/CPC, la

Comisión señaló explícitamente que consideraba la buena conducta de

la denunciada como un criterio para graduar la sanción, por lo que el

argumento de la denunciada carece de fundamento

En relación con el pedido de Empresa de Transportes Flores para que

la Comisión establezca una fecha para el pago de lo estipulado en la

referida Resolución, cabe resaltar que el cumplimiento de la medida

correctiva y las costas y costos se debe realizar de manera directa con

el denunciante.

*0410-2007/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716' establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el

mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en

la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y

acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el

mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas

debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de

la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor,

corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la

responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al

Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron

como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

En tal sentido, un consumidor que contrata un servicio de transporte con un

itinerario determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en

forma programada a fin de no afectar los viajes previstos. Debe tenerse en

cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas -reuniones, visitas

turísticas, asistencia a eventos, entre otros-, basándose en la información de

salida y llegada de los ómnibus, por lo que los horarios establecidos por las

empresas de transporte deben ser veraces y cumplidos por éstas. En

consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de viaje

establecidos por las empresas de transporte, en la medida que no satisfacen las

expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de

idoneidad que debe ser sancionado.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, existen casos

excepcionales en los que la demora en la salida o llegada de un bus puede

resultar tolerable. Es el caso de los retrasos producidos por casos fortuitos o de

fuerza mayor, como pueden ser las malas condiciones meteorológicas, o

incidentes en el terrapuerto, la carretera, que, producidos por causas ajenas a la

empresa de transporte, alteren la normal llegada y salida de los buses.

En el presente caso, ha quedado acreditado que la demora en la llegada del

ómnibus a la ciudad de destino se produjo por causas imputables a la propia

empresa, en tanto se presentaron fallas en el funcionamiento no sólo de la unidad

de transporte asignada inicialmente para realizar la ruta Huaraz - Lima, sino

también del vehículo que contrató en su reemplazo con la finalidad de prestar el

servicio de transporte ofrecido.

corresponde a la empresa prestadora del servicio de transporte

verificar y asegurar el correcto funcionamiento de los vehículos en los cuales

brinda el servicio de transporte, no pudiendo trasladar la responsabilidad por

dicho incumplimiento a los consumidores.

La denunciada no ha presentado medio probatorio

alguno que acredite que cumplió con enviar un vehículo para el trasbordo de los

pasajeros, quienes tuvieron que abordar otras unidades de otras empresas de

transporte para llegar a la ciudad de Lima, como se desprende de la denuncia de

la señora Pasco y de los descargos de la denunciada. De otro lado, la empresa

tampoco acreditó que haya brindado seguridad a los pasajeros mientras éstos

esperaban que el chofer regrese con la unidad de auxilio.

***0343-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 8° del Decreto Legislativo N° 7162 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el

mercado.

Al respecto, el precedente de observancia obligatoria aprobado por

la Sala mediante la Resolución N° 085-96-TDC3 precisa que dicha

disposición contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una

garantía implícita por los bienes o servicios que comercializa, los cuales

deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que

normalmente se adquieren en el mercado.

corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto

en el servicio. Acreditado dicho defecto, corresponde al proveedor acreditar

que éste no le es imputable, es decir, que no es un defecto incorporado al

servicio como consecuencia de las actividades involucradas para poner el

producto o el servicio al alcance del consumidor. Para acreditar que el

defecto no le es imputable, el proveedor debe probar que éste se produjo

como consecuencia de caso fortuito, fuerza mayor, acto de terceros o por la

negligencia del propio consumidor.

debe señalarse que es una práctica usual en el mercado de

transporte terrestre de pasajeros que las empresas que prestan dicho

servicio vendan por separado los boletos de ida y de vuelta. En este sentido,

en el caso que el consumidor no encuentre cupo en el medio de transporte

elegido, ello no da cuenta de un defecto del servicio que sea pasible de

sanción - salvo que exista oferta expresa por parte del proveedor, lo cual

debe ser probado -, sino que constituye una consecuencia propia de los

términos en los que se plantea la oferta, cual es que el acceso al servicio se

da en virtud del orden de llegada los pasajeros a la estación.

En el presente caso, el denunciante presentó como medios probatorios

copias de los 9 boletos correspondientes al tren local adquiridos en la

estación de Ollantaytambo con ocasión del viaje a la ciudadela de Machu

Picchu así como las de los boletos de regreso en la clase turista.

dichos documentos no acreditan que la denunciada le haya informado

que los boletos de regreso en el tren local únicamente podían ser adquiridos

en la Estación de Aguas Calientes ni que dicha empresa le haya ofrecido

boletos disponibles para el tren local en dicha estación o que no se le haya

permitido viajar en el referido tren por razones injustificadas.

***0952-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 -Ley del

Procedimiento Administrativo General - regula el principio del debido

procedimiento administrativo según el cual los administrados gozan de

todos los derechos esenciales y garantías inherentes al debido

procedimiento administrativo que comprende el derecho de defensa, como

efectiva posibilidad de participación en el procedimiento administrativo y

que a su vez, comprende los derechos a exponer sus argumentos , ofrecer y

producir pruebas y obtener una decisión motivada y fundamentada en

derecho'.

El artículo 11° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece

que la nulidad de los actos administrativos debe ser planteada por medio de

los recursos administrativos que el ordenamiento jurídico prevé para que los

administrados puedan tutelar sus intereses frente a un acto que lesiona o

afecta sus derechos. En ese sentido, la nulidad no es un recurso autónomo

que pueda formularse en cualquier etapa del procedimiento administrativo.

la Resolución de la

Comisión se encuentra debidamente motivada y no se ha acreditado una

afectación al debido procedimiento del denunciante, en tanto merituó las

pruebas presentadas por éste a lo largo del procedimiento.

*0484-2007/TDC.INDECOPI*

Respecto del deber de idoneidad, el artículo 8 de la Ley de Protección al

Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e

idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

El Precedente de

Observancia Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución

N° 085-96-TDC5 establece que el artículo 8° de la Ley de Protección al

Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una

garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales

deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que

normalmente se adquieren en el mercado.

El supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del

proveedor le impone la obligación procesal de sustentar y acreditar que no

es responsable por la falta de idoneidad del el servicio prestado, sea porque

actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la

existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva.

Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al

proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

a diferencia de lo señalado por la denunciada, la Sala considera

que los servicios ofrecidos no se limitan únicamente al

entretenimiento dentro del ómnibus, pues de lo que dicha empresa

manifiesta en los mensajes publicitarios de su página web se desprende que

los mismos comprendían un *"tour por la ciudad con música en vivo, bar libre,*

*piqueos y diversión dentro del bus" .*

un consumidor razonable que contrata los servicios descritos en el

párrafo precedente no esperara que le brinden música en vivo,

entretenimiento, y bebidas y bocaditos ilimitados en un ómnibus que

permanezca estacionado, en la medida que una de las prestaciones

esenciales en el servicio brindado por la denunciada que se encontraba

contemplada en su material publicitario, y que constituía en definitiva el valor

agregado que caracterizaba el servicio brindado por dicha empresa,

consistía en el recorrido guiado por una serie de lugares de atractivo de

Lima.

Dicho servicio debía prestarse indefectiblemente de la mano del

servicio de entretenimiento y consumo ilimitado de bebidas y bocaditos para

que se considerara cumplida la prestación principal a cargo de la denunciada.

Por ello no deben ser considerados ambos servicios de manera

independiente a efectos de determinar la infracción al deber de idoneidad.

la revisión de los actuados permite apreciar que el

defecto en el servicio brindado por la denunciada consiste en el hecho que el

ómnibus denominado "Bus Parrandero", con el cual se realizaba la

prestación, se averió durante el trayecto, lo cual impidió que los

denunciantes disfrutaran de la totalidad de servicios adquiridos. Cabe

señalar que la denunciada ha admitido que el ómnibus se averió durante el

trayecto, y que dicha avería no pudo ser reparada, aceptando con ello la

existencia del defecto en el servicio prestado.

Para determinar la falta de idoneidad en el servicio prestado por la denunciada

resulta irrelevante determinar el momento exacto en que el ómnibus se

averió, (1 hora o 20 minutos) ya que independientemente de ello, ambas

partes reconocen que se configuró la infracción al deber de idoneidad por

parte de la denunciada puesto que el paseo ofrecido no completó las 2 horas y

media de duración pactada.

***0491-2007/TDC.INDECOPI***

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el

mercado.

el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva

en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de

sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien

colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo

con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos

ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado

el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho

defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de

la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son

atribuibles.

un consumidor que contrata un servicio de transporte con un

itinerario determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en forma programada a fin de no afectar los viajes previstos.

Debe tenerse

en cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas -reuniones,

visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros-, basándose en la

información de salida y llegada de los ómnibus, por lo que los horarios

establecidos por las empresas de transporte deben ser veraces y cumplidos

por éstas.

En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los

itinerarios de viaje establecidos por las empresas de transporte, en la

medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores,

configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, existen casos

excepcionales en los que la demora en la salida o llegada de un bus puede

resultar tolerable. Es el caso de los retrasos producidos por casos fortuitos o

de fuerza mayor, como pueden **ser las malas** condiciones meteorológicas, o incidentes en el terrapuerto, la carretera, que, producidos **por causas ajenas**

a la empresa de transporte, alteren la normal llegada y salida de los buses.

ha quedado acreditado que la demora en la llegada del

ómnibus a la ciudad de destino se produjo por causas imputables a la propia

empresa, en tanto se presentaron fallas en el funcionamiento de la unidad de

transporte asignada para realizar la ruta Lima - Huanta.

En este sentido, corresponde a la empresa prestadora del servicio de

transporte verificar y asegurar el correcto funcionamiento de los vehículos en

los cuales brinda el servicio de transporte, no pudiendo trasladar la

responsabilidad por dicho incumplimiento a los consumidores.

De otro lado, debe señalarse que la pérdida del equipaje de un pasajero

durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad

realizada por la denunciada como proveedor del servicio de transporte

terrestre. Ello se debe a que la obligación de transportar pasajeros impone

además un deber de custodia del equipaje transportado por la empresa de

transporte hasta que le sea entregado al usuario.

el deber de custodia que recae en las empresas de transporte

incluye evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En

consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de

transporte terrestre, **esperaría** que su equipaje sea transportado **en forma**

adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le

sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que le fue

entregado, según el deber de custodia **que le asiste.**

En su denuncia, las señoras denunciantes manifestaron que la empresa no

cumplió con entregarles su equipaje dado que la unidad que brindó el

servicio de Lima a Ayacucho había abandonado la ciudad con su equipaje al

interior de la bodega.

debe señalarse que obra en el expediente

los tickets entregados a las denunciantes como contraseña para el posterior

recojo de sus maletas', siendo éstos el único mecanismo de seguridad

mediante el cual la denunciada podía acreditar que entregó el equipaje

a las denunciantes.

0505-2007/TDC.INDECOPI

ha quedado acreditado que el vehículo de

placa de rodaje UK-1375 que, de acuerdo a lo señalado en el Informe

N° 003-2005/CPCSUR-AQP transportaba un (1) bulto en el pasadizo, no es

de propiedad de la investigada.

Ello, en la medida que de la verificación de

los datos generales de dicho vehículo obtenida del portal de la

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP' , se

desprende que la empresa propietaria del mismo es Empresa de

Transportes Turísticos Santa Mónica de Tacna S.R.Ltda.

Dicha información

coincide con la consignada en el Registro de Datos de Transportes de

Personas perteneciente al portal del Ministerio de Transportes y

Comunicaciones, en el cual se aprecia que el vehículo de placa de rodaje

UK-1375 no es utilizado por Transportes Santa Mónica para la prestación

del servicio de transporte terrestre de pasajeros.

Lo expuesto anteriormente evidencia un error administrativo del órgano de

primera instancia al iniciar el procedimiento de oficio contra Transportes

Santa Mónica y sancionar a dicha empresa pese a que el vehículo de placa

de rodaje UK-1375 no le pertenecía. Por tanto, corresponde dejar sin efecto

la Resolución N° 056-2005/CPCSUR-AQP mediante **la cual la** Comisión

determinó la responsabilidad administrativa de Transportes Santa Mónica.

**0070-2007/TDC.INDECOPI**

El artículo 81 de la Ley de Protección al Consumidor**, establece la**

responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y

calidad de los productos que ofrecen en el mercado'. En aplicación de esta

norma, los proveedores tienen el deber de entregar tales productos al

consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la

naturaleza de los productos, la regulación que sobre el particular se haya

establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o

puesta a disposición de los consumidores, previamente a su decisión de

compra.

la idoneidad del servicio se determina en función

de la información que el proveedor brinda al consumidor al momento de

adquirir determinado bien o servicio. En el caso de la prestación del servicio

de transporte de pasajeros, las decisiones de consumo suelen estar

condicionadas por el precio del pasaje, la empresa que presta el servicio, los

horarios de viaje, entre otras circunstancias. En todo caso, estas condiciones

son de conocimiento del pasajero antes de efectuar la compra del boleto y

determinan su decisión de adquirir los servicios de una empresa

determinada.

La ruta a seguir por el ómnibus de la empresa, así como su

destino final, constituyen información esencial que determina la decisión de

los consumidores de optar por una u otra empresa de transporte.

todo consumidor **esperaría que la empresa con la cual contra el servicio de**

**transporte interprovincial de pasajeros cumpla con llevarlo hasta su lugar de**

**destino o** , **en caso de no poder continuar con el trayecto, brinde las**

**facilidades necesarias para el cumplimiento de dicha prestación.**

La denunciada realizó una *`parada técnica"* en la localidad de Huallanca.

Manifestó que, luego de haber verificado que el denunciante y su

esposa no se encontraban en el vehículo, procedió a continuar con su

trayecto. Sin embargo, no ha acreditado que ello se debió a una decisión

voluntaria de los pasajeros. En tal sentido, ha quedado acreditado que la

denunciada no cumplió con llevar al denunciante y a su esposa a su lugar de

destino contratado. Por ello, debe considerarse que el servicio brindado por

no fue idóneo.

*0111-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 201 de la Ley 27444 establece la competencia de la Sala para pronunciarse de oficio respecto a los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se altere aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión1.

Respecto a la enmienda de resoluciones, el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI señala que la Sala sólo puede enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes2.

De la revisión del encabezado de la Resolución 1972-2006/TDC-INDECOPI, se aprecia que por un error material, se consignó como número de expediente el 1585-2006/CPC, cuando debió consignarse el número 1583-2006/CPC, por lo que corresponde enmendar el error material advertido.

*0128-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7163 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

En el presente caso, contrariamente a lo señalado en la Resolución recurrida, la documentación presentada por la señorita Barrios no acredita que se haya entregado equipaje alguno a la denunciada. La copia del pasaje adquirido a Transportes Wari sólo acredita la contratación del servicio de transporte terrestre, en tanto que las boletas de venta de los productos presuntamente extraviados sólo acreditan la adquisición de los mismos pero no su embarque.

En este extremo, aunque la Sala considera que si bien existen situaciones que pueden dificultar la actuación probatoria de los consumidores afectados, debe tenerse presente que en los procedimientos sancionadores, la autoridad administrativa sólo podrá imponer una sanción a la empresa denunciada en la medida que tenga convicción de los hechos que son objeto de la imputación. En caso contrario, prevalece el derecho constitucional a la presunción de inocencia de la denunciada.

Por tanto, al no haberse acreditado que la señorita Barrios haya entregado a Transportes Wari su equipaje, corresponde revocar la Resolución 219-2007/INDECOPI-CUS en el extremo en que declaró fundada la denuncia contra dicha empresa por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 5b del Decreto Legislativo 716 establece que los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos4. En términos similares, el artículo 15 de la referida Ley establece la obligación de los proveedores de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados.

En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Transportes Wari por infringir los artículos 5b y 15 antes citados, debido a que no informó adecuadamente a la denunciante respecto de la real ubicación de su terminal.

La revisión de la denuncia permite apreciar que el cambio de lugar de embarque fue señalado por la señorita Barrios para explicar el contexto de premura en el que habría entregado equipaje a la denunciada, sin cuestionar defectos en la información brindada al contratar el servicio. Por el contrario, ambas partes coinciden en indicar que el terminal de embarque de Transportes Wari es efectivamente el lugar al que se dirigió la denunciante en un primer momento, lo que da cuenta que ello le fue informado previamente.

En atención a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señorita Barrios por infracción a lo artículos 5b) y 15 del Decreto Legislativo 716, así como la medida correctiva, la sanción, y las costas y costos impuestas a Transportes Wari.

*0148-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores4. La finalidad de las medidas correctivas es revertir

los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente

La denunciante no ha acreditado que Transportes Salazar le haya tomado una declaración de los objetos de valor o dinero que pudo contener la maleta extraviada ni ha acreditado la valorización de parte que realizó de los bienes que contendría su equipaje, por lo que el valor alegado carece de sustento alguno.

Por las razones antes expuestas, no habiéndose acreditado el monto solicitado como medida correctiva por la señorita Arias corresponde declarar infundada su apelación y confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión a Transportes Salazar.

*0178-2008/TDC.INDECOPI*

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 716, la Comisión es competente para conocer aquellos casos que constituyan infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma6. Así, la Comisión tiene competencia asignada por Ley para conocer de las infracciones en que puedan recurrir los proveedores con ocasión de la prestación de servicios y venta de productos.

En el presente caso si bien el denunciante realizó una denuncia a través de la cual dio a conocer a la Policía Nacional de Perú (en adelante, la Policía) la afectación a su patrimonio y al de Transportes Puelles, no existe razón que impida conocer a la Comisión este hecho, toda vez que el análisis realizado tiene como fin determinar si la conducta denuncia configura como un supuesto de infracción al Decreto Legislativo 716.

Por ello, no son amparables las alegaciones formuladas por Transportes Puelles en este extremo de su apelación. En consecuencia, corresponde que la Sala se pronuncie sobre las cuestiones de fondo discutidas en el presente procedimiento.

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7167, establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.

El extravío de equipaje durante un viaje en ómnibus constituye un riesgo típico del servicio de transporte terrestre, siendo que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje que transporta hasta que sea entregado al usuario, evitando así su extravío o el robo del mismo. En consecuencia, un consumidor al contratar un servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje, en las mismas condiciones en que fuera entregado, según el deber de custodia que le asiste.

Transportes Puelles ha admitido la sustracción del equipaje del señor Vásquez, no obstante de forma contradictoria alegó en su apelación que el denunciante no acreditó su equipaje ni el contenido del mismo, lo cual no resiste mayor análisis en virtud a lo expuesto en las líneas precedentes. Por otro lado destacó que, no es posible atribuirle responsabilidad por el equipaje extraviado, toda vez que el mismo se produjo por la falta de seguridad de la ciudad de Lima.

Sin embargo Transportes Puelles no ha acreditado que el robo que sufrió el ómnibus haya correspondido a un hecho imprevisible que escape a su ámbito de control, para tal efecto era necesario que previamente sustente las medidas adoptadas para mitigar dichos riesgos que eran regular en su caso pues la ruta en la cual presta su servicio comprende zonas que la misma denunciada ha calificado como inseguras

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Transportes Puelles en el extremo referido al extravío del equipaje del señor Vásquez.

Según lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto Legislativo 7169**,** para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

En el presente caso, debe considerarse el daño causado al denunciante y la potencial afectación que una conducta como la desarrollada puede generar a los consumidores. Así también es importante valorar el daño generado al mercado como consecuencia de la desconfianza que los hechos objeto de denuncia puede generar en los consumidores y la necesidad de desincentivar que conductas como la verificada se vuelvan a producir en el futuro.

La Sala considera que la multa impuesta por la Comisión debiera incrementarse ya que los hechos constituyen infracciones graves en sí mismas que justifican sanciones acordes a dicha gravedad, puesto que se ha afectado la valida expectativa del consumidor y se genera desconfianza en este sector del mercado. Sin embargo, la imposición de una multa mayor a Transportes Puelles no resulta posible, toda vez que el artículo 237.3 de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - impide la imposición de sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido éste quien impugne la resolución adoptada.

Por lo señalado, corresponde confirmar la resolución apelada que sancionó a Transportes Puelles con una multa de 0,50 UIT.

*0258-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7163 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Cuando un consumidor contrata el servicio de envío de encomienda, espera razonablemente que sus bienes sean entregados en el destino acordado de forma adecuada, diligente y segura. De lo actuado en el expediente, se acredita que mediante Boleta de Venta 026-163783 el señor Roque contrató con Comité 4 el servicio de envío de encomienda; sin embargo, no se consigna el acuse de entrega de la encomienda que la empresa debió recabar al momento de entregar el envío del señor Roque a su destinatario.

Por las consideraciones expuestas, se debe confirmar la Resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Nuestra Señora de Chota por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 7164 establece que la Comisión, de oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío de una encomienda, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor de su contenido. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados mediante la encomienda perdida o extraviada fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido de la encomienda, deberá utilizarse un mecanismo objetivo para calcular su valor.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Lo anterior ha sido ratificado por la Sentencia de fecha 9 del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI6, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

La jurisprudencia mencionada en el párrafo anterior, si bien no tiene la calidad de precedente vinculante ni ha sido expedida por la Corte Suprema de Justicia, al haber adquirido la calidad de cosa juzgada constituye una fuente de derecho válida a la cual puede recurrir esta Sala. En tal sentido, habiéndose ratificado por la autoridad judicial la utilización de la analogía para calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso de pérdida o extravío de una encomienda en el servicio de transporte terrestre, corresponde aplicar el Decreto Supremo 032-2007/MTC para los casos de pérdida de encomienda en los que no se haya declarado el valor de los productos incluidos en el envío.

De acuerdo con lo expuesto, en el presente caso el valor de la encomienda del denunciante es incierta, razón por la cual corresponde aplicar lo dispuesto en el artículo 149 del Decreto Legislativo 032-2005/MTC -Reglamento Nacional de Ferrocarriles - el cual señala que en caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca de valor declarado, el proveedor abonará como única indemnización diez (10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido7.

Dado que el monto cancelado por concepto de transporte de la encomienda ascendió a S/. 50,00, la Sala considera que corresponde revocar la medida correctiva impuesta por la Comisión y reformándola, ordenar el pago de S/. 500,00 al denunciante.

*0269-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 71612 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su entrega.

En el presente caso, ha quedado acreditado que la pérdida del equipaje de la señora Ordinola el 9 de febrero de 2005 se produjo durante la prestación del servicio de transporte terrestre en la unidad vehicular asignada para realizar la ruta Lima – Chiclayo y que dicho equipaje no llegó a su destino. Por su parte, la denunciada no ha cumplido con probar que el extravío del equipaje se haya producido por causas que no le resulten imputables.

En consecuencia, debe confirmarse la Resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Ordinola contra Transportes Flores por infracción al deber de idoneidad.

La Resolución apelada ordenó a Transportes Flores que, en calidad de medida correctiva, cumpla con entregar a la señora Ordinola la suma de US$ 505,49 por el valor del equipaje extraviado. Dicha suma se determinó aplicando por analogía el artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, aprobado por Decreto Supremo 050-2001-MTC, en función al peso máximo que podía contener el equipaje extraviado13.

En su apelación, Transportes Flores ha cuestionado la medida correctiva ordenada por la Comisión, por considerar que no debió aplicarse las normas del sector aeronáutico para determinar el valor que corresponde devolver a la señora Ordinola por la pérdida de su equipaje, sino que debió aplicarse las disposiciones contenidas en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores14. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI16, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

La jurisprudencia mencionada en el párrafo anterior, si bien no tiene la calidad de precedente vinculante ni ha sido expedida por la Corte Suprema de Justicia, al haber adquirido la calidad de cosa juzgada constituye una fuente de derecho válida a la cual puede recurrir esta Sala. En tal sentido, habiéndose ratificado por la autoridad judicial la utilización de la analogía para calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso de pérdida o extravío de una encomienda en el servicio de transporte terrestre, corresponde determinar cuál es la fórmula objetiva más idónea, utilizando los mecanismos de integración que ofrece nuestro ordenamiento jurídico para colmar la laguna existente, que permita calcular el valor que corresponde devolver a un pasajero en caso el transportista haya perdido o extraviado su equipaje y resulte imposible determinar el contenido del mismo.

Las reglas de la experiencia enseñan que los pasajeros suelen transportar el máximo del equipaje permitido sin pagar *“exceso de equipaje”*. Por ello, la Sala considera que si el transportista no ha sido diligente para registrar el peso del equipaje transportado por los pasajeros a los que les brinda el servicio, ni lo ha registrado en el comprobante respectivo, como es en el presente caso, la medida correctiva deberá ser fijada teniendo en consideración el peso máximo de equipaje que el pasajero se encuentra facultado a transportar, de acuerdo con los términos contractuales.

Considerando dicho procedimiento para calcular el valor del equipaje extraviado, corresponde confirmar la medida correctiva dictada por la Comisión y ordenar a Transportes Flores que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente Resolución, cumpla con devolver a la denunciante la cantidad de US$ 505,4921, por concepto del equipaje extraviado.

Según lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto Legislativo 71622, para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

Sobre el particular, la Sala considera que la multa impuesta por la Comisión debiera incrementarse ya que los hechos constituyen infracciones muy graves en sí mismas que justifican sanciones acordes a dicha gravedad, puesto que el bien jurídico afectado es el patrimonio de los pasajeros. Sin embargo, la imposición de una multa mayor a Transportes Flores no resulta posible, toda vez que el artículo 237.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General impide la imposición de sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido éste quien impugne la Resolución apelada

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución apelada que sancionó a Transportes Flores con una multa de 0,50 UIT.

*0272-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7162 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado3. En ese sentido, el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC4 estableció que el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

La pérdida de encomiendas durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta que sean entregados al destinatario evitando su pérdida, extravío o robo. En consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de envío de encomienda, espera que la misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

En el expediente ha quedado acreditado que la señorita Borda contrató con Expreso Wari S.A., el servicio de envío de encomienda. A su vez, de lo actuado en el expediente, no se ha encontrado ningún medio probatorio que acredite la entrega de dicha encomienda a su destinatario.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 7166 establece que la Comisión, de oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío de una encomienda, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor de su contenido. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados mediante la encomienda perdida o extraviada fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido de la encomienda, deberá utilizarse un mecanismo objetivo para calcular su valor.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Lo anterior ha sido ratificado por la Sentencia de fecha 9 del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI8, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada

En dicho pronunciamiento, la autoridad judicial ha validado la aplicación analógica efectuada por este Tribunal para calcular la medida correctiva que correspondía ordenar a la Empresa de Transportes Nuestra Señora de la Merced S.A.C. para que efectúe la devolución del valor de una encomienda extraviada. Ante la ausencia de regulación específica en materia de transporte terrestre de encomiendas, la Sala confirmó la Resolución 600-2005/CPC del 18 de mayo de 2005, que aplicó analógicamente las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo 027-99-MTC, actualmente derogado, que regulaba el servicio de transporte ferroviario, el cual establecía un mecanismo objetivo de cálculo para dicho valor. Actualmente es el Decreto Supremo 032-2005/MTC - Reglamento Nacional de Ferrocarriles - la norma que rige la pérdida de bultos con valor no declarado en el servicio de transporte ferroviario.

La jurisprudencia mencionada en el párrafo anterior, si bien no tiene la calidad de precedente vinculante ni ha sido expedida por la Corte Suprema de Justicia, al haber adquirido la calidad de cosa juzgada constituye una fuente de derecho válida a la cual puede recurrir esta Sala.

En tal sentido, habiéndose ratificado por la autoridad judicial la utilización de la analogía para calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso de pérdida o extravío de una encomienda en el servicio de transporte terrestre, corresponde aplicar el Decreto Supremo 032-2007/MTC para los casos de pérdida de encomienda en los que no se haya declarado el valor de los productos incluidos en el envío.

La Comisión otorgó a la señorita Borda como medida correctiva la suma de S/. 862,5, aplicando lo dispuesto en el artículo 11 Decreto Supremo 027-99-MTC — Reglamento que regula los procedimientos para el otorgamiento de permiso de operaciones del servicio de transporte ferroviario —, el cual señala que la cobertura del seguro por daño o pérdida de equipaje equivale al 25% de una UIT por pieza de equipaje declarada

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la Sala discrepa con la Comisión en la aplicación del Decreto Supremo 027-99-MTC en los casos de pérdida de encomienda en el servicio de transporte terrestre, puesto que es el Decreto Supremo 032-2005-MTC la norma aplicar en los casos de pérdida de encomienda debido a que este Decreto Supremo es el que regula las relaciones entre los consumidores y los operadores ante este tipo de suceso. Específicamente, el artículo 149 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, dentro del Sub-Capítulo sobre el “Servicio de Transporte Ferroviario Público de Mercancías”, señala que en caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca de valor declarado, el proveedor abonará como única indemnización diez (10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido10.

Dado que el monto cancelado por concepto de transporte de la encomienda ascendió a S/. 29,00, la Sala considera que corresponde revocar la medida correctiva impuesta por la Comisión y reformándola, ordenar el pago de S/. 290,00 al denunciante.

De acuerdo con el artículo 41 del Decreto Legislativo 71611, para determinar la graduación de la sanción impuesta al infractor se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pueden ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular la Sala considere adecuado adoptar.

En el presente procedimiento, para graduar la sanción se ha considerado la conducta procesal de la empresa denunciada, la cual no asistió a las diligencias de conciliación, así como el daño en la confianza de los consumidores al adquirir este tipo de servicios. Por lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo en que sancionó a Expreso Wari con una multa ascendente a una (1) UIT.

*0365-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7163 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable

En aplicación del principio de licitud que rige los procedimientos sancionadores y en el que también se adscriben los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor, estos últimos mantienen el deber de probar los defectos en el servicio contratado, pues sólo probado dicho defecto se generará la inversión de la carga de la prueba a su favor y el proveedor deberá acreditar que el defecto no le resulta imputable.

En el expediente ha quedado acreditado que el señor Benites contrató con Transportes Flores el servicio de transporte de equipaje en exceso de Lima a Piura, cancelando la suma de S/. 10,00. Sin embargo, no ha acreditado que hayan sido dos (2) los “bultos” transportados como exceso de equipaje, presupuesto que fue alegado para determinar la pérdida de uno de ellos. Aunque ambas partes han presentado como prueba del transporte del equipaje en exceso copia de la Boleta de Venta 085-215249, se observa a simple vista que la copia actuada por el denunciante ha sido alterada en su contenido, sobrescribiéndose el número “2” encima del número ”1” en el rubro “Cantidad”, lo que permite colegir que el número de paquetes consignados en la Boleta como equipaje en exceso fue de una unidad y no de dos, como afirma el denunciante. A diferencia de ello, la copia certificada de la Boleta de Venta 085-215249 presentada por Transportes Flores no presenta adulteración en el rubro “Cantidad”, corroborándose que la cantidad de bultos enviados fue de una (1) unidad.

Considerando que en su denuncia el señor Benites afirmó que recibió un bulto transportado como equipaje en exceso, y que efectivamente de lo actuado en el expediente se acredita que la empresa denunciante transportó y entregó un (1) paquete perteneciente al señor Benites, corresponde confirmar la Resolución 490-2007/INDECOPI-PIU en todos sus extremos.

*0553-2008/TDC.INDECOPI*

Como se indicó en la sección antecedentes, mediante la Resolución apelada, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el señor Sarmiento por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, sancionó a Transportes El Pino con una multa de 1 (una) Unidad Impositiva Tributaria y la condenó al pago de costas y costos del procedimiento.

A efectos de graduar la multa, la Comisión consideró que (i) el objetivo de la misma era desincentivar la conducta infractora de la denunciada, (ii) la denunciada no se apersonó al procedimiento ni presentó sus descargos (procedimiento ante la Comisión); y, (iii) presenta anteriores denuncias por el mismo concepto11.

Al respecto, cabe señalar que la medida correctiva y la imposición de una sanción tienen naturaleza y finalidad diferentes. En efecto, en materia de Protección al Consumidor, las sanciones impuestas tienen por finalidad desincentivar que hechos como los denunciados en el procedimiento se presenten en el futuro, de modo que los proveedores de servicios como el denunciado desarrollen una labor seria, diligente y acorde con los parámetros de corrección y eficiencia que deben regir el actuar de todas los agentes en el mercado. Sin embargo, la finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro que ésta se produzca nuevamente.

*0619-2008/TDC.INDECOPI*

En el presente caso, en el extremo referido a la medida correctiva, la Comisión consideró que había quedado acreditado que el equipaje de la señora Chirinos pesaba 8 kilogramos y, por esa razón, en aplicación en vía de integración del artículo 270 de la Ley de Aeronáutica Civil, ordenó el pago de US$ 205,8 (monto resultante de la multiplicación de 17 DEG por 8 kilogramos).

En efecto, se aprecia que al analizar las afirmaciones de la denunciante en su escrito de 22 de junio de 2007, la Comisión únicamente tomó en cuenta la frase *“si existe relación entre el peso y la relación de la mercadería”* asumiendo que con ello la señora Chirinos reconocía que su equipaje pesaba 8 kilos. Sin embargo, se aprecia que no tomó en cuenta las demás afirmaciones de la señora Chirinos en dicho escrito (precisadas en el numeral precedente) a efectos de darles una interpretación integral y de conjunto.

La copia del tiquete de equipaje8 presentada por la señora Chirinos en su denuncia, debido a su ilegibilidad, no permite constatar si dicho documento contiene la información sobre el peso del equipaje. Ante ello, la Comisión no requirió a las partes la presentación de una copia legible de dicho documento.

No obstante el hecho de no contar con un medio probatorio que acreditara el peso del equipaje, la Comisión asumió el hecho no probado que el peso del mismo era de 8 kilogramos y sobre la base de dicha información, efectuó el cálculo de la medida correctiva ordenada a Cial.

La Sala considera que al emitir la Resolución 1563-2007/CPC, la Comisión ha incurrido en la causal de nulidad contenida en el artículo 10.2º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en tanto calculó la medida correctiva a otorgar sobre la base de un peso del equipaje extraviado que no ha sido acreditado en el procedimiento.

Atendiendo a las consideraciones expuestas, y de acuerdo con lo previsto en los artículos 10.1º, 10.2º y 202° de la Ley del Procedimiento Administrativo General9, corresponde declarar la nulidad parcial10 de la Resolución 1563-2007/CPC en el extremo apelado, y ordenar a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado, subsistiendo los efectos de dicha Resolución en los extremos no apelados referidos a la determinación de la infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716, a la graduación de la sanción y condena de costas y costos del procedimiento.

*0620-2008/TDC.INDECOPI*

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3º del Decreto Legislativo 7164, se considera como consumidor a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto – ya sea un bien o un servicio – en calidad de destinatario final.

De acuerdo con ello y con el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado mediante Resolución 422-2003/TDC-INDECOPI5, para determinar si una persona natural o jurídica tiene la condición de consumidor se deberá tomar en cuenta el destino final que otorga al producto o servicio adquirido. De esta manera, queda excluido del marco de la protección que otorga el Decreto Legislativo 716, el agente que adquiere un bien o servicio para destinarlo a una actividad productiva o de generación de recursos.

El citado Precedente de Observancia Obligatoria interpreta que excepcionalmente, las personas jurídicas pertenecientes a la categoría de las pequeñas empresas pueden acceder al marco de protección del Decreto Legislativo 716 cuando adquieran o utilicen productos para sus necesidades empresariales, siempre que para su adquisición o uso no fuera previsible que cuenten con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores.

En el presente caso, la contratación del servicio de Transportes El Pino tenía por objeto la distribución de un repuesto a uno de sus clientes en la Ciudad de Talara, Petrotech Peruana S.A., lo que demuestra que los servicios de la denunciada fueron contratados para ser incorporados a su actividad productiva, específicamente en la fase de la distribución de sus productos.

Por lo tanto, esta Sala considera que era previsible que MTU contara con conocimientos especializados equiparables a los que Transportes El Pino posee respecto del servicio de transporte Interprovincial de encomiendas y, en consecuencia, no se configura un supuesto de asimetría informativa que determine que MTU deba ser considerada consumidor final a efectos de la aplicación del Decreto Legislativo 716, razón por la cual corresponde declarar improcedente su denuncia.

Corresponde precisar que lo anteriormente señalado no afecta el derecho de MTU para solicitar el amparo de su pretensión contra Transportes El Pino interponiendo una demanda contra dicha empresa ante el Poder Judicial.

Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución 1701-2007 y, en consecuencia, declarar improcedente la denuncia de MTU contra Transportes El Pino por presunta infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

*0639-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7162 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado3. En ese sentido, el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC4 estableció que el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

La pérdida de encomiendas durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta que sean entregados al destinatario evitando su pérdida, extravío o robo. En consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de envío de encomienda, espera que la misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

En el expediente ha quedado acreditado, mediante el documento denominado Liquidación de Encomiendas 001 001678 suscrito por la denunciada y por las afirmaciones efectuadas por ésta misma, que el señor Márquez contrató con ella el servicio de envío de encomienda. A su vez, de lo actuado en el expediente, no se ha encontrado ningún medio probatorio que acredite la entrega de dicha encomienda a su destinatario.

Por las consideraciones expuestas, la Sala considera que corresponde confirmar la Resolución 1698-2007/CPC que declaró fundada la denuncia contra Transportes Los Hunos por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

*0692-2008/TDC.INDECOPI*

En el presente caso, Expreso Molina ha manifestado que la Resolución 246-2007/INDECOPI-CUS no fue debidamente notificada, conforme al

procedimiento establecido en el artículo 21 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Respecto a la notificación personal, dicha norma dispone que se debe realizar con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio señalado, recabando su nombre, Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI), firma y señalando su relación con el administrado, de ser el caso3. Asimismo, en el supuesto que la persona que se encuentra en el domicilio se negase a recibir una notificación que contiene una obligación susceptible de ejecución forzosa, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4 de la Directiva4, se deberá dejar debajo de la puerta un acta en la que se consigne la negativa a recibir la notificación, la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador, la hora y fecha en que se realizó la diligencia, nombre, firma y DNI, la firma de dos testigos, los cuales deberán indicar su nombre y DNI y la indicación de que se dejó la notificación debajo de la puerta

En ese orden de ideas, esta Sala considera que la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Directiva 001-2003/TRI-INDECOPI son complementarias en lo que respecta al procedimiento de notificación de actos administrativos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi. En otras palabras, la Directiva no modifica la Ley sino la desarrolla y complementa, por lo que ambas normas deben ser interpretadas de manera conjunta y sistemática.

En el presente caso, la señora Espetia presentó su denuncia señalando el domicilio de Expreso Molina en la ciudad de Cusco5. En ese sentido, la Comisión procedió a realizar las notificaciones en dicho domicilio, en tanto era el único que obraba en el expediente. Cabe resaltar que mediante Proveído 1 del 27 de agosto de 2007, la Comisión solicitó a Expreso Molina que señale su domicilio procesal para el presente procedimiento. Sin embargo, como se ha señalado, la denunciada no cumplió con presentar sus descargos en el plazo legal, por lo que se le declaró rebelde para efectos del procedimiento. Por lo tanto, al no haberse apersonado la denunciada, la Comisión debió continuar realizando las notificaciones a Expreso Molina en la dirección que obraba en el expediente y que fue proporcionada por la denunciante, en cumplimiento de la Ley del Procedimiento Administrativo General y del artículo 3.9 de la Directiva 001-2003/TRI-INDECOPI

Por consiguiente, ha quedado acreditado que los hechos del presente procedimiento no se ventilaron en la ciudad de Lima, como señala la denunciada sino que, tanto la denuncia, como la audiencia de conciliación y las notificaciones, se realizaron en la ciudad de Cusco. Cabe señalar que si bien el reclamo 1955-2007/SAC efectuado por la denunciante y la respectiva audiencia de conciliación del 10 de julio de 2007 se realizaron en la ciudad de Lima, éstos no forman parte del presente procedimiento por tratarse de hechos anteriores a la denuncia, la cual fue presentada ante las oficinas del INDECOPI en la ciudad de Cusco el 24 de agosto de 2007.

Adicionalmente, esta Sala considera que como la denunciada tuvo la oportunidad de apersonarse al procedimiento y señalar el domicilio en el cual deseaba ser notificada, no cabe amparar el argumento que pretende atribuir la falta de descargo en el procedimiento y por tanto la presunta situación de indefensión de Expreso Molina a una errónea notificación por parte de la Comisión.

De lo anterior se desprende que la Resolución 246-2007/INDECOPI-CUS fue notificada cumpliendo con los procedimientos y requisitos establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Directiva 001-2003/TRI-INDECOPI. En consecuencia, corresponde declarar infundado el pedido de nulidad efectuado por Expreso Molina.

*0720-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 44 del Decreto Legislativo 7162 faculta a la Comisión para imponer multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de lo ordenado en las Resoluciones que dicho órgano emita.

La Comisión sancionó a Expreso Molina con una multa de 2,40 UIT por no cumplir la medida correctiva y el pago de las costas ordenadas mediante Resolución 182-2007/INDECOPI-CUS. Mediante dicha Resolución se ordenó a dicha empresa que, en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados desde el día siguiente de notificada dicha Resolución, entregue a la señora Quispe la suma de S/. 1 530,00 correspondiente al valor de la encomienda extraviada y el monto de S/. 34,50 por concepto de costas del procedimiento.

Expreso Molina fue notificado con la Resolución 182-2007/INDECOPI-CUS el 21 de junio de 20073, por lo que el plazo máximo para que la denunciada cumpliera con la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento venció el 2 de julio de 2007.

Al respecto, mediante Proveído 3 del 4 de julio de 2007, la Comisión declaró que la Resolución 182-2007/INDECOPI-CUS había quedado consentida el 2 de julio de 2007 al no haber presentado las partes recurso de apelación alguno dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de la Resolución conforme a lo establecido por la Décimo Tercera Disposición Complementaria de la Ley 278094. Asimismo, Expreso Molina, no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que acredite que apeló las Resoluciones 182-2007/INDECOPI-CUS y 125-2007/INDECOPI-CUS. Es de notar que tales argumentos no desvirtúan su responsabilidad por el incumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas ordenadas por la Resolución 182-2007/INDECOPI-CUS y reiterada por la Resolución 125-2007/INDECOPI-CUS.

Por tanto, al haberse verificado que Expreso Molina incumplió lo ordenado por la Resolución 182-2007/INDECOPI-CUS corresponde confirmar la Resolución 133-2007/INDECOPI-CUS que sancionó al denunciado con una multa de 2,40 UIT.

*0738-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7167 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

En los casos de pérdida de equipaje el defecto consiste justamente en que, ante el extravío de los bienes de los usuarios del servicio de transporte que le sean directamente imputables, el proveedor no asuma ninguna conducta destinada a reparar dicha circunstancia. Por tanto, resulta una condición ineludible para establecer la responsabilidad del proveedor que el denunciante, en estricto cumplimiento de la carga probatoria precisada por vía jurisprudencial9, que se acredite fehacientemente el incumplimiento en la entrega del equipaje.

En el presente caso, no se ha acreditado fehacientemente que el denunciante entregó cuatro (4) maletas a Transportes Línea ni que esta última no haya cumplido con entregar la cuarta maleta al denunciante. El hecho que el denunciante no cuente con el tiquete de la cuarta maleta resulta, más bien, una clara evidencia de que el equipaje fue devuelto en su integridad, puesto que lo esperable respecto de un consumidor razonable es que éste tenga la diligencia suficiente de entregar el mencionado tiquete una vez que le es devuelto el equipaje que portaba.

En este orden de ideas, toda afirmación referida o vinculada a la existencia del defecto, como en este caso sería la supuesta rotura de los tiquetes por parte de personal de Transportes Línea se encuentra dentro del ámbito probatorio del consumidor.

Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar en todos sus extremos la Resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Transportes Línea por infracción al deber de idoneidad. Asimismo, dado que la apelación del señor Morán versaba acerca de los criterios utilizados en la fijación de la medida correctiva –medida que ya no cabe en este procedimiento que la denuncia es infundada– la Sala considera que carece de sentido pronunciarse sobre dicho recurso.

*0791-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7166 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad

objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si adoptó las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normativa sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

En el presente caso, la Sala considera que no existe evidencia alguna de que el señor Zárate haya siquiera transportado equipaje con motivo de su viaje10, ya que el sello registrado en la parte posterior del boleto de viaje1–único material probatorio que a juicio del denunciante acreditaría la entrega de equipaje–, consigna la frase “*Expreso Molina Unión. Datos verificado [sic]. Conforme”,* la cual no prueba que Expreso Molina Unión haya recibido equipaje y, más bien, de lo único que da cuenta es de la verificación de datos que efectuó dicha empresa de transportes al abordaje.

El hecho que el denunciante no cuente con un tiquete u otro documento que demuestre el transporte del equipaje hace ostensible, más bien, la insuficiencia probatoria bajo la cual se construyó la presunción legal relativa de verdad según la cual Expreso Molina Unión era responsable. Así, dado que resulta una condición ineludible para establecer la responsabilidad del proveedor que el denunciante, en estricto cumplimiento de la carga probatoria precisada por vía jurisprudencial12, acredite el defecto, esto es, que no le fue devuelto su equipaje, corresponde revocar en todos sus extremos la Resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Expreso Molina Unión por infracción al deber de idoneidad en el extremo referido al extravío del equipaje de la denunciante. Asimismo, dado que la apelación del señor Zárate también versaba acerca de los criterios utilizados en la fijación de la multa –sanción que ya no cabe su análisis en este procedimiento en vista que la denuncia es infundada– la Sala considera que carece de sentido pronunciarse sobre este extremo.

*0840-2008/TDC.INDECOPI*

Mediante la Resolución apelada, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el señor Mori por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716, sancionó a Transportes El Pino con una multa de 1,50 UIT, le ordenó que cumpla con el pago de S/. 75,00 a favor del señor Mori en calidad de medida correctiva y la condenó al pago de costas y costos del procedimiento.

La multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que apunta a desincentivar conductas ilícitas. Por esta razón no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

En ese sentido, en la medida que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante. Por ello, éste no puede cuestionar a través de un medio impugnativo, la decisión que expide la autoridad al respecto.

En ese sentido, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo en que sancionó a Transportes El Pino con una multa de 1,50 UIT.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores8. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

La Resolución apelada consideró que debido a que el señor Mori no acreditó que las encomiendas contenían la suma de S/. 8 500,00 y que tampoco presentó el comprobante de pago donde se consigna el valor pagado por el envío de la encomienda desde Piura hasta la ciudad de Lima, no se podía determinar el monto a ser devuelto en el caso de la caja materia del primer envío. Sin embargo, para el caso de la encomienda enviada desde la ciudad de Lima hacia Sullana, la Comisión ordenó a Transportes El Pino que, en calidad de medida correctiva, cumpla con entregar al señor Mori la suma de S/. 75,00 por el valor de la misma. Dicha suma se determinó aplicando por integración el Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, en función al valor del flete pagado por el transporte de la encomienda9.

Para tal efecto, el artículo 42 del Decreto Legislativo 716, ha previsto una serie de posibles medidas correctivas que la Administración puede ordenar con la finalidad de revertir los efectos de una conducta infractora. Asimismo, el Decreto Legislativo 716 ha señalado que la Comisión puede dictar “*Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. (...)”.* Ello, atendiendo a que no pueden considerarse todos los supuestos posibles legalmente, por lo que la Ley ha optado por establecer una cláusula general que permita a la Comisión dictar la medida más idónea para lograr este fin, atendiendo a la naturaleza de la infracción que la provocó y a las circunstancias de cada caso particular.

En materia de transportes, cuando se produce la pérdida o extravío de encomiendas, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido de la encomienda. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en la encomienda perdida o extraviada fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de encomiendas durante la prestación del referido servicio.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI14, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes por razones de sustituibilidad al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo, según la ruta utilizada para el servicio. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al consumidor por la pérdida o extravío de su encomienda, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el ordenamiento de transporte ferroviario.

Así, el artículo 146 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, establece específicamente que en caso de pérdida de encomienda, con ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debe abonar una suma equivalente a 10 veces el costo del flete correspondiente al bulto perdido16. Es decir, el ordenamiento en materia de transporte ferroviario prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al consumidor por la pérdida o extravío de su encomienda.

Dentro de estos límites, esta Sala considera que el monto de S/. 75,00 establecido por la Comisión debe ser respetado, por lo que corresponde confirmar la Resolución apelada en este extremo y ordenar a la denunciada que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Mori la cantidad de S/. 75,00 en calidad de medida correctiva.

*0854-2008/TDC.INDECOPI*

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 7166, se considera como consumidor a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto – sea un bien o un servicio– en calidad de destinatario final.

De acuerdo con ello y con el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado mediante Resolución 422-2003/TDC-INDECOPI7, para determinar si una persona natural o jurídica tiene la condición de consumidor, se deberá tomar en cuenta el destino final que otorga al producto o servicio adquirido. De esta manera, queda excluido del marco de la protección que otorga el Decreto Legislativo 716, el agente que adquiere un bien o servicio para destinarlo a una actividad productiva o de generación de recursos.

El citado Precedente de Observancia Obligatoria interpreta que excepcionalmente, las personas jurídicas pertenecientes a la categoría de pequeñas empresas pueden acceder al marco de protección del Decreto Legislativo 716 cuando adquieran o utilicen productos para sus necesidades empresariales, siempre que para su adquisición o uso no fuera previsible que cuenten con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores.

En el presente caso, la contratación del servicio de Ormeño tenía por objeto la devolución de mercadería que contenía prendas de vestir y sandalias para mujer a los proveedores de Rubi en la ciudad de Lima, lo que demuestra que los servicios de la denunciada fueron contratados para ser incorporados a su actividad productiva.

Por lo tanto, esta Sala considera que era previsible que Rubi contara con conocimientos especializados equiparables a los que Ormeño posee respecto del servicio de transporte de mercancías y, en consecuencia, no se configura un supuesto de asimetría informativa que determine que Rubi deba ser considerada como consumidor final a efectos de la aplicación del Decreto Legislativo 716, razón por la cual corresponde declarar improcedente su denuncia.

Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución 311-2007-INDECOPI-AQP y, en consecuencia, declarar improcedente la denuncia de Rubi contra Ormeño por presunta infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

*0935-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7162 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

La pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario evitando su pérdida, extravío o robo del mismo. En consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje, en las mismas condiciones en que fuera entregado, según el deber de custodia que le asiste.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Cruz del Sur en el extremo referido al extravío del equipaje del demandante.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 7164 dispone que a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, debe atenderse la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión

En el presente caso, Cruz del Sur afirma no ser reincidente, por lo que solicita que se disminuya la sanción impuesta a una amonestación. Sin embargo, es de notar que el factor de reincidencia no fue tomado en cuenta por la Comisión al momento de resolver, en tanto ésta se limitó a enunciar los criterios que deberán ser utilizados al momento de fijar la sanción5, pero no consideró que Cruz del Sur fuera reincidente en la infracción, por lo que la multa impuesta a la denunciante responde a la gravedad de la infracción y no a un agravante como podría ser reincidencia.

Por otro lado, el artículo IV de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge el principio de conducta procedimental, estableciendo que las partes deben realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe6. Dicho principio busca tutelar el adecuado desenvolvimiento del proceso, procurando que los intervinientes en éste no lleven a cabo actuaciones dilatorias que perjudiquen su marcha ni proporcionen premeditadamente información errada que pueda alterar el sentido del pronunciamiento. Asimismo, condena todas aquellas alegaciones subjetivas y tendenciosas que afectan la imagen y reputación de los demás partícipes del procedimiento.

Dicha conducta procedimental refleja un mínimo esperable conforme al cual las partes y demás partícipes deben llevar su conducta dentro del

procedimiento. En ese sentido, el cumplimiento de una adecuada conducta procedimental no es un elemento que deba ser considerado para aminorar la carga impuesta por vía sancionatoria, puesto que simplemente refleja la conformidad con un mandato procesal. *Contrario sensu*, su inobservancia debe ser considerada para agravar la sanción del infractor, puesto que en dicho caso nos encontramos frente a una disconformidad respecto de una regla procesal. Por lo tanto, la disposición para conciliar de Cruz del Sur no puede ser esgrimido como argumento para disminuir el monto de la sanción impuesta por la infracción cometida.

Bajo estos criterios, es evidente que los argumentos planteados por Cruz del Sur en su apelación, referidos a su adecuada conducta, falta de intencionalidad y de reincidencia en la conducta denunciada, no pueden ser considerados a efectos de disminuir el gravamen impuesto por vía de sanción.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución 313-2007-INDECOPI-AQP que sancionó a Cruz del Sur con una multa ascendente a 1 UIT por considerarla adecuada para procurar que dicha empresa preste sus servicios adoptando las precauciones mínimas exigidas por Ley

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores7. La

finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

En el presente caso la denunciada manifestó en reiteradas oportunidades que, con la finalidad de evitar mayores problemas, se encontraba dispuesta a cancelar a favor del señor Ponce el monto de S/. 647,00, el cual fue fijado por el propio denunciante en su escrito de denuncia y que correspondería al valor exacto de los bienes contenidos en el maletín extraviado. En ese sentido, al haber solicitado únicamente la devolución de S/.647,00, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo que ordenó a la denunciada que devuelva dicho monto

*0945-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 71613 establece un supuesto de

responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen

en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa

objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación

procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de

idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea

porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar

la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad

objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor,

corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es

la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de

responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

La afectación del contenido de las encomiendas constituye un riesgo típico

de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que el envio de paquetes impone

además un deber de custodia. y de intangibilidad de los bienes

transportados hasta que sean entregados al destinatario, teniendo el

proveedor la obligación de preservar las mercancías que transporta. En

consecuencia, un consumidor razonable, al contratar un servicio de envio de mercancías, espera que la misma sea transportada en forma adecuada,

diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea

entregada en las mismas condiciones en que fue recibida por la empresa

de conformidad con el deber de 9ustodia que asiste al proveedor del

servicio de transporte.

En cuanto a que el señor Suppe no ha seguido el procedimiento de

reclamo establecido, Expreso Cial se ha limitado a alegar que en el

reverso de la Boleta de Venta 012-03026915 -adjuntada por el

denunciante- se informa a los usuarios de transporte de mercancías que

deben presentar su reclamo por escrito ante la oficina desde donde se remite la encomienda y dentro de los 30 días calendario de su envio. Sin

embargo, tras revisar el reverso de la referida Boleta de Venta que obra en

el expediente, no se aprecia ninguna inscripción. Asimismo, Expreso Cial

no ha aportado copia de las Boletas de Venta que emite, por lo que no ha

quedado acreditada la existencia del procedimiento de reclamo que

alegan, por lo que corresponde desestimar este argumento.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Expreso

Cial por infracción al articulo 8 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 71616 dispone que a efectos de

determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad

de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por

el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que

dependiendo del caso particular, la Comisión considere adecuado adoptar

El artículo IV de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo

General-, recoge el principio de conducta procedimental estableciendo

que las partes deben realizan sus respectivos actos procedimentales

guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe 17

. Dicho

princ1p1o busca tutelar el adecuado desenvolvimiento del proceso

procurando que los intervinientes en éste no lleven a cabo actuaciones

dilatorias que perjudiquen su marcha ni proporcionen premeditadamente información errada que pueda alterar el sentido del pronunciamiento.

Asimismo, condena todas aquellas alegaciones subjetivas y tendenciosas

que afectan la imagen y reputación de los demás partícipes del

procedimiento.

Cabe resaltar que dicha conducta procedimental refleja un m1n1mo

esperable conforme al cual las partes y demás participes deben llevar su

conducta dentro del procedimiento. En ese sentido, el cumplimiento de

una adecuada conducta procedimental no es un elemento que deba ser

considerado para aminorar la carga impuesta por via sancionatoria, puesto

que simplemente refleja la conformidad con un mandato procesal.

*Contrario sensu,* su inobservancia debe ser considerada para agravar la

sanción del infractor puesto que, en ese caso , nos encontramos frente a

una disconformidad respecto de una regla procesal.

La voluntad conciliatoria no es un elemento compatible con la definición de

adecuada conducta procedimental. En efecto, la buena conducta

procedimental, esto es, las reglas procesales a las que deben sujetarse

las partes para procurar una decisión expeditiva y fundada en derecho, no

guarda en absoluto conexión con la manifestación reiterada de una de las

partes de concluir el procedimiento a través de un medio alternativo, como

lo es la conciliación.

Sin perjuicio de lo señalado, es preciso señalar que una adecuada

conducta procedimental tampoco podría ser considerada a efectos de

disminuir el gravamen impuesto por vía de sanción, puesto que

simplemente demuestra la concreción de la conducta esperable de las

partes.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución apelada que

sancionó a Expreso Cial con una multa ascendente a 0,50 UIT.

*1174-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7168 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

De acuerdo con lo expuesto en el acápite anterior, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye, precisamente, la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata el servicio de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la demora en la entrega o pérdida de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrarlo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado. El incumplimiento de estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio no idóneo.

La prestación del servicio de transporte terrestre no implica únicamente el traslado de los pasajeros al destino contratado sino también el de sus equipajes. Para ello, la empresa de transportes debe llevar a cabo las gestiones necesarias para que el servicio se brinde idóneamente, tales como mantenimiento de los vehículos, medidas de seguridad, etc. Al no cumplirse una de las prestaciones involucradas, se entiende que el servicio brindado no fue idóneo.

La Sala considera que el argumento formulado por Unidos del Centro no es válido para desvirtuar la infracción denunciada, sin ser relevante que el robo descrito se haya producido o no. Unidos del Centro ha reconocido la pérdida del equipaje del señor Limachi, por lo que lo relevante es que al existir certeza de que el equipaje ha sido extraviado con ocasión del servicio brindado por la denunciada, se ha acreditado que ella no cumplió con contar con las medidas requeridas para que el servicio de transporte se prestara en condiciones óptimas. En consecuencia, el servicio brindado por la denunciada al denunciante no fue idóneo.

Por los argumentos expuestos, debe confirmarse la Resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Limachi contra Unidos del Centro por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716, al haber extraviado su equipaje.

Las medidas correctivas, al igual que las sanciones de amonestación y multa previstas en el artículo 41 del Decreto Legislativo 716 son consecuencia jurídica de la verificación del supuesto de hecho previsto como infracción administrativa. Así, mientras el supuesto de hecho constitutivo de la infracción administrativa es violar o lesionar los derechos de los consumidores, las consecuencias jurídicas de verificarse dicho supuesto son: (i) imponer sanciones (amonestación y multas hasta 100 UIT) al proveedor infractor; y, (ii) dictar las medidas correctivas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado o eviten que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Las medidas correctivas son, en consecuencia, medidas accesorias a las multas administrativas y tienen por objeto brindar, en sede administrativa, una adecuada protección a los derechos de los consumidores, sin que esto signifique el resarcimiento de un daño o perjuicio, cuya reparación sólo es posible ante la autoridad jurisdiccional.

Las medidas correctivas no son sanciones, puesto que no reprimen una conducta tipificada10. Tampoco son indemnizaciones, dado que no resarcen un daño causado al consumidor. Las medidas correctivas son disposiciones complementarias a la sanción y se aplican conjuntamente a ésta, pero con una finalidad restitutiva, la de revertir los efectos de la conducta infractora o, al menos, impedir que se cometa nuevamente en el futuro, protegiendo con ello no sólo a un consumidor individual sino a los consumidores en general.

Dado que la Comisión tiene la facultad de imponer las medidas correctivas que considere pertinente ordenar (a través de la cláusula general antes citada) y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, resulta válido que se recurra a la aplicación analógica de normas, tal como se detalla a continuación.

En materia de transportes, cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de encomiendas durante la prestación del referido servicio.

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo, según la ruta utilizada para el servicio. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el ordenamiento de transporte aéreo.

El nuevo Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, ha previsto solamente un mecanismo para determinar el valor que el operador ferroviario del servicio de transporte público de mercancías debe devolver a la persona que contrató dicho servicio9. En otras palabras, la regulación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros, al igual que en el caso de transporte terrestre, tampoco contiene un mecanismo objetivo que permita calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

El supuesto regulado en el referido Reglamento, se aleja de los criterios de proximidad y semejanza requeridos para la aplicación analógica de una norma, al estar previsto para un servicio de naturaleza distinta al del presente caso, como es el transporte de mercancías en el que, tal como se ha señalado en los párrafos precedentes, los objetos transportados son diferentes. Asimismo, los mecanismos de seguridad y cuidado que debe implementar un proveedor para custodiar el equipaje de un pasajero al que se le brinda el servicio de transporte dentro de nuestro territorio, difiere sustancialmente de aquellos que deben adoptarse para trasladar mercancías.

En cambio, el artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, aprobado por Decreto Supremo 050-2001-MTC, establece específicamente que en caso de pérdida del equipaje registrado por un pasajero, con ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado10. Es decir, el ordenamiento en materia de transporte aéreo prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

En consecuencia, esta Sala considera que en aplicación de la metodología establecida en el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, corresponde modificar la medida correctiva ordenada por la Comisión ordenando a la denunciada que cumpla con pagar al señor Limachi la suma de US$ 170,5312 correspondiente a la pérdida una de las maletas que conformaban su equipaje extraviado.

Por tanto, corresponde modificar la medida correctiva dictada por la Comisión y ordenar a Unidos del Centro que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente Resolución, cumpla con devolver al denunciante la cantidad de US$ 170,53 por concepto de una de las maletas de su equipaje perdido.

Según lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto Legislativo 71614, a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

La Sala considera que la infracción cometida por la denunciada afecta la confianza que tienen los consumidores al utilizar estos medios de transporte. En ese sentido, la cuantía de la sanción a imponer debe ser suficiente para desincentivar que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución 2127-2007/CPC que sancionó a la denunciada con una multa ascendente a 0,50 UIT.

*1175-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7164 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

De acuerdo con lo expuesto en el acápite anterior, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye,

precisamente, la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje de los pasajeros o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata el servicio de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la demora en la entrega o pérdida de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrarlo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado. El incumplimiento de estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio no idóneo.

El artículo 1981 del Código Civil6 señala que aquél que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por este último, si ese daño se realizó en ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo.

De acuerdo al artículo antes citado, una persona jurídica será responsable por los daños ocasionados por sus subordinados, siempre que los mismos se hayan ocasionado en cumplimiento del servicio contratado.

En el caso, no sólo los conductores se entienden como subordinados a Cial sino también aquellos encargados del traslado del equipaje a la bodega del bus. Esto debido a que el servicio contratado comprende, además del transporte de los pasajeros a sus destinos, el transporte y custodia de los equipajes que traen consigo. Por tanto, ha quedado acreditado que Cial es responsable de la pérdida del equipaje del señor Martínez, desvirtuándose el argumento presentado por dicha empresa.

La pérdida del equipaje de viaje es un hecho que debe calificarse como una infracción a las Normas de Protección al Consumidor, en cuanto constituye el incumplimiento de una obligación asumida por toda empresa de transportes cuando presta dicho servicio.

Por los argumentos expuestos, debe confirmarse la Resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Martínez contra Cial por infracción al deber de idoneidad, al haber extraviado su equipaje.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores7.

Las medidas correctivas, al igual que las sanciones de amonestación y multa previstas en el artículo 41 del Decreto Legislativo 716 son consecuencia jurídica de la verificación del supuesto de hecho previsto como infracción administrativa. Así, mientras el supuesto de hecho constitutivo de la infracción administrativa es violar o lesionar los derechos de los consumidores, las consecuencias jurídicas de verificarse dicho supuesto son: (i) imponer sanciones (amonestación y multas hasta 100 UIT) al proveedor infractor; y, (ii) dictar las medidas correctivas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado o eviten que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Las medidas correctivas son, en consecuencia, medidas accesorias a las multas administrativas y tienen por objeto brindar, en sede administrativa, una adecuada protección a los derechos de los consumidores, sin que esto signifique el resarcimiento de un daño o perjuicio, cuya reparación sólo es posible ante la autoridad jurisdiccional.

Para tal efecto, el artículo 42 del Decreto Legislativo 716 ha previsto una serie de posibles medidas correctivas que la Administración puede ordenar con la finalidad de revertir los efectos de una conducta infractora. Asimismo, el Decreto Legislativo 716 ha señalado que la Comisión puede dictar “*Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. (...)”.* Ello, atendiendo a que no pueden considerarse todos los supuestos posibles legalmente, por lo que la Ley ha optado por establecer una cláusula general que permita a la Comisión dictar la medida más idónea para lograr este fin, atendiendo a la naturaleza de la infracción que la provocó y a las circunstancias de cada caso particular.

Adicionalmente a lo anterior, no debe perderse de vista que el dictado de medidas correctivas no es otra cosa que el ejercicio de la potestad de policía de la Administración Pública y, en ese sentido, su ejercicio no encuentra las limitaciones propias del sistema sancionador. Es suficiente que la autoridad administrativa tenga el deber de tutelar un bien jurídico determinado para que pueda dictar medidas correctivas con el propósito de salvaguardar dicho bien jurídico.

En el presente caso, dicha facultad no sólo es implícita sino expresa, en la medida que el referido artículo 42 del Decreto Legislativo 716 faculta a la Comisión dictar medidas correctivas. También lo hace el artículo 232 de la Ley 27444

En materia de transportes, cuando se produce la pérdida o extravío de equipaje, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de encomiendas durante la prestación del referido servicio.

En esta situación –que la doctrina jurídica denomina laguna– es preciso recurrir a los mecanismos de integración del ordenamiento, utilizando la analogía y, si esto no fuera posible, los principios generales del derecho. La analogía es uno de los instrumentos que permiten colmar las lagunas de la Ley cuando ésta no ha previsto una consecuencia jurídica para un hecho concreto, pero que ha regulado otro semejante, entre los cuales existe identidad de razón13

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI14, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

La jurisprudencia mencionada en el párrafo anterior, si bien no tiene la calidad de precedente vinculante ni ha sido expedida por la Corte Suprema de Justicia, al haber adquirido la calidad de cosa juzgada constituye una fuente de derecho válida a la cual puede recurrir esta Sala. En tal sentido, habiéndose ratificado por la autoridad judicial la utilización de la analogía para calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso de pérdida o extravío de una encomienda en el servicio de transporte terrestre, corresponde determinar cuál es la fórmula objetiva más idónea, utilizando los mecanismos de integración que ofrece nuestro ordenamiento jurídico para colmar la laguna existente, que permita calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso el transportista haya perdido o extraviado su encomienda y resulte imposible determinar el contenido de la misma.

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo, según la ruta utilizada para el servicio. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el ordenamiento de transporte aéreo.

El nuevo Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, ha previsto solamente un mecanismo para determinar el valor que el operador ferroviario del servicio de transporte público de mercancías debe devolver a la persona que contrató dicho servicio8. En otras palabras, la regulación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros, al igual que en el caso de transporte terrestre, tampoco contiene un mecanismo objetivo que permita calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

Considerando el procedimiento para calcular el valor del equipaje extraviado establecido en el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, la Comisión consideró un DEG incorrecto, puesto que el valor del mismo en la fecha que se debía devolver al señor Martínez su equipaje fue de US$ 1,5214411 y no de US$ 1,54940 como fue señalado por la Comisión.

Por tanto, corresponde modificar la medida correctiva dictada por la Comisión y ordenar a Cial que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente Resolución, cumpla con devolver al denunciante la cantidad de US$ 517,2912 por concepto del equipaje perdido

Según lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto Legislativo 71613, a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución 1883-2007/CPC que sancionó a la denunciada con una multa ascendente a media (0,50) UIT.

*1176-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece que en materia de Protección al Consumidor, la Comisión se encuentra facultada para, una vez verificada la infracción, ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– medidas correctivas a favor de los consumidores12

El artículo 232 de la Ley 27444 –Ley del Procedimiento Administrativo General– señala que la imposición de sanciones administrativas es compatible con la exigencia de reparación de la situación alterada a su estado anterior13. De la misma manera, tanto el artículo 41 del Decreto Legislativo 71614 como el artículo 2 de la Ley 2791715 –Ley que modifica y precisa los alcances del artículo 42 del Texto Único Ordenando de la Ley de Protección al Consumidor– establecen que, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se impongan a los proveedores infractores, la autoridad administrativa podrá dictar las medidas correctivas pertinentes para revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

El Tribunal Constitucional ha validado la imposición de medidas correctivas –adicionales a las sanciones– para efectivizar la tutela del interés público que subyace en las normas que regulan el orden público económico. En efecto, en la sentencia recaída en el Exp. 1963-2006-PA/TC, el referido colegiado señaló que: “[INDECOPI] *está facultado para establecer sanciones pecuniarias por las infracciones cometidas contra lo dispuesto en el Decreto Legislativo 701; pero ello no implica que se encuentre imposibilitado de dictar medidas complementarias –distintas a las sanciones– justamente para hacer efectivo lo previsto en dicho dispositivo legal”*.

Siguiendo estos criterios, y amparada en la referida cláusula abierta, en diversas oportunidades esta Sala ha dictado medidas correctivas que no se encuentran expresamente contempladas en el listado enunciativo del artículo 42 del Decreto Legislativo 716, por considerar que las mismas serían idóneas para revertir los efectos de la conducta infractora19.

Ante la ausencia de regulación específica de una determinada materia se puede recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI20, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

En dicho pronunciamiento, la autoridad judicial ha validado la aplicación analógica efectuada por este Tribunal para calcular la medida correctiva que correspondía ordenar a Transportes Nuestra Señora De La Merced para que efectúe la devolución del valor en el supuesto de una encomienda extraviada21. Ante la ausencia de regulación específica en materia de transporte terrestre de encomiendas, la Sala confirmó la Resolución 600-2005/CPC del 18 de mayo de 2005, que aplicó analógicamente las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo 027-99-MTC22, norma que regulaba el servicio de transporte ferroviario, y que establecía un mecanismo objetivo de cálculo para dicho valor.

De manera similar, cuando en el marco de la prestación de un servicio de transporte se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje durante la prestación del referido servicio.

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes por razones de sustituibilidad al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el ordenamiento de transporte aéreo.

En efecto, el artículo 270 del Decreto Supremo 050-2001-MTC establece específicamente que en caso de pérdida del equipaje registrado por un pasajero con ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado25. Es decir, el ordenamiento en materia de transporte aéreo prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

En el presente caso se aprecia que la señora Perea no suscribió contrato de envío de mercancía ni pagó flete alguno, lo cual permite concluir que los bienes perdidos califican como equipaje y no como encomiendas. Inclusive el propio tiquete que la denunciada le entregó a la señora Perea27 señala expresamente “*Ticket de equipaje*”.

Los bienes que forman parte del equipaje que acompaña a un pasajero tienen diferente propósito que los bienes que conforman una encomienda. Es por ello que el ordenamiento supuestamente análogo propuesto por Transportes Junín no es el más próximo al caso concreto, siendo el aplicable el previsto en el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.

Bajo estas consideraciones, la Sala es de la opinión que la medida correctiva fijada ha utilizado una metodología válida, extraída del ordenamiento más cercano como lo es el correspondiente al Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú. En tal sentido, corresponde confirmar el monto de US$ 504,5928 dispuesto por la Comisión por concepto de equipaje extraviado.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 71629 dispone que a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor debe atenderse la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

Sobre el pedido de la denunciante cabe precisar que la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, la cual consiste en desincentivar conductas ilícitas; razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

Considerando que la fijación del monto de la multa responde al ejercicio de una potestad sancionadora puesta en manos del poder público con una finalidad ajena a cualquier intervención o injerencia de los administrados, corresponde declarar improcedente la solicitud de la señora Perea para agravar la multa impuesta a Transportes Junín.

En lo que respeta a la proporcionalidad, este mandato implica una comparación que requiere que la infracción y la sanción guarden proporciones de dimensión entre sí, de manera que no haya disconformidad relacional entre ambas31. En efecto, el mandato de proporcionalidad –ampliamente desarrollado por el Tribunal Constitucional32 como parte del “*Test de Razonabilidad”*– consiste en que el grado de realización del objetivo debe ser por lo menos equivalente o proporcional al grado de intervención o afectación.

En el presente caso, se aprecia que la Comisión y la Sala cuentan con una habilitación de rango legal para establecer sanciones, de acuerdo con el artículo 41 del Decreto Legislativo 716, por lo que no se ha vulnerado el Principio de Legalidad. De igual forma, tampoco se ha vulnerado el principio de proporcionalidad, considerando que la conducta infractora generó una afectación a los intereses del denunciante.

Esta Sala considera pertinente recordar que la sanción impuesta no es suficiente para desincentivar las reiteradas afectaciones que Transportes Junín ha generado a los consumidores; más aún cuando –conforme lo señaló la Comisión– Transportes Junín no ha corregido su actuación en el mercado, sumando una (1) infracción más a las tres (3) que fueran determinadas con anterioridad34. En ese sentido, a pesar de la reincidencia del infractor y la baja cuantía de una multa que resultaría insuficiente para desincentivar este tipo de conductas y cumplir con los parámetros del principio de razonabilidad, esta Sala no puede elevar el monto de la sanción al encontrarse limitada por la garantía procesal de la prohibición de la reforma en peor, dado que la apelación ha sido promovida a instancia del administrado sancionado.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución 1882-2007/CPC que sancionó a la denunciada con una multa ascendente a una (1) UIT por considerarla adecuada para procurar que dicha empresa preste sus servicios adoptando las precauciones mínimas exigidas por Ley.

33

*1207-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 71622 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores

son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicio a los proveedores, sino simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado mediante Resolución 085-1996-TDC, la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) estableció que la referida norma contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado

El supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable

El artículo 1149 del Código Civil24 establece que es posible que una tercera persona –natural o jurídica– distinta al deudor efectúe la prestación a la que éste se obligó con el acreedor. En materia de Protección al Consumidor, ello quiere decir que, es posible que la prestación de un servicio a la que se obligó un proveedor por medio de una contratación expresa (proveedor contractual) pueda ser realizada por un tercero ajeno a la relación de consumo inicial (proveedor de hecho), quien será elegido o designado por el proveedor contractual para que realice la prestación en beneficio del consumidor. Así, tenemos que la cadena de producción está integrada por (i) el proveedor contractual, quien inicia la relación de consumo con el consumidor, pero que no necesariamente va a prestar el servicio contratado; y, (ii) el proveedor de hecho, que si bien no se constituyó como proveedor inicial del servicio ni fue contratado expresamente por el consumidor, será quien efectivamente le preste el servicio contratado con el proveedor contractual. Ambos se constituyen como proveedores en diferentes niveles de la cadena de producción.

En el caso de los servicios de transporte, aún cuando el prestigio de una empresa y su flota de unidades de transporte resultan relevantes para que el público decida contratar sus servicios, las circunstancias pueden determinar que sea necesario subcontratar con otra empresa o particular la prestación efectiva del servicio. Así podría darse el caso de que la unidad de transporte del proveedor no se encuentre apta para realizar el viaje y, a efectos de cumplir adecuadamente con la prestación a su cargo, el proveedor se vea obligado a subcontratar o arrendar la unidad de transportes de otra empresa. Debe tenerse en cuenta que la situación descrita no ha sido prohibida por el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, aprobado por Decreto Supremo 009-2004-MTC, siempre que el servicio se preste en vehículos habilitados, empleando un conductor debidamente autorizado y cumpliéndose con las medidas de seguridad exigidas para la prestación de servicios de transporte.

Una situación similar sucede en los casos de transporte aéreo. La norma especial ha previsto casos de subcontratación para efectuar la prestación principal –el transporte–, imputando responsabilidad tanto al transportador contractual como al transportador de hecho. En efecto, la Ley 27261 –Ley de Aeronáutica Civil del Perú– establece sobre la responsabilidad del transportador contractual y del transportador de hecho que, si el contrato de transporte aéreo es celebrado con un transportador y prestado por otro, la responsabilidad frente al usuario que contrató el servicio es indivisible y solidaria

Debe tenerse en cuenta que, en su condición de proveedores, son las empresas de transportes las que están en mejores condiciones de adoptar las medidas de seguridad y protección necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones que regulan el transporte interprovincial de pasajeros por carretera, garantizando la seguridad de sus pasajeros.

Al haberse obligado con Transporte Wari a efectuar una prestación en calidad de tercero ejecutante, Transportes Palomino también se obligó con los pasajeros a realizar una prestación observando un mínimo de medidas de seguridad, factor que determinaría la idoneidad del servicio

De la documentación que obra en el Expediente ha quedado acreditado que los servicios prestados –de transporte y de deberes de protección– por los denunciados a la señora Victorio no fueron idóneos, puesto que el vehículo en el que viajaba volcó estrepitosamente, ocasionándole daños a su salud e integridad física, defraudando además sus expectativas de consumo.

Cabe señalar que la ocurrencia de este hecho no ha sido desvirtuada por los denunciados. Asimismo, tampoco han manifestado ni acreditado que éstos estuvieron determinados por una situación de fuerza mayor o caso fortuito. Por ello, dichas empresas resultan responsables por la prestación de un servicio no idóneo a la denunciante.

Transporte Wari resulta responsable en tanto no tomó las precauciones suficientes ni previó delegar a un tercero la prestación del servicio bajo medidas de seguridad y diligencia apropiadas, que resguardaran la salud e integridad de sus pasajeros. Por su parte, Transportes Palomino incumplió con las medidas de seguridad (deberes de protección), afectando la salud e integridad de los pasajeros, en particular, de la señora Victorio.

En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución apelada en los extremos que determinó que los denunciados infringieron el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 reformándola en sus fundamentos

El artículo 5 literal b) del Decreto Legislativo 716 establece que los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos35. Por su parte, el artículo 15 de la norma antes citada prohíbe toda información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, características, propiedades de los productos o servicios ofrecidos36.

Mediante Resolución 257-2007/CPC, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transporte Wari y Transportes Palomino por infracción al deber de información contenido en los artículos 5 literal b) y 15 del Decreto Legislativo 716. La Comisión consideró que los denunciados no brindaron a la denunciante información relevante respecto al cambio de ómnibus para ser trasladados desde la ciudad de Cusco hacia Lima.

Si las condiciones del servicio contratado entre las partes son modificadas, sea para una mejor o menor calidad en la prestación del servicio o para prestarlo en condiciones diferentes, corresponde al proveedor contratado poner en conocimiento de los consumidores dicha información relevante, porque el consumidor al tomar la decisión de consumo posiblemente habrá valorado determinadas características del servicio del proveedor escogido, características que en caso varíen, podrían hacer cambiar de opinión al consumidor, pues sus expectativas de consumo podrían no ser satisfechas.

Lo que normalmente espera un consumidor que contrata un servicio de transporte, es que éste sea prestado por la empresa contratada y en caso ésta se viera imposibilitada, que se le informe oportunamente las razones de la modificación, se le mantengan las condiciones pactadas y si es que se encuentra conforme con ella.

El hecho que Transporte Wari tenga en sus oficinas del terminal carteles que indiquen que los pasajeros podrán suspender sus viajes en caso de algún percance, ello no acredita que haya informado a los pasajeros que requirieron sus servicios en el día y hora en cuestión, con destino a la ciudad de Lima, que serían trasladados por otro vehículo ni que éstos se hayan encontrado en la posibilidad de ejercer la facultad de declinar, pues no tenían necesariamente conocimiento alguno por anticipado sobre los presuntos percances en las unidades de de la otra empresa de transporte denunciada.

En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transporte Wari por infracción de los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo 716.

En el presente procedimiento, se ha determinado que la responsabilidad de Transportes Palomino respecto a los pasajeros del ómnibus se encontraba restringida a los deberes de protección o idoneidad que ésta debió observar al momento de efectuar la prestación del servicio al cual se obligó a favor de Transportes Wari.

En efecto, no correspondía a Transportes Palomino informar a los pasajeros las causas que habían motivado a Transportes Wari efectuar el cambio de vehículo para ser trasladados hacia la ciudad de Lima, puesto que es, en esta última, en quien recaía la obligación de efectuar esta prestación.

Por lo señalado, corresponde revocar la Resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transportes Palomino por infracción de los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores37. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Habiendo quedado acreditado que los denunciados infringieron los artículos 8 y 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo 716, se confirma la Resolución 257-2007/INDECOPI-CUS en el extremo que ordenó a las empresas denunciadas a devolver solidariamente, el importe pagado por la señora Victorio por el boleto de viaje ascendente a S/. 60,00.

*1267-2008/TDC.INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7161 establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Al respecto, el supuesto de responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normativa sobre Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del equipaje o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

En la Resolución recurrida, la Comisión estimó que las empresas dedicadas a este tipo de actividad deben adoptar las precauciones necesarias para que tanto la carga como el equipaje que se trasladen no sufran deterioros o sean extraviados durante el viaje y lleguen a su destino oportunamente.

En el presente caso, ha quedado acreditado que el servicio prestado por Transportes Junín no fue idóneo debido a que la denunciada no tomó las precauciones necesarias para que el equipaje del señor Bustamante no fuera sustraído de la bodega del vehículo que la trasladaba desde San Ramón hacia Lima.

Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 2358-2007/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Bustamante contra Transportes Junín por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para dictar – de oficio o a pedido de parte – la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor, lo cual supone que la autoridad administrativa debe establecer un criterio para valorar de manera objetiva dichos efectos.

De conformidad con el artículo 3 de la Ley 279172, se establece que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.

Las medidas correctivas, al igual que las sanciones de amonestación y multa previstas en el artículo 41 del Decreto Legislativo 716 son consecuencia jurídica de la verificación del supuesto de hecho previsto como infracción administrativa. Así, mientras el supuesto de hecho constitutivo de la infracción administrativa es violar o lesionar los derechos de los consumidores, las consecuencias jurídicas de verificarse dicho supuesto son: (i) imponer sanciones (amonestación y multas hasta 100 UIT) al proveedor infractor; y, (ii) dictar las medidas correctivas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado o eviten que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Las medidas correctivas son, en consecuencia, medidas accesorias a las multas administrativas y tienen por objeto brindar, en sede administrativa, una adecuada protección a los derechos de los consumidores, sin que esto signifique el resarcimiento de un daño o perjuicio, cuya reparación sólo es posible ante la autoridad jurisdiccional.

Para tal efecto, el artículo 42 del Decreto Legislativo 716 ha previsto una serie de posibles medidas correctivas que la Administración puede ordenar con la finalidad de revertir los efectos de una conducta infractora. Asimismo, el Decreto Legislativo 716 ha señalado que la Comisión puede dictar *“Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. (…)”*. Ello, atendiendo a que no pueden considerarse todos los supuestos posibles legalmente, por lo que la Ley a optado por establecer una cláusula general que permita a la Comisión dictar la medida más idónea para lograr este fin, atendiendo a la naturaleza de la infracción que la provocó y a las circunstancias de cada caso particular.

En el presente caso, dicha facultad no sólo es implícita sino expresa, en la medida que el referido artículo 42 del Decreto Legislativo 716 faculta a la Comisión a dictar medidas correctivas. También lo hace el artículo 232 de la Ley 274445.

Dado que la Comisión tiene la facultad de imponer las medidas correctivas que considere pertinente ordenar (a través de la cláusula general antes citada) y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, resulta válido que se recurra a la aplicación analógica de normas, tal como se detalla a continuación.

En materia de transportes, cuando se produce la pérdida o extravío de equipaje, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de encomiendas durante la prestación del referido servicio.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 11114-2005/TDC-INDECOPI7, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo, según la ruta utilizada para el servicio. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el de transporte aéreo.

El nuevo Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, ha previsto solamente un mecanismo para determinar el valor que el operador ferroviario del servicio de transporte público de mercancías debe devolver a la persona que contrató dicho servicio9. En otras palabras, la regulación del servicio de transporte terrestre ferroviario de pasajeros, al igual que en el caso de transporte terrestre, tampoco contiene un mecanismo objetivo que permita calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

En cambio, el artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, aprobado por Decreto Supremo 050-2001-MTC, establece específicamente que en caso de pérdida del equipaje registrado por un pasajero, con ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado10. Es decir, el ordenamiento en materia de transporte aéreo prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje.

Las reglas de la experiencia enseñan que los pasajeros suelen transportar el máximo del equipaje permitido sin pagar *“exceso de equipaje”*. Por ello, la Sala considera que si el transportista no ha sido diligente para registrar el peso del equipaje transportado por los pasajeros a los que les brinda el servicio, ni lo ha registrado en el comprobante respectivo, como es en el presente caso, la medida correctiva deberá ser fijada teniendo en consideración el peso máximo de equipaje que el pasajero se encuentra facultado a transportar, de acuerdo con los términos contractuales.

Si bien conforme a lo dispuesto por el artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú correspondía otorgar al señor Bustamante hasta un monto ascendente a S/. 1 154,5211. Sin embargo, es necesario señalar que el señor Bustamante declaró previamente que el valor aproximado de los bienes extraviados ascendía a S/. 840,00, por lo que correspondía otorgarle el monto solicitado en su denuncia, el cual se encuentra dentro del rango permitido por la Ley de Aeronáutica Civil del Perú

Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 2358-2007/CPC en el extremo que ordenó a Transportes Junín en calidad de medida correctiva, el pago del valor de los bienes extraviados ascendentes a S/. 840,00.

De conformidad con el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor12, la Comisión al momento de aplicar y graduar una sanción deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, a los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y a otros criterios que considere adecuado adoptar.

Al respecto, cabe señalar que en el presente caso no sólo quedó acreditado que el servicio prestado por Transportes Junín no fue idóneo sino que, de acuerdo a lo señalado por la Comisión, Transportes Junín ha incurrido en este tipo de conductas anteriormente13, por lo que correspondía una sanción que genere incentivos suficientes para corregir este tipo de conductas infractoras.

Finalmente, con relación a la sanción de 1 UIT impuesta por la Comisión, la Sala considera que la infracción cometida por Transportes Junín es grave, dado que la denunciada es quien está en mejor posición para tomar medidas razonables destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta naturaleza. En ese sentido, la cuantía de la sanción a imponer debe ser suficiente para desincentivar que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro, por lo que la multa impuesta a dicha empresa debería incrementarse. Sin embargo, ello no resulta posible ya que el artículo 237.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General impide la imposición de sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido éste quien impugne la resolución adoptada. En atención a esta disposición, corresponde confirmar la Resolución 2358-2007/CPC que sancionó a Transportes Junín con una multa ascendente a 1 UIT.

*1271-2008/TDC.INDECOPI*

La Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI, norma que regula los criterios para la tramitación del recurso de adhesión a la apelación, establece los presupuestos y requisitos de admisibilidad y procedencia para la presentación del recurso de adhesión a la apelación. Entre dichos requisitos, se prevé que la adhesión a la apelación debe interponerse dentro del plazo previsto por cada procedimiento para la absolución del traslado de apelación1.

Mediante Proveído 1 del 15 de febrero de 2008, la Secretaría Técnica de la Sala de Defensa de la Competencia corrió traslado de la apelación presentada por M & C otorgando al denunciante el plazo de 5 días hábiles, para que haga llegar su posición respecto de la apelación planteada, así como para adherirse a la apelación. Dicho Proveído fue notificado al denunciante el 26 de febrero de 2008, por lo que el plazo concedido venció el 4 de marzo de 2008.

Sobre el particular, debe precisarse que la adhesión a la apelación constituye un recurso impugnativo por lo que el plazo para presentarlo es perentorio, de conformidad con lo establecido por la Directiva mencionada. En consecuencia, corresponde denegar la solicitud del denunciante para que se le conceda una prórroga del plazo para presentar adhesión a la apelación.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores8. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Las medidas correctivas, al igual que las sanciones de amonestación y multas previstas en el artículo 41 del Decreto Legislativo 716, son consecuencia jurídica de la verificación del supuesto de hecho previsto como infracción administrativa, sin embargo M & C no presentó apelación sobre dicho extremo.

Las medidas correctivas son, en consecuencia, medidas accesorias a las multas administrativas y tienen por objeto brindar, en sede administrativa, una adecuada protección a los derechos de los consumidores, sin que esto signifique el resarcimiento de un daño o perjuicio, cuya reparación sólo es posible ante la autoridad jurisdiccional.

Para tal efecto, el artículo 42 del Decreto Legislativo 716, ha previsto una serie de posibles medidas correctivas que la Administración puede ordenar con la finalidad de revertir los efectos de una conducta infractora. Asimismo, el Decreto Legislativo 716 ha señalado que la Comisión puede dictar “*Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. (...)”.* Ello, atendiendo a que no pueden considerarse todos los supuestos posibles legalmente, por lo que la Ley ha optado por establecer una cláusula general que permita a la Comisión dictar la medida más idónea para lograr este fin, atendiendo a la naturaleza de la infracción que la provocó y a las circunstancias de cada caso particular.

En el presente caso, dicha facultad no sólo es implícita sino expresa, en la medida que el referido artículo 42 del Decreto Legislativo 716 faculta a la Comisión dictar medidas correctivas. También lo hace el artículo 232 de la Ley 2744412

En materia de transportes, cuando se produce la pérdida o extravío de encomiendas, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transporte la devolución del valor del contenido de la encomienda. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en la encomienda perdida o extraviada fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, en aquellos supuestos en los que no resulte posible determinar el contenido del equipaje, deberá utilizarse un mecanismo legal objetivo para calcular su valor.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular, de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de encomiendas durante la prestación del referido servicio.

En ese sentido, ante la ausencia de regulación específica de la materia se debe recurrir al ordenamiento normativo más próximo que prevea una situación semejante, para establecer un criterio de valoración adecuado que permita ordenar la medida correctiva más idónea. Dicho criterio ha sido ratificado por la Sentencia del 23 de abril de 2007, expedida por la Primera Sala Transitoria Especializada de la Corte Superior de Justicia de Lima, la misma que declaró infundada la demanda contencioso administrativa interpuesta contra la Resolución 1114-2005/TDC-INDECOPI14, habiendo adquirido actualmente la calidad de cosa juzgada.

La jurisprudencia mencionada en el párrafo anterior, si bien no tiene la calidad de precedente vinculante ni ha sido expedida por la Corte Suprema de Justicia, al haber adquirido la calidad de cosa juzgada constituye una fuente de derecho válida a la cual puede recurrir esta Sala. En tal sentido, habiéndose ratificado por la autoridad judicial la utilización de la analogía para calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso de pérdida o extravío de una encomienda en el servicio de transporte terrestre, corresponde determinar cuál es la fórmula objetiva más idónea, utilizando los mecanismos de integración que ofrece nuestro ordenamiento jurídico para colmar la laguna existente, que permita calcular el valor que corresponde devolver a un consumidor en caso el transportista haya perdido o extraviado su encomienda y resulte imposible determinar el contenido de la misma.

En materia de regulación del servicio de transporte, existen dos ordenamientos próximos o semejantes por razones de sustituibilidad al de transporte terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo, según la ruta utilizada para el servicio. Sin embargo, el único que ha previsto un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al consumidor por la pérdida o extravío de su encomienda, en caso resulte imposible determinar su contenido, es el ordenamiento de transporte ferroviario.

Así, el artículo 146 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, establece específicamente que en caso de pérdida de encomienda, con ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debe abonar una suma equivalente a 10 veces el costo del flete correspondiente al bulto perdido16. Es decir, el ordenamiento en materia de transporte ferroviario prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al consumidor por la pérdida o extravío de su encomienda.

*1463-2008/TDC.INDECOPI*

Se debe considerar que la interposición de una demanda contencioso administrativa no excluye ni limita la ejecución del acto administrativo emanado por la autoridad administrativa, dado que conforme a ley, todo acto administrativo tiene carácter ejecutorio. Asimismo, la ley determina taxativamente las causales de pérdida de ejecutoriedad del referido acto2

En efecto, la doctrina administrativa señala entre las características esenciales del acto administrativo, la ejecutividad y la ejecutoriedad. Por su carácter ejecutivo, el acto administrativo aparece como un acto obligatorio y exigible, cuyos efectos vinculan igualmente a los administrados y a la propia Administración. La consecución de estos efectos se encuentra ligada a la presunción de validez con la que cuenta todo acto administrativo, en tanto éste no sea revocado o anulado por el superior jerárquico de quien lo emite o por el Poder Judicial. En este sentido, la presunción aludida es *iuris tantum*, admitiendo prueba en contrario, pero estando ésta a cargo del administrado, quien debe interponer el recurso pertinente en el plazo oportuno3.

Las Resoluciones emitidas por los órganos competentes del INDECOPI contienen órdenes referidas al cumplimiento de multas, impuestas como sanción por las infracciones cometidas, y de medidas correctivas a favor del denunciante, con la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora produjo en él.

De ser el caso que se incumpla con una medida correctiva ordenada por un órgano competente de INDECOPI y, siendo que este extremo vincula a las partes bajo una relación jurídica privada, pese a nacer de un mandato de autoridad pública, dicho órgano no podrá proceder a ejecutar coactivamente las obligaciones pendientes, pudiendo tan solo imponer multas coercitivas y sucesivas para lograr su cumplimiento4. Este no es el caso, por su parte, de las obligaciones de realizar prestaciones a favor de la Administración –multas-, por las cuales sí procederá el uso de la fuerza pública o ejecución coactiva.

De este modo, con la sola interposición de la demanda contencioso administrativa, se suspenderá la ejecutoriedad del acto respecto a la multa u obligación del administrado en favor de la Administración. Sin embargo, lo mismo no sucederá con la medida correctiva ordenada, extremo sobre el cual tendría el administrado que obtener una medida cautelar que expresamente suspenda su ejecución.

En efecto, la Resolución emitida por la Sala y, en general, todos los actos administrativos, son eficaces a partir del día siguiente de su notificación8, salvo que exista un mandato judicial que ordene expresamente suspender sus efectos. En ese sentido, el artículo 23 de la Ley 27584 establece que el cuestionamiento de un acto administrativo ante el Poder Judicial no impide su ejecución salvo que se adopten medidas cautelares para suspender sus efectos9.

En el presente caso, M & C no ha acreditado haber interpuesto una medida cautelar que suspenda los efectos de la Resolución 1900-2006/TDC-INDECOPI que confirmó la Resolución 289-2006/INDECOPI-AQP emitida por la Comisión. Por tanto, la sola interposición de la demanda contencioso administrativa por parte de M & C no suspende –en cuanto a la medida correctiva– la ejecución de la Resolución 1900-2006/TDC-INDECOPI.

Finalmente, se debe considerar que la ejecución de un acto administrativo no constituye un avocamiento indebido a causas pendientes en el Poder Judicial sino el ejercicio regular de la facultad de la autoridad administrativa de hacer efectivos sus pronunciamientos sin requerir la intervención judicial, eximiéndose de la necesidad común de los sujetos privados de recabar tutela judicial (heterotutela)10.

*1243-2009/SC2-INDECOPI*

El sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela

en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las

etapas precontractuales y en los servicios post venta que se pudieran

generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado.

La relación de consumo es un tipo de relación jurídica3 que presupone dos

situaciones jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor.

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3º del Decreto

Legislativo 7164 -norma vigente a la fecha de la denuncia-, se considera

como consumidor a la persona natural que adquiere, utiliza o disfruta un producto -ya sea un bien o un servicio- en un ámbito ajeno a una actividad

empresarial o profesional. Asimismo, de manera excepcional, serán

consumidores para efectos de la ley, los microempresarios que evidencien

una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos

productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio.

De lo expuesto se desprende que el denunciante actúa como trabajador en la

empresa de sus hijos, siendo que los mismos han logrado constituir en los

hechos una unidad económica productiva familiar. En consecuencia, se

puede advertir que en realidad los hechos denunciados afectaron a dicha

empresa familiar y no solo al señor Majuán como parte ella.

En efecto, la contratación del servicio de transporte de carga resulta de suma

importancia para la actividad económica familiar que realizan, pues al

dedicarse a vender dichas prendas en ciudades del interior del país,

necesariamente forma parte de su cadena productiva el transporte de las

mismas a sus centros de distribución, actividad que han venido realizando

desde el año 1998 conforme indicó el propio denunciante.

Por tal motivo, este colegiado considera previsible que la unidad económica

familiar de la que forma parte el denunciante debiera contar con

conocimientos especializados respecto de los servicios que adquiere para el

desarrollo de su actividad, por lo que al no haberse verificado la existencia de

una situación de asimetría informativa frente a Estrella Cargo que justifique la

aplicación del Decreto Legislativo 716 a los conflictos derivados entre ambos,

corresponde confirmar la resolución apelada que declaró improcedente la

denuncia.

En este extremo, esta Sala estima necesario precisar que incluso si se

considerará que la denuncia fue planteada para tutelar el exclusivo interés

del señor Majuán, tampoco sería procedente debido a que la misma estaría

referida a hechos enmarcados en el giro del negocio del denunciante, esto es

adquirir prendas de vestir para terceros.

*1239-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores2. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes que aplique las

condiciones previamente informadas y pactadas con el consumidor, sobre

el particular, pues las normas que regulan la prestación del servicio de

transporte terrestre de pasajeros no han previsto un mecanismo para

calcular de manera objetiva, cuál es el monto que las empresas de

transporte deben devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida

de su equipaje durante la prestación del referido servicio. En defecto de las

condiciones previamente informadas y pactadas con el consumidor,

correspondería la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo

de este valor no presentaría mayores inconvenientes si los objetos

transportados en el equipaje perdido o extraviado fueran declarados

previamente. Sin embargo, debido a que la regulación sectorial no prevé la

obligación del transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal

declaración, en la generalidad de los casos no se cuenta con medios de

prueba para calcular el valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las medidas correctivas, necesarias para revertir los efectos de la

conducta infractora.

En el presente caso, aunque Cial ha alegado como condición de sus

servicios la devolución de cinco veces el precio del pasaje adquirido en

caso de pérdida del equipaje, lo cierto es que en el procedimiento no obra

medio de prueba alguno que acredite tal condición, siendo que aún en

dicho supuesto sería necesario analizar si estas condiciones fueron

previamente informadas al consumidor.

El artículo 2 de Ley 27917 – Ley que modifica y precisa los alcances del

artículo 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al

Consumidor – establece que las medidas correctivas no tienen naturaleza

indemnizatoria o resarcitoria, declarando expresamente que la Comisión no

es competente para ordenar indemnizaciones, disponiendo que las

pretensiones que persigan tal fin deben ser rechazadas3.

Así, en todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas

correctivas a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta

infractora hubiera ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a los

consumidores afectados en detrimento de los infractores, pues para

desincentivar las conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento prevé

desde ya la imposición de sanciones.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos

de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin

embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a

su prestación.

Para efectos de esta revisión, es necesario contar con una mayor amplitud

de referentes, considerando para ello no sólo los parámetros establecidos

en nuestra legislación sobre pérdida de equipaje en otros tipos de

transporte (nacional o internacional) sino también la legislación comparada

incluyendo la comunitaria y regional. Frente a ello, debe ponderarse la

inversión que supone la adquisición o fletamento de un vehículo de

transporte terrestre, más allá de sus dimensiones.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado por

Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o

consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria4”.

En nuestro medio existen dos ordenamientos próximos al de transporte

terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo. Este último

prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del

servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje,

en caso resulte imposible determinar su contenido. Así, el artículo 270 del

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece que el

proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de

Giro (DEG) por kilo de peso registrado5 en el caso de vuelos nacionales y

23 DEG en el caso de vuelos internacionales6. A diferencia de lo señalado, el transporte ferroviario no comprende una disposición similar, pues para

cubrir la eventualidad del extravío o pérdida de equipaje el Reglamento de

Transporte Ferroviario, aprobado por Decreto Supremo -2005-MTC, sólo

prevé la contratación de seguros, cuyos montos mínimos aún no han sido

fijados por la autoridad competente.

Al igual que en nuestro ordenamiento, la legislación comparada, incluyendo

los acuerdos regionales y comunitarios, no es uniforme al abordar la

pérdida de equipaje en servicios de transporte terrestre. En algunos casos

se opta por la contratación de seguros sin precisar montos mínimos, en

otros casos se establecen dichos montos, y en otros como el caso boliviano

se fijan un valor determinado a pagar por cada kilo del equipaje registrado

extraviado.

El Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado en 1990 en

el marco del ALADI, establece que los transportistas deben contar con

seguros que cubran la responsabilidad civil por los daños al equipaje

transportado fijando un monto de US$ 500,00 por persona. A nivel Andino,

la Decisión 2907 establece una obligación similar respecto a la contratación

de pólizas de seguros, pero sin establecer montos mínimos.

Sobre el particular, tomando en cuenta la diferencia establecida por nuestro

ordenamiento entre el transporte aéreo nacional e internacional, cabe

aplicar la misma equivalencia al transporte terrestre de pasajeros. En ese

orden de ideas, se advierte que el reembolso por pérdida de equipaje

durante la prestación del servicio de transporte aéreo nacional, equivale al

74% de aquel que corresponde a la pérdida durante la prestación del

servicio de transporte aéreo internacional. Utilizando el mismo criterio, el

monto máximo que corresponde otorgar en casos de transportes terrestre

nacional equivale al 74% de los US $ 500,00 fijado en el Convenio de la

ALADI para el caso de transporte terrestre internacional; es decir, US$

340,00.

Otro elemento a ser valorado al establecer la medida correctiva, es la

relación entre las prestaciones a cargo del proveedor del servicio de

transporte terrestre. En efecto, a criterio de la Sala, el citado proveedor

responde en igual medida respecto al adecuado transporte de los pasajeros

como frente al transporte de sus equipajes

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además,

valorando la naturaleza del servicio, la Sala considera que para establecer

el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe utilizarse el

siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

No obstante, dado que Cial ha reconocido su responsabilidad respecto al

equipaje extraviado corresponde que esta cumpla con entregar a la

denunciada lo ofrecido; lo cual incluye un monto ascendente a S/. 500, 00 y

la entrega de dos (2) boletos de viaje a cualquier destino.

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 1821-

2008/CPC en el extremo que ordenó, como medida correctiva, la

devolución de $514.50 a favor de la denunciante y, modificándola, ordenar

que se entregue a la señora Chirinos la suma de S/. 500.00; además de

dos (2) boletos de viaje a cualquier destino.

*1293-2009/SC2-INDECOPI*

En su recurso de apelación Civa cuestionó los fundamentos de la Resolución

055-2005/TDC-INDECOPI calificándola de arbitraria e ilegal, indicando que

en su momento interpuso una demanda contencioso administrativa contra

dicha resolución. Asimismo, cuestionó la cuantía de la sanción impuesta

mediante la Resolución 379-2008/INDECOPI-PIU, por incumplimiento de

dicha medida.

El presente procedimiento tiene por finalidad verificar el cumplimiento de la

medida correctiva y no establecer la idoneidad de la misma, pues dicho extremo quedó firme con la Resolución 055-2005/TDC-INDECOPI y si bien

ésta fue cuestionada por Civa ante el Poder Judicial, mediante Resolución

Nº 12 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la

Corte Superior de Justicia de Lima se dispuso tener por consentida la

Resolución Nº 9 –que declaró en abandono el proceso iniciado por Civa– y

ordenó el archivo del proceso.

Así, debido a que la Resolución 055-2005/TDC-INDECOPI ha quedado

consentida, el análisis de la presente resolución se referirá únicamente a la

graduación de la sanción impuesta por la Resolución 379-2008/INDECOPIPIU.

El artículo 10.2º de la Ley 27444 –Ley del Procedimiento Administrativo

General2– establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa

su nulidad de pleno derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus

requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de

conservación del acto establecidos en el articulo 14º de la mencionada

norma.

El artículo 3.4º de la referida norma3 establece como uno de los requisitos de

validez de los actos administrativos, que estos se encuentren debidamente

motivados en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

Si bien el artículo 28º del Decreto Legislativo 807 –Ley sobre Facultades,

Normas y Organización del Indecopi–4 prevé la posibilidad de imponer multas coercitivas con la finalidad de cumplir con las medidas correctivas ordenadas,

al momento de imposición de la misma se debe tener en consideración el

artículo 41º del Decreto Legislativo 716 que establece que, al momento de

aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender la gravedad de la

falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el

proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento y otros

criterios que considere adecuado adoptar5.

La Comisión sancionó a Civa por incumplimiento de la medida correctiva con

una multa de 6 UIT; sin embargo la Sala ha advertido que la multa fue

impuesta sin desarrollar una motivación adecuada, limitándose a señalar el

incumplimiento por parte de Civa. Por tanto, corresponde declarar la nulidad

de dicho extremo en aplicación de los artículos 3.4º y 10.2º de la Ley del

Procedimiento Administrativo General.

A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley de Procedimiento

Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad7, según el cual la autoridad

administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones

administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados

por la comisión de las infracciones.

En el presente caso, la Resolución 055-2005/TDC-INDECOPI ordenó, en

calidad de medida correctiva, la devolución total de US$ 3 581,47; dicha

resolución fue notificada el 1 de febrero de 2005, siendo que la medida

correctiva ordenada debió cumplirse como máximo el 8 de febrero del 2005,

sin embargo a la fecha, Civa no ha cumplido con acreditar su cumplimiento,

por el contrario, ha cuestionado la idoneidad de la misma.

Desde el 8 de febrero de 2005 a la fecha han transcurrido casi 4 años y

medio desde que Civa debió cumplir la medida ordenada mediante

Resolución 055-2005/TDC-INDECOPI. Esta Sala considera que dicho

incumplimiento habría permitido a Civa obtener un beneficio económico,

derivado de un costo evitado, que asciende a US$ 3 581,47 más los

intereses generados desde el 9 de febrero de 2005 a la fecha, los

ascendentes a US$ 338,438.

El total del beneficio obtenido por Civa asciende a US$ 3 919,90

(S/. 11 759,70) equivalentes a 3,30 UIT; sin embargo, se debe tomar en

consideración otros factores como por ejemplo el motivo de incumplimiento

de la medida correctiva a la fecha.

El incumplimiento de la medida correctiva fue denunciado en más de una

oportunidad; sin embargo la Comisión declaró improcedente las denuncias

porque consideró que la interposición de la demanda contenciosa

administrativa por parte de Civa suspendió la obligación de cumplir con la

medida correctiva aún cuando de conformidad con el artículo 16º de la Ley 26979 –Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva–9 la acción contenciosa

sólo suspende la ejecución de la multa y no el cumplimiento de tales

medidas. Esta Sala considera que la Comisión incurrió en un error pues, el

artículo 23º de la Ley 27584 –Ley que regula el Proceso Contencioso

Administrativo–10, establece que la admisión de la demanda no impide la

ejecución del acto administrativo, sin perjuicio de lo establecido sobre las

medidas cautelares.

El incumplimiento de la medida correctiva por parte de Civa durante casi 4

años y medio corresponde, en parte, a la inducción a error de la Comisión;

sin embargo, el incumplimiento verificado hasta el momento habría generado

únicamente intereses ascendentes a US$ 338,43, equivalentes a 0,30 UIT

aproximadamente. Por tal motivo, corresponde modificar la resolución

apelada y sancionar a Civa con una multa de 3 UIT11; dejando firme el

extremo que ordenó que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a

partir de la notificación de la presente resolución cumple con la medida

correctiva en los términos ordenados por la Resolución 055-2005/TDCINDECOPI.

*0137-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 41 del Decreto Legislativo 7161 dispone que a efectos de

determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad

de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por

el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que

dependiendo del caso particular, la Comisión considere adecuado adoptar

En el presente caso, la Comisión graduó la multa valorando que el

proveedor es reincidente en la pérdida de encomiendas de sus pasajeros

y que dicha sanción debe tener por finalidad desincentivar tales

situaciones en el mercado. Sobre el particular, Transportes Nuestra

Señora alegó que la multa debería ser reducida tomando en cuenta su

adecuada conducta procesal.

En principio, si bien la Sala coincide con la valoración realizada por la

Comisión, consideramos pertinente, a efectos de motivar adecuadamente

la multa, ampliar la sustentación de la misma. Así, respecto al daño que la

conducta infractora genera en el mercado debemos tener presente que la

denunciada brinda su servicio de transporte de mercancías entre las

ciudades de Lima, La Merced, San Ramón, Tarma y Pichanaki2, por lo que al no adoptar las medidas necesarias para cautelar los bienes de clientes,

podría afectar a consumidores de distintas localidades.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución apelada en el

extremo que sancionó a Transportes Nuestra Señora con una multa

ascendente a 1 UIT.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores3. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

La resolución apelada ordenó a Transportes Nuestra Señora, como

medida correctiva, que cumpla con entregar a la denunciante S/.40,00 por

la encomienda extraviada, medida que ha sido cuestionada por la

apelante, quien señaló que el valor de su encomienda ascendía a S/. 800,00 (conforme al valor indicado en su denuncia). Sin embargo, no

presentó elementos que acrediten su alegato.

El Decreto Supremo 009-2004-MTC –Reglamento Nacional de

Administración de Transportes (en adelante, el Reglamento) regula los

parámetros mínimos de idoneidad para la prestación del servicio de

transportes, a los cuales se encuentra obligado el agente prestador del

servicio. Dichos parámetros están numerados en el artículo 125 del

Reglamento4, y respecto de las encomiendas no impone la obligación al

transportista de tomar una declaración de los objetos de valor o dinero a

ser transportados, aunque ésta situación tampoco impide que el

transportista pueda ofrecer este servicio adicional a sus usuarios.

La denunciante no ha acreditado que Transportes Nuestra Señora le haya

tomado una declaración de los objetos de valor que pudo contener la

encomienda ni ha acreditado la valorización de parte que realizó de los

bienes que contendría la misma, por lo que el valor alegado carece de

sustento que permita a la Sala revisar la medida correctiva ordenada por

la Comisión.

Por las razones antes expuestas, no habiéndose acreditado el monto

solicitado como medida correctiva por la señora Collao corresponde

declarar infundada su apelación y confirmar la medida correctiva ordenada

por la Comisión a Transportes Nuestra Señora.

0203-2009/SC2-INDECOPI

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7168 establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores

tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles,

atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su

prestación, en la medida que una condición objetiva que los bienes y

servicios prestados deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento

jurídico exige, sin que sea necesario que los consumidores demanden su

cumplimiento.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es

la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo

de la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre

Protección al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se produjeron como consecuencia de causas que no le

son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles,

atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su

prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de

la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un

deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea

entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye

precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la

pérdida, extravío o robo del equipaje o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de

pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la

hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la

entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites

necesarios para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del

equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones

configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

En primer término, la relación de consumo entre Expreso Turismo y la

señora Chacón se verifica con el boleto de viaje en la ruta Puerto de Ilo –

Puno, al igual que la entrega del equipaje al proveedor se infiere de la

presentación del respectivo ticket. Es una práctica comúnmente realizada

por las empresas de transportes, entregar un ticket con una determinada

numeración al pasajero, de tal forma que éste al llegar al lugar de su

destino, pueda solicitar la devolución de su equipaje; sin embargo, en el

presente caso dicho equipaje no le fue devuelto a la denunciante; por lo

que, en este tipo de casos, el pasajero se queda con su ticket, único medio

que le serviría para alegar una falta de idoneidad en el servicio contratado

y por ende una acreditar una responsabilidad administrativa de la empresa

de transportes.

Si bien durante la audiencia de conciliación, Expreso Turismo cuestionó

que el número de ticket del equipaje presentado por la denunciante no

coincidía con la numeración consignada en el boleto de viaje, la inspección

en el Terminal Terrestre de Cusco permitió constatar que la investigada

utiliza numeraciones distintas en los boletos de viaje y los tickets de

equipaje, situación que genera convicción en este colegiado respecto a

que el ticket proporcionado por la denunciante sí corresponde al servicio

brindado por Expreso Turismo. Los términos en que dicha empresa brinda

regularmente sus servicios no pueden ser desconocidos por ella para

desvirtuar las denuncias que se presenten en su contra.

Así, en el presente caso ha quedado acreditado que el servicio prestado

por Expreso Turismo no fue idóneo debido a que la denunciada no tomó

las precauciones necesarias para que el equipaje de la señora Chacón no

se extravíe.

Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución apelada modificando sus

fundamentos en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Chacón contra Expreso Turismo infracción del artículo 8 del

Decreto Legislativo 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores10. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o

extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin

embargo, debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación del

transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal declaración en la generalidad de los casos no se cuenta con medios de prueba para

calcular el valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las

medidas correctivas, necesarias para revertir los efectos de la conducta

infractora.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre

de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular de manera

objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver

a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje durante la

prestación del referido servicio. Aunque existen algunos parámetros

objetivos como el peso máximo de equipaje transportado, ello no resulta

suficiente para establecer una medida correctiva orientada a revertir los

efectos de la pérdida o extravío de equipajes.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin

embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a

su prestación.

Para efectos de esta revisión, es necesario contar con una mayor amplitud

de referentes, considerando para ello no sólo los parámetros establecidos

en nuestra legislación sobre pérdida de equipaje en otros tipos de

transporte (nacional o internacional) sino también la legislación comparada

incluyendo la comunitaria y regional. Frente a ello, debe ponderarse la

inversión que supone la adquisición o fletamento de vehículo de transporte

terrestre, más allá de sus dimensiones.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado por

Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o

consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria14”.

Sobre el particular, tomando en cuenta la diferencia establecida por

nuestro ordenamiento entre el transporte aéreo nacional e internacional,

cabe aplicar la misma equivalencia al transporte terrestre de pasajeros. En

ese orden de ideas, se advierte que el reembolso por pérdida de equipaje

durante la prestación del servicio de transporte aéreo nacional, equivale al 74% de aquel que corresponde a la pérdida durante la prestación del

servicio de transporte aéreo internacional. Utilizando el mismo criterio, el

monto máximo que corresponde otorgar en casos de t ransportes

terrestre nacional equivale al 74% de los US $ 500,00 fijado en el

Convenio de la ALADI para el caso de transporte terrestre internacional; es

decir, US $ 340,00.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que superen

los US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios

aéreos, el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en

transporte terrestre no debe superar los US$ 340,000.

Otro elemento a ser valorado al establecer la medida correctiva, es la

relación entre las prestaciones a cargo del proveedor del servicio de

transporte terrestre. En efecto, a criterio de la Sala, el citado proveedor

responde en igual medida respecto al adecuado transporte de los

pasajeros como frente al transporte de sus equipajes.

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además,

valorando la naturaleza del servicio, la Sala considera que para establecer

el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe utilizarse el

siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

La resolución apelada ordenó a Expreso Turismo, como medida correctiva,

que cumpla con entregar al denunciante S/. 875,00 por el equipaje

extraviado. Sobre el particular, la denunciada cuestionó el valor del

equipaje de la señora Chacón establecido por la Comisión, precisando que el mismo no habría quedado acreditado durante el procedimiento,

resultando inaplicables las normas que regulan el transporte ferroviario.

De los actuados, se desprende que no existe una declaración de los

objetos de valor o dinero que pudo contener el equipaje de la señora

Chacón, no se ha acreditado la valorización de parte que realizó éste y el

equipaje de la denunciante no fue pesado por Expreso Turismo.

La Sala discrepa con el cálculo de la medida correctiva realizado por la

Comisión. En efecto, conforme a los criterios desarrollados en el presente

acto administrativo, es necesario utilizar parámetros objetivos y razonables

que permitan establecer un factor de cálculo ajustado a las características

del servicio de transporte terrestre de pasajeros, no siendo suficientes los

parámetros establecidos en el ordenamiento ferroviario.

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje de la consumidora, debe inferirse que éste corresponde al

máximo permitido por la empresa de transportes; es decir, 15 kilos. Del

mismo modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje es de S/.

25,00 y, aplicando el factor previamente fijado por este colegiado,

corresponde tomar en cuenta como valor de reposición del equipaje

extraviado a la señora Chacón la suma de S/. 187,5021.

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 007-

2008/INDECOPI-CUS en el extremo que ordenó, como medida correctiva,

la devolución de S/. 875,00 a favor del denunciante y, modificándola,

ordenar que se entregue a la señora Chacón la suma de S/. 187,50.

0219-2009/SC2-INDECOPI

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7161 establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado2. En ese sentido, el Precedente de Observancia

Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC3

estableció que el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 contiene la

presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los

productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren

en el mercado.

En aplicación de esta norma, el consumidor sólo debe acreditar la

existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere

una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al

proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la

existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el

caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio

consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a

su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.

El incumplimiento de una obligación puede responder a causas imputables

y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen

como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el

esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo

que acredite la rotura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de

responsabilidad.

En relación con el tipo de responsabilidad que deriva del incumplimiento

de las obligaciones de medios –como aquellas que se dan en la prestación

de la mayoría de los servicios médicos – y las obligaciones de resultado –

como aquella asumida por Transportes Olano de trasladar a los señores

Alfaro y Sesa y su respectivo equipaje –, la doctrina efectúa una distinción

manifestando que en el caso de las segundas se verifica una

responsabilidad objetiva de la cual el proveedor sólo podrá liberarse si

acredita un supuesto de caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante

de tercero4.

En este punto es importante señalar que el parámetro de enjuiciamiento

que se aplica para establecer la tipicidad de un riesgo, debe considerar

que en el caso del proveedor de un servicio, éste cuenta con un grado de

especialización que hace esperable cierto nivel de previsibilidad respecto de los riesgos propios del negocio que realiza, pues se entiende que ello

es un presupuesto básico para el adecuado desarrollo de sus actividades

en el mercado.

En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una

causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un

evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a

él7, por lo que Transportes Olano únicamente se liberaría de

responsabilidad si prueba que la causa que originó la prestación

defectuosa del servicio resulta externa a su actuación.

La afectación del contenido del equipaje de los pasajeros constituye un

riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor

del servicio de transporte terrestre. Ello se debe a que el transporte de

pasajeros impone además un deber de custodia y de intangibilidad del

equipaje hasta que sea entregado al consumidor en el lugar de destino. En

consecuencia, un consumidor razonable, al contratar el servicio de

transporte terrestre espera que el proveedor adopte las medidas de

seguridad necesarias para preservar la integridad de los pasajeros y de

sus bienes, de forma tal que estos últimos sean entregados en las mismas

condiciones en que fueron recibidos por la empresa.

En el expediente, obra la constatación policial efectuada el 23 de

setiembre de 20078, la misma que da cuenta de la ausencia del equipaje

de los señores Alfaro y Sesa. Del mismo modo, Transportes Olano ha reconocido que la pérdida del equipaje de los denunciantes se debe al

hurto en la bodega del ómnibus, situación que como hemos señalado no

constituye un eximente de responsabilidad, pues la empresa de

transportes se encontraba en mejor situación para evitar medidas que

eviten el robo de su vehículo.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transportes

Olano por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores9. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o

extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin

embargo, debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación del

transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal declaración,

en la generalidad de los casos no se cuenta con medios de prueba para

calcular el valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las

medidas correctivas, necesarias para revertir los efectos de la conducta

infractora.1

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre

de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular de manera

objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver

a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje durante la

prestación del referido servicio. Aunque existen algunos parámetros

objetivos como el peso máximo de equipaje transportado, ello no resulta

suficiente para establecer una medida correctiva orientada a revertir los

efectos de la pérdida o extravío de equipajes.

Así, en todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas

correctivas a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta

infractora hubiera ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a

los consumidores afectados en detrimento de los infractores, pues para

desincentivar las conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento prevé

desde ya la imposición de sanciones.

Subyace en esta reflexión la proporcionalidad que deben mantener las

medidas correctivas enmarcándose dentro de los parámetros propios de la

actividad protegida y reflejando el equilibrio que toda política,

particularmente la reparadora, debe presuponer en su contenido. Es por

ello que las medidas a adoptar deban aproximarse en el mayor grado

posible a reponer las cosas al estado anterior a la infracción.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos

de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin

embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a

su prestación.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado por

Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o

consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria13”.

En nuestro medio existen dos ordenamientos próximos al de transporte

terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo. Este último

prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje,

en caso resulte imposible determinar su contenido. Así, el artículo 270 del

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece que el

proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales

de Giro (DEG) por kilo de peso registrado14 en el caso de vuelos

nacionales y 23 DEG en el caso de vuelos internacionales15. A diferencia

de lo señalado, el transporte ferroviario no comprende una disposición

similar, pues para cubrir la eventualidad del extravío o pérdida de equipaje

el Reglamento de Transporte Ferroviario, aprobado por Decreto Supremo -

2005-MTC, sólo prevé la contratación de seguros, cuyos montos mínimos

aún no han sido fijados por la autoridad competente.

Al igual que en nuestro ordenamiento, la legislación comparada,

incluyendo los acuerdos regionales y comunitarios, no es uniforme al

abordar la pérdida de equipaje en servicios de transporte terrestre. En

algunos casos se opta por la contratación de seguros sin precisar montos

mínimos, en otros casos se establecen dichos montos, y en otros como el

caso boliviano se fijan un valor determinado a pagar por cada kilo del

equipaje registrado extraviado.

la medida correctiva debe fijarse valorando el precio del pasaje y el

peso del equipaje transportado; en caso no se cuente con este

último, se aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que superen

los US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios

aéreos, el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en

transporte terrestre no debe superar los US$ 340,000

Otro elemento a ser valorado al establecer la medida correctiva, es la

relación entre las prestaciones a cargo del proveedor del servicio de

transporte terrestre. En efecto, a criterio de la Sala, el citado proveedor

responde en igual medida respecto al adecuado transporte de los

pasajeros como frente al transporte de sus equipajes.

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además,

valorando la naturaleza del servicio, la Sala considera que para establecer

el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe utilizarse el

siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

De los actuados, se desprende que no existe una declaración de los

objetos de valor o dinero que pudo contener el equipaje de los

denunciantes, no se ha acreditado la valorización de parte que realizaron

estos y el equipaje de los señores Alfaro y Sesa no fue pesado por la

denunciada.

En el presente caso, la Sala coincide con la Comisión en el sentido que al

no haber acreditado el peso de la maleta de equipaje, debe inferirse que

éste corresponde al máximo permitido por la empresa de transportes; es

decir, 20 kilos. No obstante, tomando en cuenta que el valor de los pasajes

adquiridos es de S/. 100,0020 y, aplicando el criterio establecido en la

presente resolución, corresponde tomar en cuenta como valor de

reposición de la maleta pérdida la suma de S/. 1 000,00

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 1347-

2008/INDECOPI-LAM del 30 de mayo de 2008 en el extremo que ordenó,

como medida correctiva, la devolución de US$ 527,00 a favor de los

denunciantes y, modificándola, ordenar que se entregue a los señores

Alfaro y Sesa la suma de S/. 1 000,00.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 71622 dispone que a efectos de

determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por

el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que

dependiendo del caso particular, la Comisión considere adecuado adoptar.

En el presente caso, la Comisión graduó la sanción valorando que los

hechos acreditados en el procedimiento generan un daño al consumidor

pues afectan gravemente su patrimonio. Sobre el particular, Transportes

Olano cuestionó la proporcionalidad de la sanción respecto a los hechos

denunciados.

En principio, si bien la Sala coincide con la valoración realizada por la

Comisión, consideramos pertinente, a efectos de motivar adecuadamente

la multa, detallar y ampliar la sustentación de los mismos. Así, respecto al

daño generado en el consumidor, debemos tener en cuenta que el valor de

los pasajes era de S/. 100,00 por cada uno, que los denunciantes

adquirieron cuatro pasajes y que el valor de reemplazo del equipaje es de

S/. 1 000,00.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución apelada en el

extremo que sancionó a Transportes Olano con una multa ascendente a 1

UIT.

*1772-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor9,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de

sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para

garantizar tal condición.

Sobre el particular, la doctrina señala que los eximentes de responsabilidad

deben ser entendidos como un *“evento extraño a la esfera de control del*

*obligado”* y no como una *“causa no atribuible a la culpa del deudor”,* por

cuanto existen impedimentos inculpables que por ser expresión de un riesgo

típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado10.

En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que el

proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia sino

la existencia de un hecho extraordinario e imprevisible que interrumpa la

sucesión ordinaria de causa a efecto.

La afectación del contenido de las encomiendas constituye un riesgo típico de

la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además

un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta

que sean entregados al destinatario, teniendo el proveedor la obligación de

preservar las mercancías que transporta. En consecuencia, un consumidor

razonable, al contratar un servicio de envío de mercancías, espera que la

misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas

condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber

de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

Sobre el particular, debe precisarse que al ser una empresa especializada en

el transporte y entrega de mercancías, Expreso Sánchez se encontraba en

mejor posición para adoptar medidas de seguridad que eliminen la

posibilidad de suplantación, con la finalidad de hurtar las encomiendas, como

por ejemplo, verificar que las firmas de la hoja de constancia de entregas

coincida con la del DNI del destinatario11.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución 1260-

2008/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Expreso

Sánchez por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

*1771-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor10,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de

sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para

garantizar tal condición.

Sobre el particular, la doctrina señala que los eximentes de responsabilidad

deben ser entendidos como un *“evento extraño a la esfera de control del*

*obligado”* y no como una *“causa no atribuible a la culpa del deudor”,* por

cuanto existen impedimentos inculpables que por ser expresión de un riesgo

típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado11.

En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que el

proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia sino

la existencia de un hecho extraordinario e imprevisible que interrumpa la

sucesión ordinaria de causa a efecto.

La afectación del contenido de las encomiendas constituye un riesgo típico de

la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además

un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta

que sean entregados al destinatario, teniendo el proveedor la obligación de

preservar las mercancías que transporta. En consecuencia, un consumidor

razonable, al contratar un servicio de envío de mercancías, espera que la

misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas

condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber

de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener en consideración que un asalto no

siempre constituye un eximente de responsabilidad, pues este podría tener

como causa la falta de adopción de los mecanismos de seguridad

establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes13.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución 1050-

2008/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Expreso

Molina por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

Expreso Molina señaló en su apelación que la Comisión no había tomado en

consideración, al momento de imponer la sanción, que el denunciante no

había acreditado el contenido de la encomienda materia de la presente

denuncia. Agregó que tampoco había tomado en consideración lo establecido

en el artículo 41º del Decreto Legislativo 716.

El artículo 41º del Decreto Legislativo 716 establece que, al momento de

aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender la gravedad de la falta,

el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor,

la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se

pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado

adoptar14. Asimismo, el artículo 41º prevé que las infracciones del Decreto

Legislativo 716 pueden ser sancionadas con multas de hasta 100 UIT.

En el presente caso, a consecuencia de la falta de idoneidad del servicio

brindado por Expreso Molina, se ha generado un perjuicio económico al

denunciante. Asimismo, la falta de adopción de medidas de seguridad

adicionales con la finalidad de evitar asaltos en las carreteras constituye un

beneficio para la denunciada.

Finalmente, debe considerarse el impacto que la conducta infractora puede

generar en los consumidores, debido a la incertidumbre que podría generarse

en estos respecto de los servicios de transporte de objetos o mercaderías mediante el uso de transporte terrestre y, por ende, un perjuicio en el

mercado.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución

1050-2008/CPC que sancionó a Expreso Molina con una multa de 2 UIT.

*1774-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o

negligencia del propio consumidor que haya afectado la idoneidad de sus

prestaciones.

El servicio de transporte de pasajeros impone además un deber de custodia

respecto del equipaje de los usuarios que transporta evitando así que se

extravíe o se dañe.

En el presente caso, la denunciada ha reconocido que el equipaje de la

señora Palacios fue extraviado durante la prestación del servicio de

transporte interprovincial de Tarma a Lima brindado el 21 de marzo de 2008.

De otro lado, la denunciada no ha acreditado que dicho defecto en el servicio

se haya debido a una causa que la exima de responsabilidad. Así, el servicio

que brindó Transportes Junín a la señora Palacios no fue idóneo.

En ese sentido, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia contra Transportes Junín por infracción del

artículo 8º del Decreto Legislativo 716, al haber quedado demostrado que

dicha empresa no cumplió con resguardar debidamente el equipaje de

propiedad de la denunciante.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores10. La finalidad de éstas es revertir los

efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el

futuro, dicha conducta se produzca nuevamente.

En todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas correctivas

a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta infractora hubiera

ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a los consumidores

afectados en detrimento de los infractores, pues para desincentivar las

conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento prevé desde ya la

imposición de sanciones.

Cuando se producía la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consistía en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presentaba mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido

fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, debido a

que la regulación sectorial no preveía la obligación del transportista de

habilitar mecanismos para que se realice tal declaración, en la generalidad

de los casos no se contaba con medios de prueba para calcular el valor del

equipaje afectado.

Para cubrir el vacío de la regulación sectorial de transporte terrestre en caso

de pérdida o extravío de equipajes, en determinado momento se vino

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos de

transporte, como las normas de aeronáutica civil. No obstante,

posteriormente esta Sala consideró oportuno revisar los criterios que venían

siendo aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a su

prestación11.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no podía establecer medidas correctivas que superen los

US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos, el

monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en transporte

terrestre no debía superar los US$ 340,00.

el peso del equipaje de mano no se debía tomar en cuenta a efectos de

establecer la medida correctiva12.

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprendían tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además, valorando

la naturaleza del servicio, la Sala determinó que para establecer el monto de

la medida correctiva por pérdida de equipaje13, debía utilizarse el siguiente

factor de cálculo14: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

En cuanto a la aplicación de dicho factor de cálculo al caso de autos, debe

tenerse en cuenta que, de los medios probatorios que obran en el

expediente, no existe certeza sobre la declaración de los objetos de valor o

dinero que pudo contener el equipaje de la señora Palacios ni sobre el peso

del mismo, pues si bien el denunciante señaló que el valor del contenido de

dicho equipaje ascendió a S/. 1 600,00 no acreditó dicha situación con

material probatorio alguno.

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje del consumidor, debe inferirse que éste correspondía al máximo

permitido. Si bien Transportes Junín no ha indicado cuál era el peso máximo

permitido por equipaje, en anteriores procedimientos la denunciada acreditó

que el peso máximo permitido era de 20 kilos15, por lo que corresponde tener

en cuenta dicho dato.

Del mismo modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje adquirido en el

presente caso era de S/. 25,00 y, aplicando el factor previamente fijado por

este colegiado, correspondería tomar en cuenta como valor de reposición del

equipaje extraviado a la señora Palacios la suma de S/. 250,00.16

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada en el

extremo que ordenó como medida correctiva que Transportes Junín pague a

la denunciante la suma de S/. 1 600,00 en un plazo no mayor de cinco días y,

reformándola, ordenar que la denunciada devuelva la suma de S/. 250,00 en

el mismo plazo.

Finalmente, teniendo en cuenta que en el presente caso la denunciada no ha

fundamentado su apelación respecto de la sanción impuesta y la condena al

pago de costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia

de infracción desvirtuada precedentemente, corresponde confirmar dichos

extremos de la resolución apelada por resultar accesorios al pronunciamiento

sustantivo.

*1854-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado9. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximen de tal

responsabilidad.

El servicio de envío de encomiendas impone en el proveedor un deber de

custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta que sean

entregados al destinatario, teniendo el proveedor la obligación de preservar

las mercancías que transporta.

Sobre el particular, debe precisarse que no existe controversia alguna sobre

la falta de idoneidad en el servicio brindado por Civa a la señora Moscol,

debido a que, en el presente caso, no sólo quedó acreditada la contratación

del servicio con la boleta de venta que obra a fojas 5 del expediente, sino que

fundamentalmente la denunciada no acreditó haber entregado la encomienda

a su destinatario.

Durante el procedimiento los argumentos de defensa de Civa se centraron en

negar que el valor de los bienes que integraron la encomienda haya

ascendido a S/. 2 516,00, pero no negó que la encomienda se hubiera

extraviado durante la prestación del servicio. El hecho que el contenido de la

encomienda no hubiese sido declarada durante la contratación del servicio y

que no haya sido posible determinar el contenido de la misma durante el

procedimiento no es una situación que exima de responsabilidad a le

denunciada, pues en el presente caso la infracción del artículo 8º del Decreto

Legislativo 716 se configuró porque Civa no cumplió con su deber de

custodiar la encomienda remitida por la señora Moscol.

Si bien la denunciada negó que el valor de la encomienda haya ascendido a

S/. 2 516,00 cuestionando las boletas de venta presentadas por la

denunciante, debe indicarse que dichos cuestionamientos no resultan

relevantes en esta instancia, dado que la Comisión no reconoció que el valor

de la encomienda hubiere ascendido a dicho monto. Por el contrario, la

resolución apelada indicó que pese a haberse acreditado el envío de la

encomienda, no había podido probarse la existencia de bienes por un valor

de S/. 2 516,00, disponiendo únicamente la devolución de S/. 400,00 correspondiente a diez veces el valor del flete pagado10 en virtud a que no

existía certeza sobre el valor del contenido de la encomienda11

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la

señora Moscol por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716 y que

ordenó a Civa que cumpla con devolver a la denunciante la suma de

S/. 400,00 en un plazo de cinco días hábiles.

Civa señaló en su apelación que debía tenerse en cuenta que la multa

impuesta era sumamente mayor que la cuantía del monto ordenado a

devolver como medida correctiva. Asimismo, señaló que no se cumplía con

una pluralidad de criterios establecidos por el artículo 41º del Decreto

Legislativo 716.

El artículo 41º del Decreto Legislativo 716 establece que, al momento de

aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender la gravedad de la falta,

el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor,

la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se

pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado

adoptar12. Asimismo, el artículo 41º prevé que las infracciones del Decreto

Legislativo 716 pueden ser sancionadas con multas de hasta 100 UIT.

En el presente caso, a consecuencia de la falta de idoneidad del servicio

brindado por Civa, se ha generado un perjuicio económico a la denunciante.

Asimismo, el extravío de la encomienda de la denunciante da cuenta de la

falta de adopción de mecanismos de seguridad idóneos para evitar que las

encomiendas se extravíen durante la prestación de su servicio, constituyendo

dicha omisión un beneficio para el proveedor del servicio.

Debe considerarse el impacto que la conducta infractora puede generar en

los consumidores, debido a la incertidumbre que podría generarse en éstos

respecto de los servicios de transporte de objetos o mercaderías mediante el

uso de transporte terrestre y, por ende, un perjuicio en el mercado.

Como se advierte, el monto de la multa impuesta no se debe limitar

únicamente el aspecto referido al monto ordenado como medida correctiva,

pues ello constituye únicamente un factor a tener en cuenta para graduar la

sanción, de conformidad con lo establecido por el artículo 41º del Decreto

Legislativo 716. No debe perderse de vista que las sanciones de tipo

administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la

realización de infracciones por parte de los administrados, es decir, que el fin

de las sanciones es en último extremo adecuar las conductas al cumplimiento

de determinadas normas.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se está afectando en modo alguno el

principio de razonabilidad recogido por la Ley del Procedimiento

Administrativo General como uno de los principios de la potestad

sancionadora administrativa13. Por el contrario, a criterio de esta Sala y

considerando los parámetros antes descritos, la multa impuesta debería

incrementarse, sin embargo, la imposición de una multa mayor no resulta

posible, toda vez que el artículo 237.3º de la Ley 27444 impide la imposición

de sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido éste quien

impugne la resolución adoptada14.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución

apelada en el extremo que sancionó a Civa con una multa de 1 UIT.

*1951-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado10. En ese sentido, el Precedente de Observancia

Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC11

estableció que el artículo 8º del Decreto Legislativo 716 contiene la

presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los

productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En aplicación de esta norma, el consumidor sólo debe acreditar la existencia

de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una

inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor

probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de

supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la

fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que

hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las

medidas adoptadas para garantizar tal condición.}

El incumplimiento de una obligación puede responder a causas imputables y

no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como

un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo

requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite

la rotura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o

continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de responsabilidad.

Los posibles daños que pueda sufrir una mercadería o un equipo como

consecuencia de su traslado constituye un riesgo típico de la actividad

realizada por la denunciada como proveedora del servicio de transporte de

carga por la vía terrestre. Ello en tanto que precisamente la prestación de

dicho servicio impone al proveedor la obligación de entregar la mercadería en

las mismas condiciones en que la recibió, por lo cual tiene un deber de

custodia y de intangibilidad de los bienes hasta que sean entregados al

destinatario, debiendo garantizar su adecuada preservación. De ahí que un

consumidor razonable al contratar un servicio de carga, espera que la misma

sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que sea entregada en las mismas condiciones

en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber de custodia

que asiste al proveedor del servicio de transporte.

En el presente caso, las fotografías y el acta de constatación policial

efectuada el 24 de abril de 2008 acreditan el daño que se ocasionó a la

máquina fotocopiadora, hecho que ha sido reconocido por la denunciada. En

consecuencia, acreditado el defecto en el servicio de transporte brindado por

Transmar, corresponde a ésta probar que no es responsable por ello.

En consecuencia, considerando que ha quedado acreditado el defecto en el

servicio prestado por la denunciada y que ésta no ha demostrado que no sea

responsable por ello, debe confirmarse la Resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia contra Transmar por infracción del artículo

8º del Decreto Legislativo 716.

Finamente, teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su

apelación respecto de la multa, medida correctiva ordenada así como de la

procedencia de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento,

más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente,

corresponde confirmar dichos extremos, por resultar accesorios al

pronunciamiento sustantivo.

*2050-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En ese sentido, el Precedente de Observancia

Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC10

estableció que el artículo 8º del Decreto Legislativo 716 contiene la

presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los

productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado. Ello, según lo que esperaría normalmente un consumidor

razonable, considerando las condiciones en los cuales los productos o

servicios fueron adquiridos o contratados.

Es preciso señalar que lo que el consumidor espera recibir dependerá de la

información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la

idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por

este último y la información brindada. Conforme a ello, una vez acreditado el

defecto en el producto o servicio, corresponde al proveedor probar que el mismo no le resulta imputable debido a la existencia de supuestos que lo

eximan de tal responsabilidad.

Así, tratándose de servicios de transporte terrestre, un consumidor razonable

esperaría que la empresa proveedora del servicio cumpla con brindarle el

mismo de acuerdo a las condiciones ofrecidas. En específico, tendría la

expectativa de que su equipaje fuese trasladado en la unidad vehicular de

manera adecuada, diligente y segura, de modo que le sea debidamente

devuelto una vez concluido el servicio. Por tanto, de incumplirse tal

condición, el servicio brindado por el proveedor no sería idóneo.

En el presente caso, obra en el expediente el Boleto Nº 0512-0008965 y la

Guía Interna Nº 00101711, documentos que acreditan que el 18 de mayo de

2008 el señor Chávez efectivamente contrató el servicio de transporte

terrestre con Expreso Molina y que además le confió cinco paquetes para

que fuesen trasladados al lugar de destino de su viaje, pagando para ello una

suma ascendente a S/. 5,00.

Sobre el particular, cabe indicar que el hecho que el paquete trasladado

hubiera consistido en un equipaje o una encomienda no se encuentra en

controversia en el presente procedimiento. Por el contrario, aún cuando la

Comisión señaló incorrectamente en el Proveído 1 que se trataba de una

encomienda, se desprende del presente expediente que ambas partes han

aceptado que se trataba del equipaje del denunciante. Sin perjuicio de ello, el

hecho de tratarse de encomiendas o equipajes no exime de responsabilidad

a Expreso Molina en caso se compruebe que el paquete que le fue

proporcionado fue extraviado cuando el mismo se encontraba bajo su

resguardo y protección. Ello, toda vez que existía una posibilidad objetiva de

control sobre el bien custodiado que obligaba a la denunciada a asumir las

precauciones y medidas necesarias a fin de trasladar el referido paquete de

manera adecuada hasta el lugar de destino del viaje. Máxime si para ello

percibía un ingreso económico adicional al costo del boleto de viaje.

La denunciada pretendería cuestionar una condición implícita de su servicio,

como es su obligación de resguardar el equipaje de sus pasajeros, al resaltar

que el señor Chávez pagó la suma de S/. 5,00 por los cinco paquetes que

entregó. Al respecto, es preciso señalar que el deber de seguridad y custodia del pasajero y de sus equipajes constituye una obligación que debe ser

adecuadamente cumplida por todas las empresas que prestan un servicio de

esta naturaleza. De modo que aún en el supuesto de que el señor Chávez no

hubiese pagado suma alguna por el ingreso de su equipaje, Expreso Molina

debió resguardar el mismo de forma tal que pueda ser entregado al terminar

el servicio. En este caso, el hecho de pagar una suma de dinero no minimiza

la obligación de Expreso Molina sino todo lo contrario.

Por tanto, esta Sala advierte que Expreso Molina sí recibió los cinco paquetes

del señor Chávez para que fueran trasladados al lugar del destino del viaje.

Asimismo, la denunciada ha reconocido a lo largo del procedimiento que uno

de los paquetes fue extraviado cuando el mismo se encontraba bajo su

responsabilidad y custodia.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución 2479-

2008/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Expreso

Molina por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

Finalmente, teniendo en cuenta que Expreso Molina no fundamentó su

recurso de apelación respecto de la graduación de la sanción, la pertinencia

de las medidas correctivas y la orden de pago de las costas y costos, más

allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente,

corresponde confirmar dichos extremos, por resultar accesorios al

pronunciamiento sustantivo

*0244-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7166, establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado

para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de

terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

El proveedor es un profesional en la prestación de servicios en el

mercado; en consecuencia conoce los riesgos que existen en el desarrollo

de su negocio, resultando ser el más adecuado para implementar las

medidas necesarias que permitan prevenir el surgimiento de estos riesgos.

Así, para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de

transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la

adopción de las precauciones mínimas, razón por la que solo podrá ser eximido de responsabilidad si acredita que los hechos materia de

denuncia se produjeron como consecuencia de causas que no le son

atribuibles por haber escapado a su ámbito de previsión y control.

El extravío de equipaje durante un viaje en ómnibus constituye un riesgo

típico del servicio de transporte terrestre, siendo el caso que la obligación

de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del

equipaje que transporta hasta su entrega al usuario, evitando así su

extravío o el robo del mismo. En consecuencia, un consumidor al contratar

un servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea

transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje, en las

mismas condiciones en que fuera entregado, según el deber de custodia

que le asiste.

En el presente caso, las denunciantes manifestaron que Transportes

Murga no les entregó sus equipajes al llegar a la ciudad de Chiclayo,

siendo el caso que la denunciantes presentaron en calidad de medio

probatorio copia de los boletos de viajes y copia de los ticktes de los

equipajes que les entregaron como comprobante para su posterior recojo.

Al respecto, la Sala considera que la consignación de nombres en los

boletos es una obligación del proveedor de allí que la ausencia de los

mismos en los boletos no puede ser oponible a las denunciantes. El

denunciado en su calidad de proveedor se encuentra en mejor posición para acreditar la identidad de las personas que utilizan sus servicios; sin

embargo, no acreditó que las denunciantes no utilizaron sus servicios.

Adicionalmente a ello, el hecho que la denunciantes presentaran las

copias de sus boletos, copia de los tickets de los equipajes y copia de la

denuncia policial interpuesta acredita que dichas señoras utilizaron los

servicio de Transportes Murga.

De otro lado, lo largo del procedimiento Transportes Murga no ha

desvirtuado la afirmación de las denunciantes respecto que extravió sus

equipajes, por el contrario se limitó a señalar que no existen medios

probatorios suficientes que acrediten la denuncia. En efecto, en su calidad

de proveedor Transportes Murga se encuentra en mejor posición para

acreditar la entrega de los equipajes de sus pasajeros; sin embargo, no

presentó medio probatorio alguno y siendo el caso que las denunciantes

presentaron copia de los tickets para recoger sus maletas es claro que no

se las entregaron.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar en

extremo la resolución apelada, toda vez que la denunciada no desvirtuó

las afirmaciones respecto que el extravió del equipaje de las denunciantes

le es imputable.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores7. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor

del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o

extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin

embargo, debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación del

transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal declaración,

en la generalidad de los casos no se cuenta con medios de prueba para

calcular el valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las

medidas correctivas, necesarias para revertir los efectos de la conducta

infractora.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre

de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular de manera

objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver

a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje durante la

prestación del referido servicio. Aunque existen algunos parámetros

objetivos como el peso máximo de equipaje transportado, ello no resulta

suficiente para establecer una medida correctiva orientada a revertir los

efectos de la pérdida o extravío de equipajes.

Como ha considerado el Tribunal Constitucional en reiterada

jurisprudencia, el Estado se encuentra en la obligación de hacer primar la

norma constitucional y adoptar las medidas necesarias dentro del ámbito

de su competencia, para resguardar adecuadamente los derechos de los

consumidores y, de ser posible, revertir los efectos negativos que las

infracciones a tales derechos puedan representar. En la Sentencia del 24

de marzo de 2004, recaída en el marco del Expediente 0858-2003-AA/TC9,

la Sala Primera del Tribunal Constitucional señaló en relación con el

"deber especial de protección" que los órganos del Estado deben cuidar

que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución no

queden desprovistos de significado.

Así, en todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas

correctivas a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta

infractora hubiera ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a

los consumidores afectados en detrimento de los infractores, pues para

desincentivar las conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento

prevé desde ya la imposición de sanciones.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos

de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin

embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a

su prestación.

Para efectos de esta revisión, es necesario contar con una mayor amplitud

de referentes, considerando para ello no sólo los parámetros establecidos

en nuestra legislación sobre pérdida de equipaje en otros tipos de

transporte (nacional o internacional) sino también la legislación comparada

incluyendo la comunitaria y regional. Frente a ello, debe ponderarse la inversión que supone la adquisición o fletamento de vehículo de transporte

terrestre, más allá de sus dimensiones.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado por

Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o

consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria11”.

Sobre el particular, tomando en cuenta la diferencia establecida por

nuestro ordenamiento entre el transporte aéreo nacional e internacional,

cabe aplicar la misma equivalencia al transporte terrestre de pasajeros. En

ese orden de ideas, se advierte que el reembolso por pérdida de equipaje

durante la prestación del servicio de transporte aéreo nacional, equivale al

74% de aquel que corresponde a la pérdida durante la prestación del

servicio de transporte aéreo internacional. Utilizando el mismo criterio, el

monto máximo que corresponde otorgar en casos de transportes

terrestre nacional equivale al 74% de los US$ 500,00 fijado en el

Convenio de la ALADI para el caso de transporte terrestre internacional;

es decir, US$ 340,00.

la medida correctiva debe fijarse valorando el precio del pasaje y el

peso del equipaje transportado; en caso no se cuente con este

último, se aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que superen

los US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos, el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en

transporte terrestre no debe superar los US$ 340,000

Otro elemento a ser valorado al establecer la medida correctiva, es la

relación entre las prestaciones a cargo del proveedor del servicio de

transporte terrestre. En efecto, a criterio de la Sala, el citado proveedor

responde en igual medida respecto al adecuado transporte de los

pasajeros como frente al transporte de sus equipajes.

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además,

valorando la naturaleza del servicio, la Sala considera que para establecer

el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe utilizarse

el siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

*0432-2009/SC2-INDECOPI*

En el procedimiento administrativo, Transmar reconoce que la persona que

retiró la encomienda de la denunciante ha procedido con documentación

falsa, lo cual conllevó a que se entregue dicha encomienda a una persona

distinta a la indicada, motivo por el cual al ser víctima de un delito no le

asiste la obligación de reparar el daño causado.

Es decir, de acuerdo con lo señalado por la propia denunciada se acredita

que la encomienda de la señorita Hurtado fue entregado a una persona

distinta, dado que habrían falsificado la Boleta de Venta 002-093329 y el

DNI del hermano de la denunciante.

En la entrega de encomiendas, resulta un riesgo previsible el extravío,

deterioro y sustracción de los bienes que las conforman y, ante estos

hechos, es el proveedor de los servicios, obligado a trasladar los bienes de

manera segura a su destinatario de acuerdo con las condiciones en las

que éste se pactó, quien está en mejor posición para tomar medidas

razonables destinadas a evitar que se produzcan hechos de esta

naturaleza. Sin embargo, a pesar de ello, puede presentarse un evento

determinado que exima de responsabilidad a un proveedor, la misma que

deberá de acreditarse.

La denunciada ha presentado documentación que acredita que Transmar

tiene un mecanismo establecido para el recojo de las encomiendas4, que

aseguraría que la encomienda llegue a su destinatario, los cuales no han

sido objetados por la denunciada. Según dicho mecanismo quien recoge,

si es el destinatario de la encomienda debe apersonarse con su DNI

original y si es una tercera persona debe apersonarse con su DNI original

y una copia, además de una copia del DNI del destinatario.

Si bien la boleta de venta presentada a Transmar para retirar la

encomienda de la señorita Hurtado sería uno falso, dicho documento no es

aquel por el cual se procede a entregar la encomienda. Adicionalmente,

del Libro de Entregas de Encomiendas de Transmar se verifica que el

número consignado como “08284513” que correspondería al DNI del

hermano de la denunciada –el autorizado para el retiró de la encomienda–

realmente pertenece al señor Ricardo Cuadros Quispe5, asimismo, la firma

consignada en tal libro no corresponde al hermano de la denunciada, ni al

señor Ricardo Cuadros Quispe, sino a una persona distinta. Es decir, que Transmar entregó la encomienda de la denunciante a una persona que

brindó únicamente el nombre del destinatario y un número de DNI, sin

verificar la identificación de dicha persona, con lo que pudo advertir que se

trataba de una persona distinta al destinatario, frente a quien debía

solicitarle copia de su DNI y copia del DNI del destinatario, tal como prevé

su mecanismo.

En consecuencia, las circunstancias descritas ponen en evidencia la

existencia de un defecto en la prestación del servicio por parte de

Transmar, en la medida que no cumplió con la prestación a su cargo, por

lo que debe confirmarse la resolución apelada en los extremos en los que

declaró fundada la denuncia en su contra por infracción al artículo 8 de la

Ley de Protección al Consumidor

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores6. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente

El Reglamento Nacional de Administración de Transportes regula los

parámetros mínimos de idoneidad para la prestación del servicio de

transportes, a los cuales se encuentra obligado el agente prestador del

servicio. Dichos parámetros están numerados en el artículo 125 del

dispositivo acotado7, y respecto de las encomiendas no impone la

obligación al transportista de tomar una declaración de los objetos de valor

o dinero a ser transportados, aunque dicha situación tampoco impide que

el transportista pueda ofrecer este servicio adicional a sus usuarios.

El artículo 146 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, establece que en

caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca de

valor declarado, el operador ferroviario abonará como única

indemnización, 10 veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido.

Es decir, respecto del bulto cuyo contenido se ignore y carezca de valor, el

transportista deberá de abonar 10 veces el valor del flete.

En el presente caso, Transmar indicó en la Boleta de Venta 002-093329 el

contenido de dicha encomienda, esto es, un televisor de 14 pulgadas y

ropas de uso de la denunciante, sin indicarse alguna característica de

dicho vestuario.

En ese sentido, esta Sala coincide con la Comisión, en que para revertir

los efectos de la conducta infractora de Transmar –como es la entrega de

una encomienda a una persona distinta a su destinatario– resulta

adecuado ordenarle que en un plazo de 5 días hábiles cumpla con pagar a

la señorita Hurtado la suma de S/. 450,00 por las piezas de vestuario que

no le fueron entregadas, y un televisor de 14 pulgadas de similares

características al extraviado o el valor del mismo, debiendo confirmarse la

resolución apelada en ese extremo.

*0440-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7161, establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado

para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

El servicio de transportes de pasajeros impone además un deber de

custodia respecto del equipaje de los usuarios que transporta evitando así

que se extravíe o se dañe.

La señora Contreras contrató el servicio de transporte de pasajeros en la

ruta Arequipa - Lima2, siendo que al llegar a su destino advirtió la ausencia

de dos costalillos que formaban parte de su equipaje, los cuales estaban

identificados con los Tickets 003701 y 0037053. Es una práctica

comúnmente realizada por las empresas de transportes, entregar un ticket

con una determinada numeración al pasajero, de tal forma que éste al

llegar al lugar de su destino, pueda solicitar la devolución de su equipaje;

sin embargo, en el presente caso dicho equipaje no le fue devuelto a la

denunciante; por lo que, en este tipo de casos, el pasajero se queda con

su ticket, único medio que le serviría para alegar una falta de idoneidad en

el servicio contratado y por ende acreditar una responsabilidad

administrativa de la empresa de transportes

En el presente caso, Civa no ha cuestionado la pérdida de los dos

costalillos que formaban parte del equipaje de la señora Contreras.

Asimismo, en la medida que no ha acreditado que parte de sus servicios

involucren la declaración de los objetos de valor de sus pasajeros, no

puede trasladar tal estándar a la denunciante alegando que ésta no

demostró el contenido de su equipaje.

Así, en el presente caso ha quedado acreditado que el servicio prestado

por Civa no fue idóneo debido a que la denunciada no custodió

adecuadamente el equipaje de la señora Contreras.

Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Contreras

contra Civa por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, en el

extremo relativo a la pérdida del equipaje de la denunciante.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 7164 dispone que a efectos de

determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad

de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por

el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que

dependiendo del caso particular, la Comisión considere adecuado adoptar

En el presente caso, la Comisión graduó la multa valorando que Civa es

reincidente en la pérdida del equipaje de sus pasajeros5 y que dicha

sanción tiene por finalidad desincentivar tales situaciones en el mercado.

Sobre el particular, Civa alegó que el monto de la sanción es

desproporcionado comparándolo el valor de reemplazo del equipaje

establecido por la Comisión.

Por lo señalado, corresponde confirmar la Resolución apelada en el

extremo que sancionó a Civa con una multa ascendente a 2 UIT.

*0450-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7163, establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios

que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor

sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio

prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su

favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por

tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de

terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

El servicio de transportes de pasajeros impone además un deber de

custodia respecto del equipaje de los usuarios que transporta evitando

así que se extravíe o se dañe.

En el presente caso, Transportes Junín reconoció la pérdida del equipaje

de la señora Bejarano y señaló que dicho hecho no le era atribuible

debido a que el extravío se debió a motivos que escapan de su voluntad.

Sin embargo, no señaló los motivos ajenos y/o externos que originaron la

pérdida del equipaje, ni presentó medio probatorio alguno que acredite

que el extravío se debió a hechos eximentes de responsabilidad.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar

la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra

Transportes Junín en el extremo referido a la falta de idoneidad en el

servicio de prestado por la denunciada, en tanto no cumplió con su deber

de resguardar el equipaje propiedad de la señora Bejarano.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene

la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores.4 La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta

infractora consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución

del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta

mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje

perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor.

Sin embargo, debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación

del transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal

declaración, en la generalidad de los casos no se cuenta con medios de

prueba para calcular el valor del equipaje afectado y en mérito a ello,

disponer las medidas correctivas, necesarias para revertir los efectos de

la conducta infractora.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre

de pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular de manera

objetiva, cuál es el monto que las empresas de transporte deben

devolver a los consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje

durante la prestación del referido servicio. Aunque existen algunos

parámetros objetivos como el peso máximo de equipaje transportado,

ello no resulta suficiente para establecer una medida correctiva orientada

a revertir los efectos de la pérdida o extravío de equipajes

Como ha considerado el Tribunal Constitucional en reiterada

jurisprudencia, el Estado se encuentra en la obligación de hacer primar

la norma constitucional y adoptar las medidas necesarias dentro del

ámbito de su competencia, para resguardar adecuadamente los

derechos de los consumidores y, de ser posible, revertir los efectos

negativos que las infracciones a tales derechos puedan representar. En

la Sentencia del 24 de marzo de 2004, recaída en el marco del

Expediente 0858-2003-AA/TC6, la Sala Primera del Tribunal

Constitucional señaló en relación con el "deber especial de protección"

que los órganos del Estado deben cuidar que los derechos

fundamentales consagrados en la Constitución no queden desprovistos

de significado.

El artículo 2 de Ley 27917 – Ley que modifica y precisa los alcances del

artículo 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al

Consumidor – establece que las medidas correctivas no tienen

naturaleza indemnizatoria o resarcitoria, declarando expresamente que

la Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones,

disponiendo que las pretensiones que persigan tal fin deben ser

rechazadas7.

Así, en todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas

correctivas a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta

infractora hubiera ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a

los consumidores afectados en detrimento de los infractores, pues para

desincentivar las conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento

prevé desde ya la imposición de sanciones.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros

tipos de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil.

Sin embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados

a su prestación.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado

por Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso

o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria8”.

En nuestro medio existen dos ordenamientos próximos al de transporte

terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo. Este último

prevé un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del

servicio debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su

equipaje, en caso resulte imposible determinar su contenido. Así, el

artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú

establece que el proveedor debe abonar una suma equivalente a 17

Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado9 en el

caso de vuelos nacionales y 23 DEG en el caso de vuelos

internacionales10. A diferencia de lo señalado, el transporte ferroviario no comprende una disposición similar, pues para cubrir la eventualidad del

extravío o pérdida de equipaje el Reglamento de Transporte Ferroviario,

aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, sólo prevé la

contratación de seguros, cuyos montos mínimos aún no han sido fijados

por la autoridad competente.

Sobre el particular, tomando en cuenta la diferencia establecida por

nuestro ordenamiento entre el transporte aéreo nacional e internacional,

cabe aplicar la misma equivalencia al transporte terrestre de pasajeros.

En ese orden de ideas, se advierte que el reembolso por pérdida de

equipaje durante la prestación del servicio de transporte aéreo nacional,

equivale al 74% de aquel que corresponde a la pérdida durante la

prestación del servicio de transporte aéreo internacional. Utilizando el

mismo criterio, el monto máximo que corresponde otorgar en casos de

transportes terrestre nacional equivale al 74% de los US$ 500,00 fijado

en el Convenio de la ALADI para el caso de transporte terrestre

internacional; es decir, US$ 340,00.

El análisis conjunto de la legislación comparada sobre transporte

terrestre y la regulación nacional en materia de transporte aéreo y

ferroviario nos permite advertir los siguientes parámetros objetivos, a ser

tomados en cuenta

la medida correctiva debe fijarse valorando el precio del pasaje y el

peso del equipaje transportado; en caso no se cuente con este

último, se aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que superen

los US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios

aéreos, el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en

transporte terrestre no debe superar los US$ 340,000.

el peso del equipaje de mano no se debe tomar en cuenta a efectos

de establecer la medida correctiva13

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además,

valorando la naturaleza del servicio, la Sala considera que para

establecer el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje,

debe utilizarse el siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

La resolución apelada ordenó a Transportes Junín, como medida

correctiva, que cumpla con entregar al denunciante US$ 537,55 por el

equipaje perdido. Dicha medida, ha sido cuestionada por Transportes

Junín, quien señaló que no debió aplicarse las normas correspondientes

al sector aeronáutico sino que se debió tomar en consideración lo

establecido en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles

De los actuados, se desprende que no existe una declaración de los

objetos de valor o dinero que pudo contener el equipaje de la señora

Bejarano, no se ha acreditado la valorización de parte que realizó éste y

el equipaje de la denunciante no fue pesado por Transportes Junín.

La Sala discrepa con el cálculo de la medida correctiva realizado por la

Comisión. En efecto, conforme a los criterios desarrollados en el

presente acto administrativo, es necesario utilizar parámetros objetivos y

razonables que permitan establecer un factor de cálculo ajustado a las

características del servicio de transporte terrestre de pasajeros.

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje de la consumidora, debe inferirse que éste corresponde al

máximo permitido por la empresa de transportes; es decir, 20 kilos.15

Del mismo modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje es de

S/. 40,00 y, aplicando el factor previamente fijado por este colegiado,

corresponde tomar en cuenta como valor de reposición del equipaje

extraviado a la señora Bejarano la suma de S/. 400,00.16

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 865-

2008/CPC en el extremo que ordenó, como medida correctiva, la

devolución de US$ 537,55 a favor de la denunciante y, modificándola,

ordenar que se entregue a la señora Bejarano la suma de S/. 400,00.

En su escrito de apelación, Transportes Junín señaló que una vez

indemnizado el daño causado no cabe imponer sanción alguna. Al

respecto debe indicarse que la multa, como sanción administrativa, no se

sustenta en una finalidad retributiva a favor del denunciante sino que

persigue una finalidad pública como es desincentivar conductas ilícitas.

De allí que de acuerdo al artículo 41 de la Ley, mencionado

precedentemente, los proveedores infractores pueden ser sancionados

sin perjuicio de las medidas correctivas que se dicten para revertir los

efectos de la conducta infractora pues el fin de las sanciones es, en

último extremo, adecuar las conductas de los proveedores al

cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Por lo expuesto y teniendo en cuenta que la denunciada no cuestionó la

graduación de la sanción en base a la proporcionalidad de la misma,

corresponde confirmar la resolución apelada que sancionó a Transportes

Junín con una multa de 1 UIT.

*0388-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor3, establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta

norma, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el

bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de

la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que el defecto

acreditado por el consumidor no le es imputable.

En el presente caso el señor Mori señaló que como consecuencia del

servicio de transporte de carga que contrató con Expreso Grael su

televisor sufrió daños que ascendieron a S/. 160,00. Sin embargo no

presentó pruebas de tales desperfectos ni de la reparación alegada

Por el contrario, Expreso Grael presentó como medio probatorio la

constancia de recepción de los bienes transportados en la que se

consigna la firma del señor Mori en señal de conformidad con la entrega

de los bienes sin que conste observación alguna de ello, siendo que dicha

afirmación fue recogida por la Comisión y no ha sido desvirtuada por el

denunciante en su apelación.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la

resolución apelada que declaró infundada la denuncia, toda vez que no se

acreditó la existencia de un defecto en el servicio brindado por la

denunciada.

*0543-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7166, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hecho de tercero o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de

sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para

garantizar tal condición.

El proveedor es un profesional en la prestación de servicios en el mercado;

en consecuencia conoce los riesgos que existen en el desarrollo de su

negocio, resultando ser el más adecuado para implementar las medidas

necesarias que permitan prevenir el surgimiento de estos riesgos

Así, para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte

es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas, razón por la que solo podrá ser eximido de

responsabilidad si acredita que los hechos materia de denuncia se

produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles por

haber escapado a su ámbito de previsión y control.

Al contratar un servicio de transporte terrestre, un consumidor espera que su

equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje, en las mismas condiciones en que fuera entregado, según el deber de custodia que

le asiste.

La recurrente ha señalado que prevé este tipo de situaciones riesgosas pues

las bodegas de sus unidades vehiculares son cerradas de manera

electrónica desde la cabina del chofer, sin embargo, no ha acreditado la

implementación de dicho sistema y, adicionalmente, que el mismo tenga

como finalidad contrarrestar posibles acciones delictivas. Por el contrario, de

acuerdo a las circunstancias en las cuales se produjo el robo que sufrió el

ómnibus de Transportes Cavassa se advierte que, en un tiempo

relativamente corto (pues el bus se encontraba esperando avanzar en medio

del tráfico vehicular), la cerradura de una de sus bodegas cedió a la fuerza

empleada por sujetos desconocidos.

El robo perpetrado en si no acredita un supuesto imprevisible tomando en

cuenta que un proveedor al ser un profesional del servicio que presta debe

hacer frente a los riesgos típicos que implican el desarrollo de su prestación,

como sería en este caso, el extravío del equipaje de sus usuarios como consecuencia de posibles sustracciones efectuadas por terceros, máxime si

su recorrido incluye zonas conocidas como inseguras.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la

resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra

Transportes Cavassa al haber quedado demostrado que el servicio brindado

por dicha empresa no fue idóneo en tanto no cumplió con resguardar

debidamente el equipaje de propiedad de la denunciante

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores8. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o

extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo,

debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación del transportista de habilitar mecanismos para que se realice tal declaración, en la

generalidad de los casos no se cuenta con medios de prueba para calcular

el valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las medidas

correctivas, necesarias para revertir los efectos de la conducta infractora.

Las normas que regulan la prestación del servicio de transporte terrestre de

pasajeros no han previsto un mecanismo para calcular de manera objetiva,

cuál es el monto que las empresas de transporte deben devolver a los

consumidores que hayan sufrido la pérdida de su equipaje durante la

prestación del referido servicio. Aunque existen algunos parámetros

objetivos como el peso máximo de equipaje transportado, ello no resulta

suficiente para establecer una medida correctiva orientada a revertir los

efectos de la pérdida o extravío de equipajes.

Como ha considerado el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia,

el Estado se encuentra en la obligación de hacer primar la norma

constitucional y adoptar las medidas necesarias dentro del ámbito de su

competencia, para resguardar adecuadamente los derechos de los

consumidores y, de ser posible, revertir los efectos negativos que las

infracciones a tales derechos puedan representar. En la Sentencia del 24 de

marzo de 2004, recaída en el marco del Expediente 0858-2003-AA/TC10, la

Sala Primera del Tribunal Constitucional señaló en relación con el "deber especial de protección" que los órganos del Estado deben cuidar que los

derechos fundamentales consagrados en la Constitución no queden

desprovistos de significado.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos

de transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin

embargo, la Sala considera oportuno revisar los criterios a la fecha aplicados

con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para revertir los

efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la naturaleza de los

servicios de transporte terrestre y los costos asociados a su prestación.

Para efectos de esta revisión, es necesario contar con una mayor amplitud

de referentes, considerando para ello no sólo los parámetros establecidos en

nuestra legislación sobre pérdida de equipaje en otros tipos de transporte

(nacional o internacional) sino también la legislación comparada incluyendo

la comunitaria y regional. Frente a ello, debe ponderarse la inversión que

supone la adquisición o fletamento de vehículo de transporte terrestre, más

allá de sus dimensiones.

El artículo 2 del Reglamento de Equipaje y Menaje de casa, aprobado por

Decreto Supremo 016-2006-EF, establece que por equipaje se debe

entender a “todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda

razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o

consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su

cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al

comercio o industria12”.

En nuestro medio existen dos ordenamientos próximos al de transporte

terrestre de pasajeros, el de transporte ferroviario y aéreo. Este último prevé

un mecanismo objetivo para calcular el valor que el proveedor del servicio

debe devolver al pasajero por la pérdida o extravío de su equipaje, en caso

resulte imposible determinar su contenido. Así, el artículo 270 del

Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece que el

proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de

Giro (DEG) por kilo de peso registrado13 en el caso de vuelos nacionales y 23

DEG en el caso de vuelos internacionales14. A diferencia de lo señalado, el transporte ferroviario no comprende una disposición similar, pues para cubrir

la eventualidad del extravío o pérdida de equipaje el Reglamento de

Transporte Ferroviario, aprobado por Decreto Supremo 032-2005-MTC, sólo

prevé la contratación de seguros, cuyos montos mínimos aún no han sido

fijados por la autoridad competente.

Sobre el particular, tomando en cuenta la diferencia establecida por nuestro

ordenamiento entre el transporte aéreo nacional e internacional, cabe aplicar

la misma equivalencia al transporte terrestre de pasajeros. En ese orden de

ideas, se advierte que el reembolso por pérdida de equipaje durante la

prestación del servicio de transporte aéreo nacional, equivale al 74% de

aquel que corresponde a la pérdida durante la prestación del servicio de

transporte aéreo internacional. Utilizando el mismo criterio, el monto máximo

que corresponde otorgar en casos de transportes terrestre nacional equivale

al 74% de los US $ 500,00 fijado en el Convenio de la ALADI para el caso de

transporte terrestre internacional; es decir, US$ 340,00.

El análisis conjunto de la legislación comparada sobre transporte terrestre y

la regulación nacional en materia de transporte aéreo y ferroviario nos

permite advertir los siguientes parámetros objetivos, a ser tomados en

cuenta.

la medida correctiva debe fijarse valorando el precio del pasaje y el

peso del equipaje transportado; en caso no se cuente con este último,

se aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que súperen los

US $ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos,

el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en transporte

terrestre no debe superar los US$ 340,00.

el peso del equipaje de mano no se debe tomar en cuenta a efectos de

establecer la medida correctiva17.

Otro elemento a ser valorado al establecer la medida correctiva, es la

relación entre las prestaciones a cargo del proveedor del servicio de

transporte terrestre. En efecto, a criterio de la Sala, el citado proveedor

responde en igual medida respecto al adecuado transporte de los pasajeros

como frente al transporte de sus equipajes.

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además, valorando

la naturaleza del servicio, la Sala considera que para establecer el monto de

la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe utilizarse el siguiente

factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

La resolución apelada ordenó a Transportes Cavassa, como medida

correctiva, que cumpla con entregar al denunciante US$ 562,68 por el

equipaje perdido teniendo como parámetro las normas correspondientes al

sector aeronáutico. Dicha medida, ha sido cuestionada por la empresa

denunciada, quien señaló que el monto ordenado resultaba excesivo pues

no se había dejado constancia del peso ni del valor del equipaje perdido.

De los actuados, se desprende que no existe una declaración de los objetos

de valor o dinero que pudo contener el equipaje de la señora Alvarado, no se

ha acreditado la valorización de parte que realizó éste y el equipaje de la

denunciante no fue pesado por Transportes Cavassa.

La Sala discrepa con el cálculo de la medida correctiva realizado por la

Comisión. En efecto, conforme a los criterios desarrollados en el presente

acto administrativo, es necesario utilizar parámetros objetivos y razonables

que permitan establecer un factor de cálculo ajustado a las características

del servicio de transporte terrestre de pasajeros

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje del consumidor, debe inferirse que éste corresponde al máximo

permitido por la empresa de transportes; es decir, 21 kilos.19 Del mismo

modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje adquirido en el presente

caso es de S/. 25,00 y, aplicando el factor previamente fijado por este colegiado, correspondería tomar en cuenta como valor de reposición del

equipaje extraviado al señor Alvarado la suma de S/. 262,50.

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución apelada en el

extremo que ordenó, como medida correctiva, la devolución de US$ 562,68

a favor de la denunciante y, modificándola, ordenar que se entregue a la

señora Alvarado la suma de S/. 262,50.

Según lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto Legislativo 71621, para

determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de

la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el

proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos

que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que dependiendo

del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión

En el presente caso, la Comisión consideró como criterio para graduar la

sanción impuesta a la denunciada que el servicio prestado no fue idóneo al

haberse extraviado el equipaje del denunciante, siendo que como proveedor

del servicio debió tomar las medidas necesarias a fin de evitar este tipo de

inconvenientes. Por ello, la Comisión impuso al denunciado una sanción de

2 UIT.

En el presente caso debe considerarse el daño causado al denunciante y la

potencial afectación que una conducta como la desarrollada puede generar a

los consumidores. Así también es importante valorar el daño generado al

mercado como consecuencia de la desconfianza que los hechos objeto de

denuncia puede generar en los consumidores.

Por lo señalado, corresponde confirmar la resolución apelada que sancionó a

Transportes Cavassa con una multa de 2 UIT.

*0540-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 7161 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus

prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar

tal condición.

El servicio de transporte de pasajeros impone además un deber de custodia

respecto del equipaje de los usuarios que transporta evitando así que se

extravíe o se dañe.

En el presente caso, la relación de consumo entre Transportes Junín y el

señor Aquise ha quedado acreditada con el boleto de viaje para la ruta de

Lima a Tarma el 28 de setiembre de 2007, que presentó junto con su

denuncia y que obra a fojas 7 del expediente. Lo que corresponde determinar

en virtud de la apelación es si el señor Aquise hizo entrega de algún equipaje

a Transportes Junín para que lo custodie hasta el final del trayecto,

depositándolo en la bodega del ómnibus en el cual se prestaría el servicio de

transporte.

Debe tenerse en cuenta que es una práctica comúnmente usual en el

servicio de transporte terrestre interprovincial, entregar un ticket numerado al

pasajero por la custodia de su equipaje, de tal forma que al llegar el pasajero

al lugar de su destino, pueda solicitar la devolución de su equipaje e

identificarlo plenamente. En caso éste no le sea devuelto, el pasajero

conserva su ticket, medio que le sirve para sustentar la omisión de entrega

de su equipaje y, por tanto, una falta de idoneidad en el servicio contratado.

En el presente caso, el señor Aquise no ha presentado el ticket del equipaje

entregado en el servicio de transporte contratado con Transportes Junín el

día en que se llevó a cabo la prestación del servicio en la ruta Lima – Tarma.

Sin embargo, como se ha detallado en los antecedentes, el denunciante ha

ofrecido otros medios probatorios que deben ser analizados a fin de

determinar si se produjo la pérdida del equipaje en la prestación del servicio

antes indicado.

De los términos citados se advierte que en dicha oportunidad, sin negar

haber recibido el equipaje reclamado, Transportes Junín manifestó que el

equipaje de dicho usuario no habría sido detallado, lo cual indica que la

incertidumbre de dicha empresa giraba únicamente en torno a la

determinación exacta del contenido y/o valor del equipaje del señor Aquise,

mas no respecto de la existencia del equipaje reclamado.

Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera que ha quedado

acreditado que el señor Aquise hizo entrega de su equipaje a Transportes

Junín, sin que dicha empresa haya acreditado en el procedimiento haber

devuelto el referido equipaje una vez culminado el servicio de transporte

contratado.

En ese sentido, corresponde revocar la Resolución apelada en el extremo

que declaró infundada la denuncia del señor Aquise contra Transportes Junín

y, reformándola, declarar fundada la denuncia por infracción del artículo 8 del

Decreto Legislativo 716 al haber quedado demostrado que el servicio

brindado por dicha empresa no fue idóneo en tanto no cumplió con

resguardar debidamente el equipaje de propiedad del denunciante.

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores4. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o

extraviado fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo,

debido a que la regulación sectorial no prevé la obligación del transportista

de habilitar mecanismos para que se realice tal declaración, en la

generalidad de los casos no se cuenta con medios de prueba para calcular el

valor del equipaje afectado y en mérito a ello, disponer las medidas

correctivas, necesarias para revertir los efectos de la conducta infractora.

Para cubrir los vacíos de la regulación sectorial de transporte terrestre de

pasajeros en caso de pérdida o extravío de equipajes, se han venido

aplicando analógicamente las reglas de pérdida de equipaje de otros tipos de

transporte, como es el caso de las normas de aeronáutica civil. Sin embargo,

la Sala ha considerado oportuno revisar los criterios que venían siendo

aplicados con la finalidad de ajustarlos en el mayor grado posible para

revertir los efectos de la conducta infractora, tomando en cuenta la

naturaleza de los servicios de transporte terrestre y los costos asociados a su

prestación.

Para efectos de esta revisión, ha sido necesario contar con una mayor

amplitud de referentes, considerando para ello no sólo los parámetros

establecidos en nuestra legislación sobre pérdida de equipaje en otros tipos

de transporte (nacional o internacional) sino también la legislación

comparada incluyendo la comunitaria y regional. Frente a ello, se ha

ponderado la inversión que supone la adquisición o fletamento de vehículo

de transporte terrestre, más allá de sus dimensiones.

En efecto, el análisis conjunto de la legislación comparada sobre transporte

terrestre y la regulación nacional en materia de transporte aéreo y ferroviario

nos permite advertir los siguientes parámetros objetivos, a ser tomados en

cuenta.

la medida correctiva debe fijarse valorando el precio del pasaje y el peso

del equipaje transportado; en caso no se cuente con este último, se

aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero.

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no puede establecer medidas correctivas que superen los

US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos, el

monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en transporte

terrestre no debe superar los US$ 340,00.

el peso del equipaje de mano no se debe tomar en cuenta a efectos de

establecer la medida correctiva

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprenden tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además, valorando

la naturaleza del servicio, la Sala ha señalado en recientes pronunciamientos6

que para establecer el monto de la medida correctiva por pérdida de

equipaje, debe utilizarse el siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso de equipaje = valor del equipaje

De los actuados en el expediente, se desprende que no existe certeza sobre

la declaración de los objetos de valor o dinero que pudo contener el equipaje

del señor Aquise ni sobre el peso del mismo, pues si bien el denunciante

presentó algunas boletas referidas a la compra de distintas prendas de vestir,

no ha quedado acreditado que dichas prendas hayan integrado el equipaje del denunciante en la fecha en que se llevó a cabo el servicio por parte de

Transportes Junín8.

En ese sentido, conforme a los criterios desarrollados en el acápite

precedente, es necesario utilizar parámetros objetivos y razonables que

permitan establecer un factor de cálculo ajustado a las características del

servicio de transporte terrestre de pasajeros.

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje del consumidor, debe inferirse que éste corresponde al máximo

permitido por la empresa de transportes; es decir, 20 kilos.9 Del mismo

modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje adquirido en el presente

caso es de S/. 15,00 y, aplicando el factor previamente fijado por este

colegiado, correspondería tomar en cuenta como valor de reposición del

equipaje extraviado al señor Aquise la suma de S/. 150,00.

Sin embargo, teniendo en cuenta que en el presente procedimiento

Transportes Junín ofreció -en la audiencia de conciliación del 30 de octubre

de 2007- como pago por la pérdida de equipaje del señor Aquise la suma de

S/. 200,00, corresponde tener en cuenta dicho monto a efectos de determinar

la medida correctiva a imponerse.

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución apelada en el

extremo que declaró infundada la medida correctiva solicitada y,

reformándola, ordenar que Transportes Junín pague al señor Aquise la suma

de S/. 200,00.

En el presente caso, habiéndose determinado que Transportes Junín infringió

el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 al haber incumplido con su deber de

resguardo del equipaje del señor Aquise corresponde imponer una sanción a

dicha empresa por la comisión de dicha infracción.

El artículo 41 del Decreto Legislativo 716 establece que, al momento de

aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender la gravedad de la

falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el

proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos

que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere

adecuado adoptar11.

A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley de Procedimiento

Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad

sancionadora administrativa el de razonabilidad12, según el cual la autoridad

administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o

igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las

infracciones.

En relación con los efectos de la conducta infractora, no sólo debe tenerse en

cuenta el perjuicio sufrido por el señor Aquise (valor del equipaje perdido)

derivado de la conducta infractora, sino también los efectos potenciales que

se pudiesen ocasionar al mercado. En efecto, conductas como la detectada

en el presente procedimiento no sólo tienen efectos negativos en los usuarios

de dichos servicios que sufren la pérdida de sus equipajes, sino también en

el mercado, dando una señal negativa de las condiciones en las cuales se

prestan los mismos. Así, la cuantía de la sanción a imponer debe ser

suficiente para desincentivar que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro e incentivar que los proveedores desarrollen sus actividades con

la debida diligencia e idoneidad

En el presente caso, sólo considerando las sanciones impugnadas por

Transportes Junín ante esta instancia14, la Sala ha advertido que la conducta

de dicha empresa es reiterativa en la comisión de infracciones al deber de

idoneidad por no cumplir diligentemente el deber de custodia del equipaje de

sus usuarios. En efecto, en anteriores oportunidades, esta Sala ha

sancionado a Transportes Junín por infracciones de ese tipo con multas de

0,5 y 1 UIT:

En atención a estos antecedentes, para que la sanción cumpla con su

finalidad desincentivadora de conductas infractoras y teniendo en cuenta

además los aspectos anteriormente desarrollados en los párrafos 35 y 36, la

multa a imponerse en el presente caso debe ser de 2 UIT.

*0620-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8 del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor1,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de

sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para

garantizar tal condición.

Sobre el particular, la doctrina señala que los eximentes de responsabilidad

deben ser entendidos como un “evento extraño a la esfera de control del

obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por

cuanto existen impedimentos inculpables que por ser expresión de un riesgo

típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado2. En

tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que el

proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia sino

la existencia de un hecho extraordinario e imprevisible que interrumpa la

sucesión ordinaria de causa a efecto.

La afectación del contenido de las encomiendas constituye un riesgo típico

de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además

un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta

que sean entregados al destinatario, teniendo el proveedor la obligación de

preservar las mercancías que transporta. En consecuencia, un consumidor

razonable, al contratar un servicio de envío de mercancías, espera que la

misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas

condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber

de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

A lo largo del procedimiento, Turismo Huancabamba alegó que el equipaje

de la señora Vargas no pudo llegar a su destino debido a que fue sustraído

por delincuentes que forzaron la bodega del bus durante el trayecto hacia

Huancabamba. Sin embargo, la denunciada no ha presentado medio

probatorio alguno que acredite el supuesto robo padecido por su vehículo3.

Sin perjuicio de ello, debe precisarse que al ser una empresa especializada

en el transporte de pasajeros y mercancías, Turismo Huncabamba se

encontraba en mejor posición para adoptar medidas de seguridad que eviten

o reduzcan la posibilidad de asaltos a sus vehículos. Además, debe tomarse

en cuenta que la posibilidad de un robo a la bodega del vehículo no es un

evento imprevisible para la denunciada, dada su experiencia en la prestación

del servicio en la ruta Piura – Huancabamba

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución apelada

en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Turismo

Huancabamba por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716

El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

El artículo 126 literal b) del Reglamento de Administración de Transportes,

aprobado por Decreto Supremo 009-2004-MTC, establece que el proveedor

que presta el servicio de transporte de mercancías tienen la obligación de

llevar en cada viaje una guía de remisión y un manifiesto de carga4.

Asimismo, el 127 literal d) de la misma norma establece que el remitente de

la mercancía se encuentra obligado a declarar verazmente el contenido de su

encomienda5.

En la medida que no resulta posible establecer el valor de la encomienda,

debe tomarse en consideración que Turismo Huancabamba reconoció que su

empresa aplica las normas ferroviarias para establecer las devoluciones por

pérdida de mercancía6. En efecto, el artículo 146 del Reglamento Nacional de

Ferrocarriles, dispone que en caso de pérdida de cualquier bulto cuyo

contenido se ignore y carezca de valor declarado, el operador ferroviario

abonará como única indemnización, 10 veces el valor del flete

correspondiente al bulto perdido.

Conforme a lo indicado en la Boleta de Venta 015538 la señora Vargas

canceló la suma de S/. 6,00 por el servicio de envío de encomienda por lo

que el valor de reemplazo de la misma debe fijarse en S/. 60,00.

En merito a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 324-

2008/INDECOPI-PIU del 25 de junio de 2008 en el extremo que ordenó,

como medida correctiva la restitución de los productos presuntamente

sustraídos de la marca Herbalife a favor de la denunciante y,

modif icándola, ordenar que se entregue a la señora Vargas la suma de S/.

60,00.

*0824-2009/SC2-INDECOPI*

De conformidad con lo establecido en el artículo 3º literal a) del Decreto

Legislativo 7161 –norma vigente a la fecha de interposición de la denuncia–

se considera como consumidor a la persona natural o jurídica que adquiere,

utiliza o disfruta un producto –ya sea un bien o un servicio– en calidad de

destinatario final.

De acuerdo con ello y con el precedente de observancia obligatoria aprobado

mediante Resolución 422-2003/TDC-INDECOPI2, para determinar si una persona natural o jurídica tiene la condición de consumidor se deberá tomar

en cuenta el destino final que otorga al producto adquirido. De esta manera

queda excluido del marco de la protección que otorga el Decreto Legislativo

716, el agente que adquiere un bien o servicio para destinarlo a una actividad

productiva o de generación de recursos.

No obstante, el referido Precedente establece una excepción en cuanto a

algunos sujetos que, pese a destinar el bien o servicio adquirido para sus

necesidades empresariales, pueden acceder al marco jurídico del Decreto

Legislativo 716. Este es el caso de las personas naturales y jurídicas

pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios

cuando adquieren o utilizan productos o servicios para sus necesidades

empresariales respecto de los cuales no fuera previsible que cuenten con

conocimientos especializados equiparables a aquéllos de los proveedores.

En ese orden de ideas, para que una persona que destina un bien o servicio

para sus necesidades empresariales pueda acceder a la protección del

referido marco normativo debe, en primera instancia, acreditar que ostenta la

condición de pequeña empresa. De cumplir con este requisito, debe también

demostrar que se encuentra en una situación de asimetría informativa que

no puede, o no está en capacidad de superar respecto de su proveedor.

Contrario sensu, si resultase previsible que el pequeño empresario cuenta

con conocimientos equiparables a aquéllos de los proveedores en la

adquisición de un producto o servicio destinado a sus necesidades

empresariales, no podrá ser considerado como sujeto afectado por una

situación de asimetría informativa en la relación de consumo y, por tanto, no

podrá ser sujeto de tutela del marco de protección del Decreto Legislativo

716.

De la revisión del expediente, se desprende que Ariana Internacional es una

empresa dedicada a la distribución y comercialización de bienes muebles e

inmuebles, sin que de los medios de prueba existentes se adviertan indicios

de una eventual condición de micro o pequeño empresario, de acuerdo a los

parámetros establecidos en el artículo 3º de la Ley 280153 – Ley de

Promoción y Formalización de la Pequeña y Micro Empresa – para ser

considerada como MYPE, ello en tanto no obra documento alguno que

acredite cumplir con dichos parámetros.

En función a los datos consignados en los dos párrafos anteriores, Ariana

Internacional no puede sustentar una condición de asimetría informativa

frente a Transportes El Huaralino, puesto que el servicio contratado (envío de

encomiendas) se encuentra relacionado con el giro del negocio de la

empresa denunciante –esto es, la compra, venta, comercialización y

distribución de bienes muebles, entre ellos accesorios de oficina–,

constituyendo un servicio conexo a las actividades económicas y los servicios

que brinda.

Por ello, este Colegiado no comparte el análisis efectuado por la Comisión,

pues resulta previsible que Ariana Internacional debiera contar con

conocimientos especializados respecto de los servicios que utiliza en el

desarrollo de sus actividades –como el transporte de mercancías– destinados

a enviar a sus clientes los bienes adquiridos, por lo cual se puede concluir

que no se verifica la existencia de una situación de asimetría informativa

entre la empresa denunciante y Transportes El Huaralino que justifique la

aplicación del Decreto Legislativo 716 a los conflictos derivados entre ambos

Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por

Ariana Internacional y reformándola, declarar improcedente la misma al no cumplir con un requisito de procedencia establecido por el artículo 3º literal a)

del Decreto Legislativo 716.

*2112-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo debe

acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se

genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al

proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la

existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso

fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o negligencia del propio

consumidor que haya afectado la idoneidad de sus prestaciones.

El servicio de transporte de pasajeros impone un deber de entrega del

equipaje de los usuarios en las mismas condiciones en que fue recibido por la

empresa de transportes, evitando así su extravío o que sufra cualquier daño.

En el presente caso, la denunciada ha reconocido que el equipaje del señor

Malpica fue extraviado durante la prestación del servicio de transporte

interprovincial de Chimbote a Lima brindado el 24 de agosto de 2008. De otro

lado, la denunciada no ha acreditado que dicho defecto en el servicio se haya

debido a una causa que la exima de responsabilidad.

Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia contra Tres Estrellas por infracción del

artículo 8º del Decreto Legislativo 716, al haber quedado demostrado que

dicha empresa no cumplió con entregar el equipaje de propiedad del

denunciante.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores10. La finalidad de éstas es revertir los

efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el

futuro, dicha conducta se produzca nuevamente.

En todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas correctivas

a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta infractora hubiera

ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a los consumidores

afectados en detrimento de los infractores, pues para desincentivar las

conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento prevé la imposición de

sanciones

Una vez producida la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consistía en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presentaba mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido fueron

declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, debido a que la

regulación sectorial no preveía la obligación del transportista de habilitar

mecanismos para que se realice tal declaración, en la generalidad de los

casos no se contaba con medios de prueba para calcular el valor del equipaje

afectado.

De esta manera, el análisis conjunto de la legislación comparada sobre

transporte terrestre y la regulación nacional en materia de transporte aéreo y

ferroviario permitió advertir los siguientes parámetros objetivos:

la medida correctiva debía fijarse valorando el precio del pasaje y el peso

del equipaje transportado; en caso no se cuente con este último, se

aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero;

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no podía establecer medidas correctivas que superen los

US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos, el

monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en transporte

terrestre no debía superar los US$ 340,00;

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprendían tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además, valorando la

naturaleza del servicio, la Sala determinó que para establecer el monto de la

medida correctiva por pérdida de equipaje12, debía utilizarse el siguiente factor

de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

En cuanto a la aplicación de dicho factor de cálculo al caso de autos, debe

tenerse en cuenta que, de los medios probatorios que obran en el expediente,

no existe certeza sobre la declaración de los objetos de valor o dinero que

pudo contener el equipaje del señor Malpica ni sobre el peso del mismo, pues

si bien el denunciante señaló que el valor de su equipaje ascendió a

S/. 2 070,00 no acreditó dicha situación con material probatorio alguno

En el presente caso, dado que el proveedor no acreditó haber pesado el

equipaje del consumidor, debe inferirse que éste correspondía al máximo

permitido. Conforme consta en el reverso del boleto de viaje presentado por el

usuario como medio probatorio en este procedimiento14, el peso máximo

permitido por la empresa de transportes denunciada es 20 kilos.

Del mismo modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje adquirido en el

presente caso era de S/. 25,00 y, aplicando el factor previamente fijado por

este colegiado, correspondería tomar en cuenta como valor de reposición del

equipaje extraviado al señor Malpica la suma de S/. 250,00

En mérito a lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada en el

extremo que ordenó como medida correctiva que Tres Estrellas pague al

denunciante la suma de US$ 559,86 en un plazo no mayor de cinco días y,

reformándola, ordenar que la denunciada entregue la suma de S/. 250,00 en

el mismo plazo.

Finalmente, teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su

apelación respecto de la sanción impuesta y la condena al pago de costas y

costos del procedimiento, corresponde confirmar dichos extremos de la

resolución apelada por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

Sin perjuicio de lo indicado, esta Sala ha advertido que en el presente caso, el

consumidor se vio perjudicado al no poder contar con los bienes contenidos

en su equipaje, por tanto la sanción a ser impuesta a Tres Estrellas debió

considerar esta afectación así como debió buscar generar incentivos para

evitar que esta conducta vuelva a repetirse. Por consiguiente esta Sala

considera que al no existir atenuantes de la conducta infractora la sanción

impuesta por la Comisión debió consistir en una multa y no en una amonestación; sin embargo, establecer una multa no resulta posible, toda vez

que el artículo 237.3 de la Ley 27444 impide la imposición de sanciones más

graves para el sancionado cuando haya sido éste quien impugnó la

Resolución adoptada16. Por tanto, se exhorta a la Comisión a que en el futuro,

considere lo indicado anteriormente al momento de imponer sanciones por

infracciones como la que se ha verificado en el presente caso.

*2111-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 71611 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o

negligencia del propio consumidor que haya afectado la idoneidad de sus

prestaciones.

El servicio de transporte de pasajeros impone un deber de entrega del

equipaje de los usuarios en las mismas condiciones en que fue recibido por

la empresa de transportes, evitando así su extravío o que sufra cualquier

daño.

De otro lado, ninguna de las denunciadas ha acreditado que el defecto en el

servicio se haya debido a una causa que las exima de responsabilidad. Si

bien Turismo Anita ha alegado en su apelación que el maletín fue

transportado por el denunciante como su equipaje de mano, no ha probado

tal circunstancia. Por el contrario, ha quedado demostrado en el expediente,

que el señor Valverde conserva el ticket que le fue entregado por su maletín,

lo cual evidencia que éste no le fue devuelto.

Por tanto, Transportes Anita y Turismo Anita son responsables en la vía

administrativa por la prestación de un servicio de transporte al señor

Valverde que no resultó idóneo

Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia contra Transportes Anita y Turismo Anita

por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716, al haber quedado

demostrado que dichas empresas no cumplieron con entregar el maletín de

propiedad del denunciante.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas

correctivas a favor de los consumidores12. La finalidad de éstas es revertir los

efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el

futuro, dicha conducta se produzca nuevamente.

En todos los casos, se debe evaluar la pertinencia de las medidas correctivas

a ser adoptadas para revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado, sin llegar a otorgar ventajas adicionales a los consumidores

afectados en detrimento de los infractores, pues para desincentivar las

conductas lesivas de estos últimos el ordenamiento prevé la imposición de

sanciones.

Partiendo de este punto, el análisis que debe ser aplicado para determinar la

medida correctiva en el presente caso corresponde al criterio establecido por

la Sala ante el vacío de la normativa sectorial de transportes, existente en la

fecha en que ocurrieron los hechos materia de denuncia.

Una vez producida la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consistía en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del

contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presentaba mayores

inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido

fueron declarados previamente por el consumidor. Sin embargo, debido a

que la regulación sectorial no preveía la obligación del transportista de

habilitar mecanismos para que se realice tal declaración, en la generalidad

de los casos no se contaba con medios de prueba para calcular el valor del

equipaje afectado.

De esta manera, el análisis conjunto de la legislación comparada sobre

transporte terrestre y la regulación nacional en materia de transporte aéreo y

ferroviario permitió advertir los siguientes parámetros objetivos:

la medida correctiva debía fijarse valorando el precio del pasaje y el

peso del equipaje transportado; en caso no se cuente con este último,

se aplicará el peso máximo de equipaje permitido al pasajero;

en materia de transporte terrestre internacional, la autoridad

administrativa no podía establecer medidas correctivas que superen los

US$ 500,00. Sobre la base de dicho monto y aplicando la relación

existente entre transporte nacional e internacional en servicios aéreos, el

monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje en transporte

terrestre no debía superar los US$ 340,00

Tomando en cuenta los criterios objetivos que se desprendían tanto de la

legislación comparada como de la legislación nacional y, además, valorando

la naturaleza del servicio, la Sala determinó que para establecer el monto de

la medida correctiva por pérdida de equipaje14, debía utilizarse el siguiente

factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

Dado que el proveedor no ha acreditado el peso del equipaje extraviado,

debe inferirse que éste correspondía al máximo permitido. Conforme ha

declarado expresamente Transportes Anita16, el peso máximo permitido es 20

kilos.

Del mismo modo, tomando en cuenta que el valor del pasaje adquirido en el

presente caso era de S/. 15,00 y, aplicando el factor previamente fijado por

este colegiado, correspondería tomar en cuenta como valor de reposición del

equipaje extraviado al señor Valverde la suma de S/. 150,0017.

En mérito a lo expuesto, considerando que Transportes Anita y Turismo Anita

apelaron la medida correctiva por considerarla excesiva, corresponde revocar

la resolución apelada en el extremo que ordenó como medida correctiva que Transportes Anita y Turismo Anita paguen en forma solidaria al denunciante

la suma de US$ 543,36 en un plazo no mayor de cinco días y, reformándola,

ordenar que Transportes Anita y Turismo Anita entreguen en forma solidaria

la suma de S/. 150,00 al denunciante en el mismo plazo.

Finalmente, teniendo en cuenta que las denunciadas no han fundamentado

su apelación respecto de las sanciones impuestas y la condena al pago de

costas y costos del procedimiento, corresponde confirmar dichos extremos

de la resolución apelada por resultar accesorios al pronunciamiento

sustantivo.

*2121-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones

acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación, en la

medida que una condición objetiva que los bienes y servicios prestados

deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que

sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles,

atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su

prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la

obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un

deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea

entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye

precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la

pérdida, extravío o robo del equipaje o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de

pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la

hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la entrega

de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios

para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje

extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones configurará, en

consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

Así, lo actuado en el expediente, permite advertir que Inter Buss recibió el

equipaje del señor Flores un día antes que éste realizara el viaje; por tanto, al

encontrarse los bienes en su esfera de custodia, asumía la obligación de

garantizar que llegaran a su destino final sin ningún inconveniente.

Ha quedado acreditado que el servicio prestado por Inter Buss no fue idóneo

debido a que la denunciada no tomó las precauciones necesarias para que el

equipaje del señor Flores no se extravíe.

Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución apelada en el extremo que

declaró fundada la denuncia del señor Flores contra Inter Buss por infracción

del artículo 8 del Decreto Legislativo 716 al haber quedado demostrado que

el servicio brindado por dicha empresa no fue idóneo en tanto no cumplió con

entregar el equipaje de propiedad del denunciante.

*2171-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado11. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximen de tal

responsabilidad.

El servicio de transporte de pasajeros impone además del deber de

transportar a los pasajeros de un punto a otro, un deber de entregarles su

equipaje conforme fueron recibidos, de allí que debe adoptar las medidas

necesarias para evitar que dicho equipaje se extravíe o se dañe.

En su apelación, Santa Ursula indicó que el señor Cáceres no había

acreditado fehacientemente cuál era el contenido del equipaje, de allí que no

existía razón para que se le imponga una multa y se le ordene la devolución

de una suma de dinero.

Sobre el particular, debe indicarse que no existe controversia alguna sobre la

falta de idoneidad en el servicio brindado, debido a que, en el presente caso,

la entrega del equipaje del señor Cáceres a la denunciada no sólo quedó

acreditada con la boleta del pago efectuado por el exceso del equipaje

transportado y el ticket del equipaje12, sino fundamentalmente porque la

denunciada no acreditó haber devuelto dicho equipaje al denunciante.

Como se ha indicado, los argumentos de defensa de Santa Ursula se

centraron en señalar que no había quedado acreditado que los bienes que

integraron el equipaje hubieren sido las cuatro bombas sumergibles,

reclamadas por el denunciante, pues éste no declaró dicho contenido ni su

valor. Sin embargo, el hecho que el contenido del equipaje o su valor no

hubiese sido declarado no es una situación que exima de responsabilidad a

la denunciada, pues en el presente caso la infracción del artículo 8º del

Decreto Legislativo 716 se configuró porque Transportes Santa Ursula no

cumplió con su deber de devolver el equipaje entregado por el señor

Cáceres, tal como se ha indicado en los dos párrafos precedentes.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el

señor Cáceres por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

*1040-2009/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor1,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo exima de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado de la idoneidad de

sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para

garantizar tal condición.

La afectación del contenido de las encomiendas constituye un riesgo típico de

la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de

transporte terrestre. Ello se debe a que el envío de paquetes impone además

un deber de custodia y de intangibilidad de los bienes transportados hasta

que sean entregados al destinatario, teniendo el proveedor la obligación de

preservar las mercancías que transporta. En consecuencia, un consumidor

razonable, al contratar un servicio de envío de mercancías, espera que la

misma sea transportada en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que le sea entregada en las mismas

condiciones en que fue recibida por la empresa de conformidad con el deber

de custodia que asiste al proveedor del servicio de transporte.

Sobre el particular, debe precisarse que al ser una empresa especializada en

el transporte y entrega de mercancías, Transportes Olano se encontraba en

mejor posición para adoptar medidas de seguridad que eliminen o reduzcan

la posibilidad de hurtos al interior de su establecimiento, como por ejemplo

establecer un sistema ordenado de entregas que evite aglomeraciones como

las aludidas en su defensa. Al margen de ello, debe tomarse en cuenta que

el hurto de encomiendas no es un evento imprevisible para la denunciada,

pues en sus propios descargos afirmó conocer la existencia de un grupo de

delincuentes que se dedica a dicha actividad ilícita.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución apelada

en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transporte Olano por

infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

*2386-2009/SC2-INDECOPI*

El señor Fernández señaló en su denuncia que el 31 de octubre de 2007, a

través de Cruz del Sur – Oficina Cusco, remitió un sobre que contenía una carta y dinero para la señora Fanny Fernández Tapia; sin embargo, cuando el 10 de noviembre de 2007, la destinataria se acercó a Cruz del Sur - Oficina Arequipa a recoger el sobre pero constató que este se encontraba manipulado y que no contenía ni la carta ni el dinero.

De lo anteriormente expuesto se colige que las pruebas aportadas por el

denunciante no han acreditado el defecto en el servicio de mensajería que le

prestó Cruz del Sur, más aún si en el reverso de la boleta de venta que emite la

empresa denunciada se consigna la frase "La Empresa no se responsabiliza por el envío de dinero, valores y joyas como encomienda y/o carga"8 y en la

inspección realizada el 3 de mayo de 2008, realizada por la Secretaría Técnica

de la Comisión, se constató que la empresa de transportes informaba a los

consumidores que no estaba permitido enviar dinero por medio de sobres y que

la manera correcta de hacerlo era por medio de un giro9.

Por otro lado, el señor Fernández cuestionó que dicha acta esté firmada por el

administrador de la empresa denunciada, lo que a su parecer indicaría que no se

hicieron las preguntas correspondientes al personal de encomiendas. Sobre el

particular se debe señalar que el personal de Indecopi realizó la inspección, tal

como consta en el acta, como consumidor incógnito, precisamente para que el

personal de encomiendas responda conforme lo hace normalmente, luego de lo

cual se identificaron y solicitaron al administrador de Cruz del Sur – Oficina

Cusco que suscriba dicho documento, en su calidad de funcionario de dicha

empresa; por lo cual la inspección del 3 de mayo de 2008 fue realizada

correctamente.

Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 071-2008/INDECOPI-CUS, en

el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 8º del

Decreto Legislativo 716.

*0162-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto

de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que

ofrecen en el mercado, por lo que deben entregarlos en las condiciones

ofrecidas, expresa o implícitamente2, y dispuestas por la Ley.

En materia de idoneidad, en principio corresponde al consumidor acreditar

la existencia de un defecto en el producto o servicio, siendo que el

proveedor debe demostrar la idoneidad del bien o servicio, o que el defecto

no le es imputable al existir circunstancias que lo eximen de

responsabilidad3.

Cabe anotar que la Sala ha señalado que un consumidor que contrata el

servicio de transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su

equipaje lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se

produzca la pérdida o la demora en la entrega del equipaje, la empresa

proveedora realice todos los trámites necesarios para encontrar el mismo o,

en su caso, pagarle el valor del equipaje extraviado; y, que el cumplimiento

de todas estas obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de

un servicio idóneo4.

Julsa señaló en sus descargos y en su apelación que el ticket Nº 2855 no

correspondía al destino ofertado –en razón que el mismo indicaba como

destino la ciudad del Cusco–, por lo que no estaba acreditada la pérdida del

equipaje del señor Villafuerte. Sobre el particular cabe anotar que la entrega

del ticket por parte de la empresa de transportes al consumidor determina

que el pasajero entregó a cambio su equipaje en la ciudad de origen, con la

finalidad que sea transportado en la bodega del ómnibus, y que dicho

comprobante sea devuelto a la empresa de transportes una vez que esta le

entregue el equipaje en la ciudad de destino. Habiéndose acreditado en el

presente procedimiento que a la fecha el señor Villafuerte tiene en su poder

el comprobante antes señalado se ha probado que entregó su equipaje y

que el mismo no le ha sido devuelto por la empresa denunciada. Por ello, la

alegación de que el destino consignado en el boleto de viaje y el indicado

en el comprobante de equipaje son distintos no es oponible al pasajero por

cuanto independientemente de ello se ha acreditado que el pasajero

entregó su equipaje en la ciudad de origen y que este no le fue devuelto en la ciudad de destino, por lo que ha quedado probada la infracción de Julsa a

las normas de Protección al Consumidor.

Por ello, se debe confirmar la resolución apelada que declaró fundada la

denuncia del señor Villafuerte contra Julsa por infracción al artículo 8º del

Decreto Legislativo 716.

*0206-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado10. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC11 estableció que dicha norma

contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por

los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la

carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor acreditar que no

es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximen de tal responsabilidad

En el servicio de transporte terrestre de encomiendas, la afectación del

contenido de éstas constituye un riesgo típico de la actividad realizada,

siendo el proveedor quien se encuentra en una mejor posición -dado el

conocimiento especializado de la actividad que realiza en el mercado- para

establecer mecanismos que eviten la ocurrencia de situaciones que afecten

la intangibilidad de los bienes que transporta. En tal sentido, el servicio de

envío de encomiendas exige al proveedor no sólo un deber de transportar los

bienes de un punto hacia otro, sino también un deber de custodiar tales

bienes hasta que sean entregados al destinatario, evitando su pérdida,

extravío o robo.

Teniendo en cuenta lo anterior, al contratar un servicio de envío de

mercancías, un consumidor razonable espera que éstas sean transportadas

en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma

tal que dichas mercancías sean entregadas en las mismas condiciones en

que fueron recibidas por la empresa.

Al haber quedado acreditado que Cruz del Sur prestó un servicio falto de

idoneidad a la señora Colchado y dado que dicha empresa no acreditó que el

defecto en el servicio se haya debido a una causa externa que la exima de

responsabilidad, corresponde confirmar la Resolución 0387-2009/INDECOPILAL

en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo

8º del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la

imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores12. La finalidad

de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora

causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Sobre el particular, debe indicarse que al ser una empresa especializada en

el transporte de mercancías, Cruz del Sur se encontraba en mejor posición

para verificar el contenido de la encomienda y, en caso de no tener a la vista

dicho contenido, dejar constancia de ello. Cabe resaltar que en el servicio de

transporte de encomiendas resulta relevante dejar constancia del detalle de

los bienes objeto de transporte al momento de su entrega, pues ello limitará

la responsabilidad del proveedor y brindará garantías al consumidor, siendo el propio proveedor quien diseña los formatos para dejar constancia de tales

circunstancias.

En el presente caso, Cruz del Sur no hizo referencia alguna sobre las

condiciones en que recibió la encomienda ni dejó constancia que no efectuó

revisión alguna de su contenido. Por el contrario, de acuerdo a los términos

anotados en la propia boleta de venta del servicio materia de denuncia, se

advierte que dejó constancia que la encomienda era un paquete que contenía

un celular nuevo sin dejar anotación adicional sobre las condiciones en que

recibió dicho bien, por lo que dicha empresa no puede alegar el

desconocimiento del bien transportado.

ello debe adicionarse que en el procedimiento, la señora Colchado

presentó la boleta de venta correspondiente a la compra de un celular nuevo

modelo LG KF510 y un chip prepago por un monto total de S/. 849,00 en

Tiendas por Departamento Ripley S.A. de la ciudad de Trujillo el día 13 de

octubre de 200813, es decir, un día antes del envío de la encomienda desde

dicha ciudad, lo cual genera mayor certeza respecto del contenido de la

encomienda materia del procedimiento. Cabe indicar que la denunciada no

formuló tacha contra dicho documento de pago durante el procedimiento, por

lo que debe tenerse en cuenta su valor probatorio para determinar la medida

correctiva que debe disponerse por la infracción cometida.

Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, cuando se produce la

pérdida o extravío de una encomienda, la medida correctiva idónea para

revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la

empresa de transporte la devolución del valor de su contenido. Por ello, a fin

de determinar la medida correctiva, debe tenerse en cuenta el valor del bien

objeto de la encomienda remitida por la señora Colchado.

La Comisión descartó el valor probatorio de la boleta presentada por la

denunciada pues, a su criterio, no generaba certeza respecto de que las cláusulas contenidas en dicho documento hayan estado presentes en la

boleta que fue entregada a la señora Colchado por el servicio materia de

denuncia15. Sin embargo, debe indicarse que las afirmaciones vertidas por la

empresa de transportes en ese sentido no han sido contradichas por la

señora Colchado durante el procedimiento, ni tampoco la boleta de venta

presentada por la denunciada ha sido tachada por la denunciante.

Por ello, debe tenerse como un hecho no controvertido en el procedimiento

que las cláusulas generales de contratación detalladas en la boleta de venta

presentadas por la denunciada son similares a las cláusulas que estuvieron

impresas en el reverso de la boleta de venta del servicio materia de denuncia.

Se debe partir indicando que el artículo 2º de la Ley de Protección al

Consumidor dispone que los operadores del derecho deben interpretar las

normas y obligaciones en el sentido más favorable al consumidor16, en razón

de que el sistema de protección al consumidor establecido por el

ordenamiento jurídico se desarrolla dentro del marco de una economía social

de mercado y acorde con los parámetros establecidos por la Constitución.

En ese escenario, una cláusula predispuesta por un proveedor puede ser

vejatoria o abusiva cuando genera una asimetría -en contraste con el

principio de buena fe- en la economía de las obligaciones a las que se

encuentran vinculadas contractualmente las partes, en desmedro de la parte

que las acepta18. Asimismo, la doctrina ha precisado que dentro de aquellas

cláusulas vejatorias o abusivas que suponen una privación de derechos

básicos del consumidor se encuentran aquellas que limitan la responsabilidad

del profesional en el cumplimiento del contrato por los daños causados al

consumidor debido a una acción y omisión por parte de aquél19.

En esa línea, el artículo 1398º del Código Civil establece que, en los

contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no

aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que

establezcan, a favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones

de responsabilidad

Asimismo, el artículo 18º del Decreto Legislativo 1045 –Ley Complementaria

al Sistema de Protección al Consumidor– establece que, en las cláusulas

generales de contratación y en los contratos por adhesión, se tendrán por no

puestas las cláusulas que, entre otros, tengan por objeto permitir al proveedor

modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio

del consumidor o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, sin contar

con el consentimiento explícito e informado de los consumidores21.

De acuerdo a lo anterior, para que una cláusula general de contratación

pueda ser invocada requiere contar con el consentimiento explícito e

informado del consumidor sobre su inserción en la relación jurídica entablada,

de conformidad con lo establecido por el artículo 18º del Decreto Legislativo

1045 antes mencionado.

En el presente caso, Cruz del Sur no ha acreditado que la cláusula general

de contratación que tiene por objeto limitar su responsabilidad de manera *ex*

*ante* frente a sus clientes por el monto de los bienes que son extraviados por

una causa imputable a ella, haya contado con el consentimiento explícito e

informado de la señora Colchado, por lo cual no puede ser invocada por la

denunciada para limitar su responsabilidad en tal sentido.

Respecto al monto que corresponde entregar al usuario por la pérdida de una

encomienda o mercancía en el ámbito del transporte terrestre nacional, no

existe una norma específica que establezca los criterios para valorar dicho

monto. Sin embargo, tal como se ha señalado en el punto 30 de la presente

resolución, esta Sala considera que el monto que corresponde disponer como

medida correctiva por la pérdida de una encomienda debe ser determinado

en función del valor del bien o bienes que integran la misma22.

En el presente caso, el valor del celular nuevo remitido por la denunciante

asciende a S/. 849,00, de acuerdo a la boleta de venta presentada por la

señora Colchado, la cual -como se ha indicado- no ha sido tachada por la

denunciada.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución

0387-2009/INDECOPI-LAL en el extremo que dispuso como medida

correctiva que, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, Cruz del Sur

cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/. 849,00 correspondiente

al valor del equipo celular extraviado.

*0416-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado10. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC11 estableció que dicha norma

contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por

los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto de idoneidad en el bien o servicio prestado para que se genere una

inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor

acreditar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de

supuestos que lo eximen de tal responsabilidad.

En el servicio de transporte terrestre de carga, la afectación de los bienes que

la integran constituye un riesgo típico de la actividad realizada, siendo el

proveedor quien se encuentra en una mejor posición -dado el conocimiento

especializado de la actividad que realiza- para establecer mecanismos que

eviten la ocurrencia de situaciones que afecten la intangibilidad de tales

bienes. Teniendo en cuenta lo anterior, al contratar un servicio de transporte

de carga, un consumidor razonable espera que los bienes que la integran

sean transportadas en forma adecuada, diligente y segura al destino

correspondiente, de forma tal que sean entregados en las mismas

condiciones en que fueron recibidas por la empresa.

Durante el procedimiento, el señor Abanto acreditó la contratación del

servicio con la boleta de venta que obra a fojas 7 del expediente, mientras

que Tepsa reconoció que el colchón que transportó fue deteriorado durante

la prestación del servicio.

Al haber quedado acreditado que Tepsa prestó un servicio falto de idoneidad

al señor Abanto y dado que dicha empresa no acreditó que el defecto en el

servicio se haya debido a una causa externa que la exima de

responsabilidad, corresponde confirmar la Resolución 0010-2009/INDECOPICAJ

en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo

8º del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores12. La finalidad

de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora

causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Pese a tener conocimiento del bien transportado y sus características, no se

dejó constancia del valor del mismo en la boleta de venta del servicio. Sin

embargo, en el presente caso, Tepsa ha señalado que era política de la

empresa entregar por la pérdida o deterioro del bien, la devolución de un monto correspondiente a diez (10) veces el flete pagado, procedimiento al

cual el denunciante se había acogido inicialmente. Por su parte, el

denunciante no ha negado su acogimiento a dicho procedimiento, ni tampoco

ha cuestionado su aplicación en el presente caso, por lo que debe tenerse en

cuenta los alcances del mismo a efectos de determinar la medida correctiva.

En este contexto, en cuanto al monto base para calcular la medida correctiva,

Tepsa indicó que la Comisión debió haber tenido en cuenta que transportó

cinco piezas y que sólo una de ellas (colchón) había sido deteriorada, razón

por la que no correspondía considerar como monto base el flete total

cancelado. Así, durante el procedimiento señaló que el señor Abanto contrató

el traslado de cuatro piezas (que integraban una tarima) y un colchón usado a

la ciudad de Lima cancelando las sumas de S/. 59,70 y S/. 36,00,

respectivamente, de allí que únicamente correspondía considerar este último

monto para efectos de calcular la medida correctiva.

Dado que el monto cancelado por el servicio ascendía a S/. 120,00,

correspondía disponer que Tepsa efectúe la devolución de S/. 1 200,00. Sin

embargo, teniendo en cuenta que en el presente caso el señor Abanto

únicamente solicitó la devolución de S/. 869,01, debía considerarse este

monto como medida correctiva.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución

0010-2009/INDECOPI-CAJ en el extremo que dispuso como medida

correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, Tepsa cumpla

con devolver al denunciante la suma de S/. 869,01.

*0855-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7169 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor debe

acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que

se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo

al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la

existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso

fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o negligencia del propio

consumidor que haya afectado la idoneidad de sus prestaciones.

El servicio de transporte de pasajeros impone además un deber de custodia

respecto del equipaje de los usuarios que transporta evitando así que se

extravíe o se dañe.

En el presente caso, la denunciada ha reconocido que el equipaje del señor

Laguna fue extraviado durante la prestación del servicio de transporte

interprovincial de Lima a Cajamarca brindado el 16 de abril de 2009. Sin embargo, ha señalado que tal hecho se debió a un hurto del que fue objeto el

ómnibus de su empresa que prestaba el servicio al señor Laguna.

Aún en el supuesto de que Expreso Cial hubiera acreditado el robo que su

ómnibus fue objeto de hurto, no ha demostrado que el mismo hubiera

correspondido a un hecho imprevisible que escape a su ámbito de control,

más aun cuando la ruta en la cual presta su servicio comprende zonas que

según su propia declaración presentan altos índice de inseguridad.

Conforme lo expuesto, en caso se hubiera perpetrado un robo en uno de los

ómnibus de la denunciada, ello no acredita un supuesto imprevisible tomando

en cuenta que un proveedor al ser un profesional del servicio que presta debe

hacer frente a los riesgos típicos que implican el desarrollo de su prestación,

como sería en este caso, el extravío del equipaje de sus usuarios como

consecuencia de posibles sustracciones efectuadas por terceros, máxime si

su recorrido incluye zonas conocidas como inseguras

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la

resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra

Expreso Cial al haber quedado demostrado que el servicio brindado por dicha

empresa no fue idóneo en tanto no cumplió con resguardar debidamente el

equipaje de propiedad de la denunciante.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a favor de los

consumidores10. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta

se produzca nuevamente.

La resolución apelada ordenó como medida correctiva la devolución a favor

del denunciante de la suma de S/. 550,00 por la pérdida de su equipaje.

Dicho monto ha sido cuestionado por Expreso Cial que ha señalado que la

Comisión debió aplicar lo dispuesto por el Decreto Supremo 017-2009/MTC -

Reglamento Nacional de Administración de Transportes-.

Cabe señalar que dado que los hechos materia de infracción ocurrieron en

fecha anterior en la que fue aprobado el Decreto Supremo 017-2009/MTC, no

resultaba posible su aplicación al caso concreto.

En consecuencia, la Comisión determinó válidamente el monto a devolver por

la pérdida del equipaje, aplicando para tal efecto la fórmula establecida por

ésta Sala11 en función del análisis conjunto de la legislación comparada sobre

transporte terrestre y la regulación nacional en materia de transporte aéreo y

ferroviario.

El factor adoptado, responde a la necesidad de una solución transitoria a la

ausencia de regulación específica sobre el extravío o pérdida de equipaje,

que debía ser aplicada en tanto la autoridad competente llamada a regular

estos vacíos no emita las normas necesarias para cubrirlos.

Conforme a lo señalado, corresponde confirmar la resolución apelada en el

extremo que ordenó como medida correctiva la devolución de S/. 550,00 a

favor del denunciante.

*0861-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7165 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones

acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la

naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación, en la

medida que una condición objetiva que los bienes y servicios prestados

deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que

sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.

En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación

de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito

de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario

del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de

aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del

equipaje o la demora en su entrega.

Cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre de

pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino en la

hora pactada y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la entrega

de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites necesarios

para encontrar el mismo o, en su caso, pagarle el valor del equipaje

extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones configurará, en

consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de

la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección

al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se

produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles

En el presente caso, el señor Ruelas denunció a Turismo Express debido a

que el día 23 de mayo de 2008, fecha programada para su transporte desde

la ciudad de Puno hacia Arequipa, se extravió su equipaje que había dejado

en el counter de dicha empresa, por lo que solicitó a la Comisión que ordene

a la denunciada la devolución de S/. 1 750,00 correspondiente al valor

aproximado de los objetos que se encontraban al interior de su equipaje. A

efectos de acreditar sus afirmaciones, presentó una constatación policial de

los hechos denunciados y su boleto de viaje.

No obstante, en su apelación Turismo Express señaló que mediante una

comunicación enviada por el propio denunciante tomó conocimiento que su

equipaje no se había extraviado y que al parecer habían sido sus propios

compañeros de la banda musical a la que pertenece, los que habían cogido

sus pertenencias con la finalidad de tenderle una broma. En mérito a ello,

concluyó que dicha comunicación lo exoneraría de responsabilidad por los

hechos que motivaron el inicio del procedimiento en su contra.

A mayor abundamiento, cabe señalar que mediante escrito del 8 de julio de

2009 el propio denunciante ha reconocido frente a la autoridad administrativa

que Turismo Express no tendría responsabilidad por los hechos que

motivaron su denuncia.

Por tanto, teniendo en consideración que la comunicación enviada por el

denunciante a Turismo Express desvirtúa las acusaciones hechas en su

contra y; en consecuencia, acredita que los hechos que motivaron el inicio del

procedimiento no le resultan imputables, corresponde revocar la Resolución

0115-2009/INDECOPI-PUN que declaró fundada la denuncia del señor

Ruelas contra Turismo Express por infracción del artículo 8º del Decreto

Legislativo 716 y reformándola, declararla infundada.

Dado que la Sala ha revocado la Resolución 0115-2009/INDECOPI-PUN que

declaró fundada la denuncia del señor Ruelas contra Turismo Express, y

reformándola, la declaró infundada, corresponde dejar sin efecto la medida

correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del

procedimiento y la sanción de 3 UIT impuesta a Turismo Express.

*1075-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7165 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones

acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la

naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación, en la

medida que una condición objetiva que los bienes y servicios prestados

deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que

sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de

la responsabilidad objetiva que se deriva de la normatividad sobre Protección

al Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se

produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las

condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles,

atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normativa que rige su

prestación. En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la

obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un

deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea

entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia incluye

precisamente la realización de aquellas acciones destinadas a prevenir la

pérdida, extravío o robo del equipaje o la demora en su entrega.

Por tanto, cuando un consumidor contrata los servicios de transporte terrestre

de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje lleguen a su destino sin

inconveniente alguno y que, en caso se produzca la pérdida o demora en la

entrega de su equipaje, la empresa proveedora realice todos los trámites

necesarios para encontrar el mismo o, en su caso, pagar al consumidor el

valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas obligaciones

configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio idóneo.

En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación

de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito

de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario

del servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de

aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del

equipaje o la demora en su entrega.

De conformidad con la norma citada precedentemente, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o

negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus

prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar

tal condición.

De la revisión del expediente, se ha podido constatar que la señora Condori

acreditó la relación de consumo establecida con Andoriña Tours con el boleto

de viaje adquirido. En relación a los equipajes, es importante precisar que

normalmente las empresas de transportes entregan tickets por cada equipaje

dejado en su custodia por el pasajero. Ello, con la finalidad que éste al arribar

a su destino, pueda solicitar la devolución de su equipaje verificándose para

tal efecto la numeración consignada en dicho ticket. En el presente caso, la

señora Condori presentó un ticket intacto y otros dos cortados por la mitad, lo

cual pone de manifiesto que entregó tres equipajes para la custodia de

Andoriña Tours y que únicamente le fueron devueltos dos de ellos. Por tanto,

siendo que la presentación del ticket es el único medio que posee el

consumidor para acreditar el defecto en el servicio prestado, ha quedado

acreditado que su equipaje no fue devuelto por la denunciada.

Considerando que la denunciante ha acreditado la existencia del defecto en

el servicio prestado por Andoriña Tours y siendo que la denunciada lejos de

aportar pruebas en su defensa que permitan desvirtuar las imputaciones

hechas en su contra, reconoció los hechos denunciados por la señora

Condori, ha quedado acreditado el defecto denunciado.

En este punto es importante precisar que si bien Andoriña Tours reconoció su

responsabilidad por la pérdida del equipaje de la señora Condori, ello no la

exime de responsabilidad administrativa pues la infracción denunciada en el

presente caso, es la falta de idoneidad en el servicio prestado por la

denunciada en la medida que ésta debió resguardar el equipaje de la

denunciante ya que parte de las obligaciones de los proveedores al brindar

sus servicios de transporte, se encuentra el de custodia de los equipajes.

Por consiguiente, el reconocimiento de responsabilidad no enerva la potestad

de la autoridad administrativa de imponer una sanción al administrado pues

basta con constatar la comisión de una infracción para que el infractor sea

susceptible de una sanción.

En atención a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la

Resolución 100-2009/INDECOPI-ICA que declaró fundada la denuncia de la

señora Condori contra Andoriña Tours por infracción del artículo 8º del

Decreto Legislativo 716, al haberse acreditado que el servicio brindado por el

denunciado no fue idóneo en la medida que no cumplió con resguardar el

equipaje propiedad de la consumidora.

*1133-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al

Consumidor5, establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En

aplicación de esta norma, el consumidor debe acreditar la existencia de un

defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la

carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es

responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximen de tal responsabilidad.

El servicio de transporte terrestre impone -además de la obligación de

conducir a los pasajeros al destino previamente pactado- un deber implícito de

custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del

servicio. Dicho deber de custodia incluye precisamente la realización de

aquellas acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o robo del

equipaje.

En el presente caso, la señora Ramos indicó que el 3 de abril de 2009 contrató

los servicios de Expreso Cial para viajar de Lima a Cajamarca, confiándole así

su equipaje. Sin embargo, durante el trayecto se le informó que la puerta de la

bodega del ómnibus había sido forzada, por lo que como consecuencia de ello

su equipaje había sido sustraído.

Sobre el particular, cabe precisar que el supuesto de caso fortuito se configura

únicamente por la ocurrencia de un evento extraordinario, imprevisible e

irresistible6. Pues bien, el servicio de transporte terrestre de pasajeros

presenta un riesgo inherente que hace previsible la eventual ocurrencia de

sucesos que pueden afectar la seguridad de los pasajeros y/o sus bienes.

Asimismo, se debe agregar que la propia empresa denunciada ha reconocido

que el tramo de la carretera donde ocurrió el acto delictivo se caracteriza por

ser un lugar inseguro que afecta el servicio de las empresas de transporte

terrestre en general.

Por lo tanto, se advierte que -contrariamente a lo señalado por Expreso Cial- el

acto delictivo que originó la sustracción del equipaje de la señora Ramos no

calificó como un caso fortuito sino que pudo ser previamente previsto por su

parte. Así, Expreso Cial debió tomar las medidas razonables destinadas a

evitar este tipo de incidentes. Situación que sin embargo no ocurrió en este

caso.

No cabe amparar el argumento de Expreso Cial referido a que no era

responsable por la inseguridad del tramo de la carretera donde se generó el

acto delictivo, toda vez que tal circunstancia no le fue atribuida en momento

alguno. Así, lo que tanto la primera instancia como esta Sala han procurado en

este caso, es resaltar el hecho de que si un lugar es conocido por presentar

una mayor peligrosidad, la empresa prestadora del servicio tiene a su cargo

adoptar las medidas convenientes para paliar dicha situación. Bajo los mismos

argumentos, no resultaba necesario valorar el documento que emitió la

empresa denunciada a la Fiscalía Provincial de Prevención del Delito de

Cajamarca para que tomara las acciones de prevención necesarias a fin de

resguardar el mencionado tramo de la carretera. Ello, en tanto dicho

documento no exime de responsabilidad a Expreso Cial por la conducta

infractora en la que incurrió

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la Resolución 0173-

2009/INDECOPI-CAJ en el extremo que declaró fundada la denuncia contra

Expreso Cial por infracción del artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley

del Sistema de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que no

cumplió con las medidas de seguridad necesarias a fin de resguardar el

equipaje de la señora Ramos.

En la Resolución 0173-2009/INDECOPI-CAJ, la Comisión ordenó a Expreso

Cial como medida correctiva que cumpliera con pagar a la señora Ramos

S/. 550,00, correspondiente al valor del equipaje extraviado. Dicho extremo fue

apelado por Expreso Cial argumentando que el Decreto Supremo 017-

2009/MTC indicaba que el monto a indemnizar en este tipo de supuestos era

de S/. 275,00, suma menor a la requerida por la Comisión.

Al respecto, se advierte que el Decreto Supremo 017-2009/MTC al que hizo

referencia Expreso Cial entró en vigencia el 1 de julio de 2009; es decir,

aproximadamente tres meses después de ocurrido el incidente materia del presente procedimiento, por lo que consecuentemente no cabe aplicar las

disposiciones de esta norma en el presente caso. Así, considerando que la

regulación sectorial anterior no se pronunció respecto del monto que

correspondía como indemnización en este tipo de supuestos, la Sala estima

que la fórmula aplicada por la Comisión -y que fue establecida por la Sala en

la Resolución 0136-2009/SC2-INDECOPI- es válida

En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 0173-2009/INDECOPICAJ

en el extremo que ordenó a Expreso Cial como medida correctiva que, en

un plazo no mayor a cinco días hábiles de notificada la resolución, cumpla con

pagar a la señora Ramos S/. 550,00, correspondiente al valor del equipaje

extraviado.

*1241-2010/SC2-INDECOPI*

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3º del Decreto

Legislativo 7162, se considera como consumidor a: La persona natural que adquiere, utiliza o disfruta un producto –ya sea

un bien o un servicio– en un ámbito ajeno a una actividad empresarial

profesional. Excepcionalmente, los microempresarios que se encuentren en una

situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de

aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del

negocio.

En el presente caso, J. Campos, al ser una persona jurídica, sólo podría

calificar como consumidora en virtud del segundo supuesto descrito, esto es,

invocando la protección excepcional destinada a los microempresarios. Así,

la denunciante tendría que cumplir, en primer, lugar, con los requisitos que

exige la ley para calificar como microempresario.

En tal sentido, el artículo 3º de la Ley 28015, Ley de promoción y

formalización de la micro y pequeña empresa, establece que: *Las MYPE*

*deben reunir las siguientes características concurrentes: Microempresa: de*

*uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el*

*monto máximo de 150 UIT*.

De los medios probatorios aportados por la propia denunciante, se aprecia

que durante los años 2006, 2007 y 2008 tuvo ventas anuales ascendentes a

S/. 550 415,88; S/. 564 273,24 y S/. 580 176,853; respectivamente. Dichas

cifras superan las 150 UIT (S/. 540 000,00) exigidas por ley para ser

considerada como microempresaria. Cabe resaltar que el dato antes

señalado no ha sido negado por J. Campos en su apelación.

A criterio de la Sala, dicho artículo se refiere a quienes están sujetos a las

disposiciones del Decreto Legislativo 716 en su calidad de proveedores. En

efecto, dicha disposición normativa debe ser interpretada sistemáticamente

con el literal b) de la referida norma, que precisa la noción de proveedor4. En

consecuencia, la norma invocada por J. Campos no define la noción de

consumidor, que mas bien está contenida en el literal a) del artículo 3º del

Decreto Legislativo 716 conforme a lo antes expuesto, por lo que debe

desestimarse tal alegato de la denunciante5.

Atendiendo a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la

Resolución 413-2010/CPC que declaró improcedente la denuncia presentada

por J. Campos, pues al no ser microempresaria no tiene la calidad de consumidora en los términos del Decreto Legislativo 716 y, por tanto, no

puede ser tutelada en esta vía administrativa

*1404-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado2. En aplicación de esta norma, el consumidor sólo

debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para

que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor,

correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales

defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximen de tal

responsabilidad.

En su denuncia, la señora Córdova señaló que contrató los servicios de la

denunciada por la suma de S/. 40,00 para el envío de un sobre desde Juliaca

con destino a Arequipa conteniendo la suma de S/. 3 571,50, no obstante lo

cual, el sobre nunca fue entregado a su destinatario.

En su apelación, Julsa Tours indicó que no había reconocido la pérdida del

sobre materia de denuncia, por el contrario, señaló que cumplió con entregar

dicho sobre a la persona destinataria, siendo ésta quien se negó a suscribir la

recepción correspondiente. No obstante, Julsa Tours no ha acreditado dichas

afirmaciones con material probatorio alguno, pese a que le correspondía

demostrar dicha situación en tanto había recibido el referido sobre de la

denunciante.

Cabe agregar que incluso, tal como ha sido señalado en los antecedentes, la

Comisión le requirió a Julsa Tours mediante Resolución 3 del 11 de enero de

2010, que cumpla con presentar la copia pertinente del cuaderno de

encomiendas que había ofrecido como medio probatorio en su apelación; sin

embargo, la denunciada se limitó a señalar que dicho documento había sido

extraviado, por lo cual no era posible presentarlo en el procedimiento.

Considerando que Julsa Tours no ha acreditado haber entregado el sobre

materia del procedimiento, ha quedado acreditada la falta de idoneidad del

servicio contratado. Por tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida

en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora

Córdova contra Julsa Tours por infracción del artículo 8º del Decreto

Legislativo 716.

Como se advierte, el monto de la multa impuesta no se debe limitar

únicamente el aspecto referido al monto dinerario de la prestación analizada

en el procedimiento, pues ello constituye únicamente un factor a tener en

cuenta para graduar la sanción, de conformidad con lo establecido por el

artículo 41º del Decreto Legislativo 716. No debe perderse de vista que las

sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o

desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, es

decir, que el fin de las sanciones es en último extremo adecuar las conductas

al cumplimiento de determinadas normas.

En función de los criterios expuestos, la Sala considera que una sanción de 1

UIT resulta razonable en función de la infracción verificada y cumple con la

finalidad desincentivadora de conductas antes mencionada. Por tanto,

corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó a

Julsa Tours con una multa de 2 UIT y, reformándola, se fija la cuantía de

dicha sanción en 1 UIT.

*1443-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 44º del Decreto Legislativo 7163 faculta a la Comisión a imponer

multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de lo ordenado en

las resoluciones que dicho órgano emita. En el caso de las medidas correctivas

ordenadas por la Comisión y esta Sala, el cumplimiento de las mismas debe

producirse en el plazo establecido a tal efecto, pues la protección eficaz de los

derechos de los consumidores exige una pronta reparación de los efectos

nocivos que la infracción generó

En el presente caso, mediante Resolución 1570-2007/CPC la Comisión ordenó

a Turismo Inter Buss como medida correctiva que, en un plazo de cinco días

hábiles de notificada la resolución, cumpliera con entregar al denunciante la

suma de S/. 250,00, equivalente a diez veces el valor del servicio de transporte

de encomienda.

Turismo Inter Buss fue notificada con la Resolución 1570-2007/CPC el 14 de

diciembre de 20074, por lo que el plazo máximo para que dicha empresa

cumpliera la medida correctiva que le fue ordenada venció el 21 de diciembre de

2008.

No obstante, el 25 de enero de 2008 -es decir, un mes después de haber

vencido el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva-, Turismo Inter

Buss solicitó que se notificara al señor Vallejos que podía apersonarse a sus

oficinas para requerir el pago de la medida correctiva. Situación que evidencia

que la empresa denunciada no cumplió, dentro del plazo que le fue otorgado,

con pagar al denunciante el monto correspondiente a la medida correctiva en

mención.

Además, aún cuando mostró interés en cumplir la medida correctiva, ello no se

concretó en tanto el 26 de febrero de 2008 el señor Vallejos indicó que al

dirigirse a las oficinas de Turismo Inter Buss para solicitar la entrega del monto

correspondiente a la medida correctiva, éste le brindó una respuesta negativa.

Así, la Sala estima que corresponde confirmar la Resolución 3634-2009/CPC

que declaró fundada la denuncia del señor Vallejos contra Turismo Inter Buss, al

haberse acreditado que no cumplió la medida correctiva que le fue ordenada en

la Resolución 1570-2007/CPC, le reiteró que en un plazo de cinco días hábiles

de notificada la resolución cumpliera la medida correctiva; y, la sancionó con una

multa de 0,80 UIT.

*0864-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú3 establece que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de dicho

deber de defensa, el Decreto Legislativo 716 reconoce una serie de derechos

para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo

proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el

mercado.

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado4. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC5 estableció que dicha norma

contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por

los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto de idoneidad en el bien o servicio prestado para que se genere una

inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor acreditar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de

supuestos que lo eximen de tal responsabilidad.

En el servicio de transporte terrestre de carga, la afectación, pérdida o robo

de los bienes que se encuentran bajo custodia del proveedor constituye un

riesgo típico de la actividad realizada, siendo el proveedor quien se

encuentra en una mejor posición -dado el conocimiento especializado de la

actividad que realiza- para establecer mecanismos que eviten la ocurrencia

de situaciones que afecten la intangibilidad de tales bienes.

Teniendo en cuenta lo anterior, al contratar un servicio de transporte de

carga, un consumidor espera que los bienes que la integran sean

transportados al destino correspondiente y que –hasta el momento de su

entrega efectiva a los consumidores– sean custodiados de manera

adecuada, diligente y segura, de forma tal que sean entregados en las

mismas condiciones en que fueron recibidas.

Así, para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte

es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones necesarias, razón por la que sólo podrá ser eximido de

responsabilidad si acredita que los hechos materia de denuncia se

produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles por haber

escapado a su ámbito de previsión y control.

De los medios probatorios aportados por Terracargo en su apelación,

únicamente ha quedado acreditado que a la fecha en que ocurrieron los

hechos existía un puesto de vigilancia por 24 horas en el local de la

denunciada, siendo dicho mecanismo lo mínimo que un proveedor (de

cualquier rubro) implementaría hoy en día en el mercado para resguardar su

local. No obstante, Terracargo no ha acreditado que el día en que ocurrió el

robo haya implementando un mecanismo de seguridad complementario para evitar que se produzcan situaciones de ese tipo –como podría ser un sistema

de alarmas–, lo cual sí sería exigible para un proveedor que transporta carga

y que, por tanto, mantiene en custodia bienes de sus clientes.

Adicionalmente a ello, debe indicarse que si bien Terracargo ha demostrado

que el 13 de agosto de 2008 ocurrió un robo en su local, no ha acreditado el

nexo causal entre el asalto y la pérdida de los enseres de la señora Mejía

materia de denuncia. No obra material probatorio que acredite dicho nexo

causal, siendo que, de la copia de la denuncia policial que ha presentado

Terracargo no se advierte ello. Al respecto, cabe citar el texto de la denuncia

policial referida a la constatación efectuada por personal de la Policía

Nacional del Perú luego de ocurridos el robo en el local de Terracargo7

Al haber quedado acreditado que Terracargo no devolvió a la señora Mejía la

totalidad de los bienes que fueron materia de transporte y dado que dicha

empresa no acreditó que el defecto en el servicio se haya debido a una

causa externa que la exima de responsabilidad, corresponde confirmar la

resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por

infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido de parte–

medidas correctivas a favor de los consumidores9. La finalidad de las medidas

correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al

consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

Pese a tener conocimiento de los bienes transportados, no se dejó

constancia del valor del mismo en los documentos emitidos por el servicio

prestado. Sin embargo, en el presente caso, ha quedado acreditado que era

política de la empresa entregar por la pérdida de la carga, la devolución de un

monto correspondiente a diez (10) veces el flete pagado, tal como se advierte

en la guía de remisión materia del servicio, procedimiento que la denunciante

ha solicitado se aplique al caso de autos. Por su parte, Terracargo ha

señalado que no correspondía aplicar dicha cláusula pues era distinto que la

mercadería se pierda producto del transporte a que la misma sea sustraída

por delincuentes en su local. La cláusula materia de análisis es la siguiente:

“Por la pérdida de la encomienda se pagará 10 veces del flete según normas

vigentes”.

En este contexto, teniendo en cuenta que en la guía de remisión del servicio

materia de denuncia se detalla como flete único por el servicio de carga la

suma de S/. 320,0010, correspondía disponer que Terracargo abone a favor de

la denunciante la suma de S/. 3 200,00. Sin embargo, teniendo en cuenta que

en el presente caso la señora Mejía únicamente solicitó la devolución de

S/. 2 000,00 en su escrito de denuncia11, debe considerarse este monto como

medida correctiva.

Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución 207-

2009/INDECOPI-PIU en el extremo que dispuso como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, Terracargo devuelva la suma

de S/. 320,00 y, reformándola, se dispone que la denunciada abone a favor

de la denunciante la suma de S/. 2 000,00.

*0689-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado5. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC6 estableció que dicha norma contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por

los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la

carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor acreditar que no

es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximen de tal responsabilidad.

Durante el procedimiento, quedó evidenciada la falta de idoneidad del

servicio, debido a que el señor Canny acreditó la contratación del servicio

con la boleta de venta que obra en el expediente7, mientras que Molina Unión

no acreditó haber entregado la encomienda a su destinatario. Incluso la

propia empresa denunciada reconoció que la encomienda no fue entregada a

su destinatario, indicando que luego de las averiguaciones efectuadas, la

encomienda había sido enviada a Huancayo, siendo que, a la fecha de

interposición de la denuncia la encomienda se encontraba en la ciudad de

Cusco, por lo que los argumentos vertidos no justifican el defecto

denunciado, careciendo de sustento.

Al haber quedado acreditado que Molina Unión prestó un servicio no idóneo

al señor Canny y dado que dicha empresa no acreditó que el defecto en el

servicio se haya debido a una causa externa que la exima de

responsabilidad, corresponde confirmar la Resolución 149-2009/CPCINDECOPI-

CUS en el extremo que declaró fundada la denuncia por

infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716.

Finalmente, teniendo en cuenta que en el presente caso Molina Unión no ha

fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la medida

correctiva, la sanción impuesta y la condena al pago de costas y costos del procedimiento, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución

apelada por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

*0491-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 71610, establece la responsabilidad de

los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones

acordadas o en las condiciones que resulten previsibles.

De esta manera, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la

carga de la prueba a su favor. Corresponde así al proveedor probar que no

es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos

de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

En concordancia con lo señalado, el artículo 162.2 de la Ley del

Procedimiento Administrativo General11 establece la obligación de los

administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196º del Código

Procesal Civil dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando

nuevos hechos12.

En el presente procedimiento, el señor Sisneguez manifestó que remitió a

través de Turismo Civa una encomienda, de Tacna a Jaén, a nombre de la

señora Rosa María Villegas. La encomienda en mención -según señalacontenía

ropa y un celular marca Siemens CF-75; pero, una vez en Jaén, la

destinataria únicamente recibió la ropa.

el señor Sisneguez -para estar

protegido- debió primeramente acreditar la existencia del defecto en el

servicio de transporte de encomienda prestado, en este caso en específico

que al interior de la encomienda se encontraba un equipo celular y que

Turismo Civa no cumplió con entregarlo a su destinataria. Sin embargo, el

señor Sisneguez no acreditó que en la encomienda enviada se hubiera

encontrado el equipo en mención -mediante una Declaración de Valores ante

la empresa denunciada u otro documento idóneo para tales efectos- y, a su

vez, no probó la posterior sustracción del equipo -mediante una guía de

remisión llenada de forma inmediata a la recepción de la encomienda,

consignando que existía un faltante en la mercadería recibida-.

En efecto, el señor Sisneguez -al saber que en su encomienda se encontraba

un objeto de valor como el equipo celular- debió reportarlo a Turismo Civa

para que, en caso de pérdida, contara con un documento que acreditara su

existencia. La Boleta de Venta 0055909 presentada por el denunciante no

acredita que efectivamente la encomienda contenía el equipo en mención, en

tanto sólo indica que el denunciante entregó una caja sin mayores

precisiones. Resulta necesario agregar que el propio señor Sisneguez

puntualizó en su escrito de apelación que la entidad ante la cual se debía

presentar la declaración sobre la encomienda era ADUANA. De lo cual se

desprende que el denunciante no declaró los bienes que formaban parte de

su encomienda ante Turismo Civa por no considerarlo un requisito

necesario13.

En consecuencia, considerando que el señor Sisneguez no cumplió con

acreditar el defecto en el servicio de transporte de encomienda prestado,

corresponde confirmar la Resolución 015-2009/INDECOPI-TAC en el extremo

que declaró infundada la denuncia contra Turismo Civa por infracción del

artículo 8º del Decreto Legislativo 716 e improcedente la solicitud de medida

correctiva.

*0634-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º del Decreto Legislativo 7165 establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el consumidor debe

acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que

se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo

al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la

existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso

fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o negligencia del propio

consumidor que haya afectado la idoneidad de sus prestaciones.

En el presente caso, la denunciada ha reconocido que el equipaje del señor

Aspillaga fue extraviado durante la prestación del servicio de transporte

interprovincial de Junín a Lima brindado el 26 de setiembre de 2008.

Si bien Transportes Junín ha señalado que no ha cometido infracción alguna,

no ha presentado ningún medio probatorio que pruebe tal afirmación ni

mucho menos ha acreditado que dicho defecto en el servicio se haya debido

a una causa que la exima de responsabilidad. Así, el servicio que brindó

Transportes Junín a la señora Palacios no fue idóneo dado que no fue

brindado en las condiciones esperadas al incumplir con el deber de custodia

del equipaje del señor Aspillaga.

En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia contra Transportes Junín por infracción del

artículo 8º del Decreto Legislativo 716, al haber quedado demostrado que no

cumplió con resguardar debidamente el equipaje de propiedad de la

denunciante.

*1468-2010/SC2-INDECOPI*

Las multas coercitivas constituyen un instrumento de la autotutela ejecutiva

de la Administración Pública que la faculta al uso directo de su propia

coacción para lograr el cumplimiento efectivo de sus decisiones. Por ello, el

artículo 199º de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General establece que, cuando las leyes lo autoricen, la Administración puede imponer multas coercitivas reiteradas y por periodos suficientes para el

cumplimiento de lo ordenado3.

En la Resolución apelada, la Comisión sancionó a Turismo Real del Sur por

no haber cumplido con la medida correctiva ordenada mediante Resolución

274-2007/INDECOPI-CUS al verificarse que no entregó al señor Flores la

suma de S/. 862,50 dentro del plazo establecido.

El artículo 1229º del Código Civil señala que la prueba de haber efectuado el

pago corresponde a quien pretende haberlo realizado4. En tal sentido,

Turismo Real del Sur tenía la obligación de acreditar que cumplió con

entregar al señor Flores la suma antes señalada dentro del plazo otorgado

por la Comisión mediante la Resolución 274-2007/INDECOPI-CUS, siendo

que el vencimiento para su ejecución fue el 27 de noviembre de 2007.

Conviene precisar que mediante la Resolución 187-2008/INDECOPI-CUS la

Comisión emitió un acto administrativo de carácter obligatorio y exigible,

cuyos efectos vinculan igualmente a los administrados y a la propia

Administración, reconociéndole atribuciones para obtener el cumplimiento del

acto administrativo, dándole facultades para poner en marcha los medios

coercitivos para superar su incumplimiento, sea a través de una multa

coercitiva o ejerciendo la fuerza pública a través de una ejecución forzosa, de

ser el caso.

Siendo ello así, en esta etapa del procedimiento Turismo Real del Sur se

encontraba en la obligación de cumplir con lo ordenado por la Comisión no

cabiendo posibilidad alguna que modifique lo dispuesto por órgano resolutivo

correspondiéndole únicamente informar de su efectivo acatamiento.  
  
Por lo expuesto, y en la medida que Turismo Real del Sur no ha probado el

cumplimiento de la medida correctiva ordenada por la Comisión, corresponde

confirmar la Resolución 187-2008/INDECOPI-CUS que la sancionó con una

multa de 2 UIT y ordenó que dé cumplimiento a la medida correctiva

dispuesta en un plazo de 5 días hábiles luego de notificada la presente

resolución, bajo apercibimiento de imponerle una nueva multa duplicando

sucesiva e ilimitadamente el monto de la misma hasta el cumplimiento de lo

dispuesto.

1469-2010/SC2-INDECOPI

Las multas coercitivas constituyen un instrumento de la autotutela ejecutiva

de la Administración Pública que la faculta al uso directo de su propia

coacción para lograr el cumplimiento efectivo de sus decisiones. Por ello, el

artículo 199º de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General establece

que, cuando las leyes lo autoricen, la Administración puede

imponer multas coercitivas reiteradas y por periodos suficientes para el

cumplimiento de lo ordenado4.

En la Resolución apelada, la Comisión sancionó a Cruz del Sur por no haber

cumplido con la medida correctiva ordenada mediante Resolución 0635-

2006/TDC-INDECOPI al verificarse que no devolvió al señor Vásquez la

suma de S/. 1 500,00 en el plazo establecido.

El artículo 1229º del Código Civil señala que la prueba de haber efectuado el

pago corresponde a quien pretende haberlo realizado5. En tal sentido, Cruz del Sur tenía la obligación de acreditar que cumplió con pagar al señor

Vásquez dentro del plazo otorgado por la Comisión mediante la Resolución

319-2008/INDECOPI-PIU, el cual venció el 8 de julio de 20086.

En el presente caso, contrariamente a lo alegado por Cruz del Sur se advierte

que recién el 10 de julio de 2009, la denunciada inició las gestiones para

efectuar el pago correspondiente, siendo finalmente concretada el 26 de

agosto de 2009 con la devolución del monto de S/. 1 500,00 al denunciante,

tal como lo acreditó.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que así Cruz del Sur haya cumplido

con devolver la suma de S/. 1 500,00 al señor Vásquez, este pago se produjo

de manera extemporánea, puesto que debió efectuarse hasta el 8 de julio de

2008, razón por la cual no se encontraba exonerada de responsabilidad.

Por lo señalado y teniendo en cuenta que Cruz del Sur no ha probado el

cumplimiento de la medida correctiva dentro del plazo establecido por la

Comisión, corresponde confirmar la Resolución 616-2009/INDECOPI-PIU del

27 de agosto de 2009 que sancionó a Cruz del Sur con una multa ascendente

a 8 UIT.

*1756-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú7 establece que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de dicho

deber de defensa, la Ley de Protección al Consumidor reconoce una serie de

derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe

cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de

servicios en el mercado

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor8, establece un supuesto

de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios y productos que

ofrecen en el mercado. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC9 estableció que el artículo 8º

de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción que todo

proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que

comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos

previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.

El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste

la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la

falta de idoneidad del bien colocado o del servicio brindado en el mercado,

sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo

acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad.

Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al

proveedor acreditar que éste no le es imputable.

Cabe precisar que en el presente caso no resulta aplicable el principio de

presunción de licitud12 alegado por la denunciada, ya que conforme al artículo

230º, numeral 9, de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

General, las entidades deben presumir que los administrados han actuado

apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, y

en el presente procedimiento existe una duda razonable sobre su

responsabilidad acerca de la devolución de la maleta al denunciante, toda

vez que existe un ticket que acredita que la infracción ha sido cometida.

Así, la Sala considera que Ronco Perú no ha cumplido con presentar medios

probatorios que acrediten haber entregado el equipaje asignado con ticket 049998 al señor Sandoval, ello de conformidad con lo prescrito en los

artículos 162º de la Ley del Procedimiento Administrativo General13 y 196º del

Código Procesal Civil14, señalando éste último que la carga de la prueba

corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a

quien los contradice alegando nuevos hechos.

Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia impuesta contra Ronco Perú por infracción

del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse

comprobado que la denunciada no cumplió con entregar la maleta

correspondiente al ticket 04998 al señor Sandoval, por lo tanto, el servicio

brindado por la denunciada no fue idóneo.

*1849-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor3, establece un

supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los

proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios

que ofrecen en el mercado4, lo que impone a este último el deber de

prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o

implícitamente5. En este sentido, se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista correspondencia entre los que el consumidor

espera y lo que el consumidor recibe

En el procedimiento Marvisur ha reconocido que en el servicio contratado a

favor de la denunciante se pactó que la entrega de bienes se realice en un

domicilio específico: la calle San Camilo 227, Cercado, Arequipa y no en

sus oficinas, siendo que debido a una llamada telefónica se varió dicha

condición. Esta variación resulta determinante para establecer la idoneidad

del servicio prestado a la señora Arias, pues si bien Marvisur ha señalado

que cumplió con verificar el DNI presentado para efecto del retiro de la

encomienda en sus oficinas, dicha medida fue posterior al cambio de lugar

de entrega que operó mediando una simple llamada telefónica.

La Sala considera que el servicio de Marvisur en el presente caso no fue

idóneo pues modificó las condiciones pactadas relativizando con ello

eficacia de las medidas de seguridad posteriormente adoptadas. Un

consumidor que contrata un servicio de encomienda o que espera recibir la

misma de parte de un proveedor profesional en el mercado esperaría que

se respeten las condiciones del servicio y en su defecto que el cambio de

las mismas opere bajo condiciones de seguridad similares a las iniciales.

El archivo de la denuncia fiscal por el delito de apropiación ilícita no

desvirtúa la falta de idoneidad en el servicio prestado por Marvisur a la

denunciante ya que el presente procedimiento no se sustenta en la

apropiación ilícita de la encomienda por parte de Marvisur, sino en la

ausencia de medidas de seguridad para garantizar que los bienes de la

denunciante le sean efectivamente entregados.

Por las consideraciones precedentes, corresponde confirmar la resolución

recurrida que declaró fundada la denuncia formulada contra Marvisur por

infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, así como

las medidas correctivas, el pago de las costas y costos y la sanción de 1

UIT impuesta, por constituir medidas accesorias al pronunciamiento

sustantivo, debido a que Marvisur no ha fundamentado su apelación en

dichos extremos.

*1934-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú6 señala que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del

cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los

consumidores, la Ley de Protección al Consumidor reconoce una serie de

derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe

cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de

servicios en el mercado.

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor7 establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta

norma, el consumidor debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o

servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba

a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por

tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal

responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de tercero o

negligencia del propio consumidor que haya afectado la idoneidad de sus

prestaciones

Sobre el particular, corresponde indicar que los tickets de equipaje no

constituyen el único medio probatorio para acreditar la pérdida del equipaje

de la denunciante. Debe tenerse presente que la señora Flores en su

denuncia adjuntó el boleto de viaje, la denuncia presentada ante la Comisaría

de Tingo María el 5 de octubre de 2008 y la carta remitida a Transportes

Junín el 28 de enero de 20098.

Asimismo, corresponde indicar que de acuerdo a lo que se precisó en la

denuncia ante la Comisaría de Tingo María, los hechos denunciados fueron constatados por la autoridad policial en las instalaciones de Transportes

Junín, siendo atendido por el administrador, el cual refirió que el equipaje de

la señora Flores no se encontraba en la bodega, presumiendo que sus

pertenencias fueron sustraídas. Así, con dichas afirmaciones se evidencia

que la empresa transporte reconoció ante la autoridad policial la pérdida del

equipaje de la señora Flores.

Por ello, para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de

transporte es la adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la

adopción de las precauciones mínimas, razón por la que sólo podrá ser

eximido de responsabilidad si acredita que los hechos materia de denuncia

se produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles por

haber escapado a su ámbito de previsión y control.

Al respecto, es importante precisar que Transportes Junín no ha presentado

medios probatorios que lo eximen de responsabilidad de los hechos

denunciados. En efecto, a pesar de haber sido informada de los hechos por

la denunciante mediante una comunicación recibida el 28 de enero de 2009,

no brindó una solución.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la

resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra

Transportes Junín al haber quedado demostrado que el servicio brindado por

dicha empresa no fue idóneo en tanto no cumplió con resguardar

debidamente el equipaje de propiedad de la denunciante.

El artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad

que tiene la Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a

favor de los consumidores9. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el

futuro, ésta se produzca nuevamente.

La resolución apelada ordenó como medida correctiva la devolución a favor

de la denunciante de la suma de S/. 500,00 por la pérdida de su equipaje.

Dicho monto ha sido cuestionado por Transportes Junín que ha señalado que

la Comisión debió aplicar lo estipulado en el boleto de viaje, el cual dispone

que el monto que debe ser devuelto asciende a 10 veces el valor del precio

pagado.

La Comisión determinó válidamente el monto a devolver por la pérdida del

equipaje, aplicando para tal efecto la fórmula establecida por ésta Sala10,

sobre la base de los parámetros utilizados en la legislación comparada sobre

transporte terrestre para casos de pérdida de equipaje.

En ese sentido, la fórmula adoptada responde a la necesidad de una solución

transitoria a la ausencia de regulación específica sobre el extravío o pérdida

de equipaje, que debía ser aplicada en tanto la autoridad competente llamada

a regular estos vacíos no emita las normas necesarias para cubrirlos.

En el presente caso, la Comisión determinó como valor del pasaje la suma de

S/. 50,00 según consta en el boleto de viaje11. Asimismo, dado que el peso del

equipaje no había sido declarado, consideró el valor de 20 kilos, por ser el

peso máximo permitido por la empresa de transportes

Por tanto, considerando que el cálculo fue correctamente realizado siguiendo

el criterio adoptado por la Sala, corresponde confirmar la resolución apelada

en el extremo que ordenó como medida correctiva la devolución de

S/. 500,00 a favor de la denunciante

*1895-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú12 establece que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de dicho

deber de defensa, la Ley de Protección al Consumidor reconoce una serie de

derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe

cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de

servicios en el mercado.

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor13, establece un supuesto

de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son

responsables por la calidad e idoneidad de los servicios y productos que

ofrecen en el mercado. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC14 estableció que el artículo 8º

de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción que todo

proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que

comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos

previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.

El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste

la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la

falta de idoneidad del bien colocado o del servicio brindado en el mercado,

sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo

acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al

proveedor acreditar que éste no le es imputable.

Cabe señalar que en la manifestación policial rendida el 3 de febrero en la

Comisaría de Tambogrande, el esposo de la señora Palacios, el señor

Valdiviezo, señaló que el equipaje hurtado consistía en un bolso grande que

contenía zapatos; el señor Vílchez señaló que perdió dos fardos conteniendo

ropa; y, el señor More alegó haber perdido cinco cajas, conteniendo la

primera un televisor y un DVD marca Sony, la segunda una demoledora, la

tercera un taladro y las dos cajas restantes contenían ropa, zapatos y

documentos personales15.

De los escritos presentados a lo largo del procedimiento ha quedado

acreditado que ETRASECHI reconoció la sustracción del equipaje de los

denunciantes; sin embargo, trata de eximirse de responsabilidad alegando

que la pérdida del equipaje se debió a un acto delincuencial que escapa de

su control.

En el presente caso, la denunciada no ha aportado material probatorio alguno

que acredite que la pérdida del equipaje de los denunciantes se debió a

causas externas que la eximan de responsabilidad16. El alegar que el equipaje fue sustraído por delincuentes y por lo tanto no se responsabilizan por ello no

los exime de responsabilidad, ya que la empresa denunciada debió adoptar

todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que hechos como el

ocurrido en el presente procedimiento se produzcan.

Con ello ha quedado acreditada la responsabilidad de ETRASECHI en la

pérdida del equipaje de los denunciantes, el cual fue entregado a la

denunciada para su traslado a Tambogrande esperando que el mismo fuera

devuelto al llegar a su destino, hecho que no ocurrió.

Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo

que declaró fundada la denuncia impuesta contra ETRASECHI por infracción

del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse

comprobado que la denunciada no cumplió con entregar a los denunciantes

sus equipajes al llegar a su destino, por lo tanto, el servicio brindado por la

denunciada no fue idóneo.

El artículo 42º del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la

Comisión para imponer a los proveedores, medidas correctivas a favor de los

consumidores17. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos

que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta

se produzca nuevamente.

La Comisión estableció la medida correctiva tomando en consideración el

artículo 270º del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú que

señala que en caso de pérdida del equipaje registrado de un pasajero, con

ocasión de la prestación del servicio de transporte, el proveedor debería

abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por

kilo de peso registrado.

Asimismo, la Comisión consideró que si el transportista no fue diligente para

registrar el peso del equipaje transportado por los pasajeros a los que les

brindó el servicio, ni lo registró en el comprobante respectivo, como en el

presente procedimiento, la medida correctiva debería fijarse teniendo en

consideración el peso máximo de equipaje que el pasajero se encuentra

facultado a transportar. Así, los US$ 540,62 resultan de multiplicar 17 DEG

(siendo el valor de 1 DEG en la fecha que se produjo la sustracción del

equipaje de US$ 1,59006) x 20 kilos.

A fin de establecer el monto que debe ser pagado por las empresas de

transporte terrestre por la pérdida del equipaje de sus pasajeros, la Sala ha

venido señalando de manera reiterada18 que, tomando en cuenta los criterios

objetivos que se desprenden tanto de la legislación comparada como de la

legislación nacional y, además, valorando la naturaleza del servicio, para

establecer el monto de la medida correctiva por pérdida de equipaje, debe

utilizarse el siguiente factor de cálculo: valor del pasaje/2 x peso del equipaje = valor del equipaje

En el presente procedimiento, ETRASECHI ha manifestado que el precio de

su servicio de ruta Piura - Tambogrande asciende a S/. 3,00, afirmación que

no ha sido cuestionada por los denunciantes, por lo tanto, se entiende que

corresponde a la verdad.

Es así que, en vista que no existe una declaración de los objetos que pudo

contener el equipaje de los denunciantes, ni tampoco se aprecia el peso del

mismo, debe inferirse que éste corresponde al máximo permitido por la

empresa de transportes; es decir, 20 kilos para cada una.

Tomando en cuenta que el valor de cada pasaje es de S/. 3,00 por cada uno

de los pasajes comprados por las denunciantes, corresponde tomar en

cuenta como valor de reposición de los equipajes perdidos la suma de

S/. 30,00 para cada uno de los denunciantes19.

Por las razones expuestas, corresponde revocar la medida correctiva

dispuesta por la Comisión y, reformándola, disponer que, en el plazo no

mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla

con devolver a cada uno de los denunciantes la cantidad de S/. 30,00.

*1957-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú6 señala que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del

cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los

consumidores, el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor,

reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie

de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de

productos o prestación de servicios en el mercado.

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor7 establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado.

En aplicación de esta norma, el consumidor debe acreditar la existencia de

un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de

la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no

es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos

de tercero o negligencia del propio consumidor que haya afectado la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

El artículo 162.2º de la Ley 274448, Ley del Procedimiento Administrativo

General, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.

Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil dispone que la carga de

la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o

a quien los contradice alegando nuevos hechos9.

Como se ha señalado precedentemente, a efectos de imputar

responsabilidad administrativa por pérdida de equipaje, el consumidor deberá

acreditar en primer término la entrega de su equipaje a la empresa de

transportes y la omisión de devolución por parte de ésta, luego de lo cual el

proveedor deberá acreditar que el defecto no le es imputable.

De la revisión del expediente se ha podido constatar que el denunciante no

ha presentado ningún medio de prueba que acredite la entrega de su

equipaje a la denunciada para su transporte en la bodega del ómnibus

interprovincial. Es importante señalar, que el hecho de haber sido pasajero de

dicha unidad vehicular no acredita que adicionalmente haya solicitado el

servicio de transporte de su equipaje en la bodega del ómnibus y por ende,

su custodia. Asimismo, la copia de la denuncia policial presentada por el

denunciante únicamente acredita su declaración respecto de los hechos

denunciados.

Por lo expuesto, teniendo en cuenta que el señor Meza no ha acreditado la

existencia de un defecto en el servicio contratado, corresponde confirmar la

resolución apelada que declaró infundada su denuncia en contra de

Transportes Carmelitas

Sin perjuicio de lo expuesto, esta Sala no puede dejar de advertir que, de

haberse realizado la inspección que fue solicitada por el señor Meza en su

oportunidad, se hubiera podido esclarecer si efectivamente Transportes

Carmelitas se negaba a entregar *tickets* a los pasajeros por la custodia de

sus equipajes en la bodega del vehículo. Ello, considerando que en esta

instancia no sería útil efectuar tal diligencia pues los resultados de la misma

no demostrarían los hechos acaecidos en aquella oportunidad.

Por tanto, este colegiado considera pertinente exhortar a la Comisión a que

en casos similares evalúe la pertinencia de llevar a cabo oportunamente las

diligencias de inspección solicitadas por los administrados a fin de verificar

las infracciones denunciadas.

*1958-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú6 señala que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del

cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los

consumidores, el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor,

reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie

de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de

productos o prestación de servicios en el mercado.

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor7 establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta

norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios

ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten

previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que

rige su prestación, en la medida que una condición objetiva que los bienes y

servicios prestados deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento

jurídico exige, sin que sea necesario que los consumidores demanden su

cumplimiento.

Siguiendo esa línea, en los procedimientos por infracciones al deber de

idoneidad, el consumidor debe acreditar la existencia de un defecto en el bien

o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la

prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es

responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo

eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos

de tercero o negligencia del propio consumidor que haya afectado la

idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas

adoptadas para garantizar tal condición.

Como puede apreciarse, un miembro del personal administrativo de

Transmar dejó constancia ante la autoridad policial del hurto de algunos

equipajes que aconteció durante el viaje Tingo María – Lima, entre ellos, el

de la señora Bogarín, razón por la cual ha quedado acreditado que la

denunciante sí entrego a la denunciada un equipaje para su custodia durante

el viaje que efectuó hasta la ciudad de Lima.

En el servicio de transporte terrestre de pasajeros, además de la obligación

de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito

de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario

cuando éste llegue a su destino. En otros términos, el deber de idoneidad

impone a los transportistas además, un deber de custodia sobre los equipajes

que hayan sido entregados para su transporte en las bodegas de la unidad

vehicular.

En ese orden de ideas, cuando un consumidor contrata los servicios de

transporte terrestre de pasajeros, espera que tanto él como su equipaje

lleguen a su destino en la hora pactada y que, en caso se produzca la

pérdida o demora en la entrega de su equipaje, la empresa proveedora

realice todos los trámites necesarios para encontrar el mismo o, en su caso,

pagarle el valor del equipaje extraviado. El cumplimiento de todas estas

obligaciones configurará, en consecuencia, la prestación de un servicio

idóneo.

Para evaluar si la actuación de un proveedor de servicios de transporte es la

adecuada, resulta necesario analizar si cumplió con la adopción de las

precauciones mínimas exigidas por la Ley y adicionalmente, para eximirlo de

la responsabilidad que se deriva de la normatividad sobre Protección al

Consumidor, si acreditó que los hechos materia de responsabilidad se

produjeron como consecuencia de causas que no le son atribuibles.

Como se ha señalado precedentemente, la custodia de los equipajes

encomendada a los transportistas constituye una obligación adicional al

servicio de transporte contratado por los usuarios. El consumidor, al contratar

dicho servicio, espera que al arribar a su destino le sea devuelto el equipaje

que fue trasladado a la bodega del ómnibus para su resguardo, por lo que en

este supuesto, el deber de custodia incluye que el transportista actúe con

diligencia emprendiendo acciones destinadas a prevenir la pérdida, extravío o

robo del equipaje o la demora en su entrega. Ello, en tanto es el transportista

quien se encuentra en mejor posición para mitigar este tipo de riesgos

previsibles en la prestación de sus servicios, adoptando las medidas de seguridad necesarias para evitar que se produzcan hechos como el

acontecido.

De acuerdo con la declaración que realizó un miembro del personal

administrativo de Transmar, al plantear su denuncia ante la policía, se ha

podido constatar que durante el viaje de Tingo María hacia Lima, el chofer se

percató que la compuerta de la bodega del vehículo se encontraba abierta y

sin embargo, prosiguió su recorrido sin tomar las medidas necesarias que

garanticen la seguridad de las pertenencias de los pasajeros que se

encontraban al bordo del ómnibus:

Por tanto, atendiendo a que Transmar no cumplió de manera óptima con su

deber de custodia del equipaje de la denunciante toda vez que no adoptó las

medidas de seguridad adecuadas para evitar hurtos u otras posibles acciones

delictivas similares, este colegiado considera que es responsable por el

extravío del equipaje de la señora Bogarín.

En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró

fundada la denuncia de la señora Bogarín contra Transmar.

*1965-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad

que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido

de parte– la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores11.

La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta

infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca

nuevamente.

En el presente caso, la Comisión ordenó a Tepsa como medida correctiva

que cumpla con abonar al denunciante la suma de S/. 120,00. Como

fundamento, indicó que el costo del flete que hubiera asumido el señor Yopla

ascendió a S/. 12,00 (como constaba en la Guía de Envío 5331130), por lo

que debía tenerse como monto a devolver el equivalente a diez veces el valor

del flete, es decir, S/. 120,00 en aplicación del Reglamento Nacional de

Ferrocarriles, a pesar que el señor Yopla solicitó la devolución de

S/. 2 500,00.

Como se ha señalado en anteriores oportunidades, cuando se produce la

pérdida, extravío o deterioro de un bien que integra la carga transportada, la

medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora

consiste en ordenar a la empresa de transporte la entrega de un bien o

bienes de similares características o el valor de su contenido.

En el caso en concreto, el bien transportado era un paquete de telas, según

lo informado por el señor Yopla, el cual estaba valorizado en S/. 2 500,00,

Sin embargo, dicha información no fue consignada en la Guía de Envío de la

encomienda.

En ese contexto, la Comisión al no tener información del contenido de la

encomienda enviada, dado que no fue indicada en la Guía de Envío, debió

aplicar lo dispuesto en dicho documento para determinar los alcances de la

medida correctiva, dado que representa las condiciones pactadas entre las

partes al momento de contratar el servicio y no lo dispuesto en el Reglamento

Nacional de Ferrocarriles

No obstante, como puede observarse, dicho monto es superior al monto

determinado por la Comisión (S/. 120,00). Así, fijar un monto superior resulta

más gravoso para el recurrente, por lo que en aplicación del artículo 237.3º

de la Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde mantener

como medida correctiva, que Tepsa devuelva al señor Yopla la suma de

S/. 120,00, tal como fue ordenado por la primera instancia.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución

0177-2009/INDECOPI-CAJ en el extremo que dispuso como medida

correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, Tepsa cumpla

con devolver al denunciante la suma de S/. 120,00, modificando sus

argumentos.

*2111-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú6 establece que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de dicho

deber de defensa, la Ley de Protección al Consumidor reconoce una serie de

derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe

cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de

servicios en el mercado.

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado7. El Precedente de

Observancia Obligatoria aprobado por la Sala mediante Resolución 085-96-

TDC8 estableció que dicha norma contiene la presunción que todo proveedor

ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los

que normalmente se adquieren en el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto de idoneidad en el bien o servicio prestado para que se genere una

inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor

acreditar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de

supuestos que lo eximen de tal responsabilidad.

Al contratar un servicio de envío de mercancías, un consumidor razonable

espera que éstas sean transportadas en forma adecuada, diligente y segura

al destino correspondiente, de forma tal que dichas mercancías sean

entregadas en las mismas condiciones en que fueron recibidas por la

empresa.

En el presente caso, la denunciada no ha aportado material probatorio

alguno que acredite que el extravío de la encomienda se debió a causas

externas que la eximan de responsabilidad10.

En efecto, la denunciada únicamente ha alegado que el extravío de la

encomienda se debió a la rotura de una de las perillas de la bodega de su

vehículo como consecuencia de lo agreste de la zona por la que tenía que

pasar el ómnibus para llegar a su destino. Sin embargo, es importante

señalar que debe considerarse que en el caso del proveedor de un servicio

éste cuenta con un grado de especialización que hace esperable cierto nivel

de previsibilidad respecto de los riesgos propios del negocio que realiza

(como sería el mantenimiento de sus unidades vehiculares a fin de poder

circular por zonas agrestes), pues se entiende que ello es un presupuesto

básico para el adecuado desarrollo de sus actividades en el mercado.

Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada que halló responsable

a la empresa denunciada por infracción del artículo 8º de la Ley de

Protección al Consumidor.

El artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad

que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores –de oficio o a pedido

de parte– el cumplimiento de medidas correctivas a favor de los

consumidores11. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta

se produzca nuevamente.

El artículo 187.2º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

General12, dispone que en los procedimientos iniciados a petición de un

interesado, la resolución deberá ser congruente con las peticiones

formuladas, sin que en ningún caso pueda gravar su situación inicial.

En el presente caso, la Comisión ordenó a Paredes Estrella – Cargo como

medida correctiva que cumpla con abonar a la denunciante la suma de

S/. 150,00. Como fundamento, indicó que el costo del flete que hubiera

asumido la señora Sosa ascendió a S/. 15,00 (como constaba en la Boleta de

Venta 175802), por lo que debía tenerse como monto a devolver el

equivalente a diez veces el valor del flete, es decir, S/. 150,00 en aplicación

del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, a pesar que la señora Sosa solicitó

la devolución de US$ 600,00.

En ese contexto, la Comisión al no tener información del contenido de la

encomienda enviada, dado que no fue indicada en ningún documento, debió

valorar lo dispuesto en dicho documento para determinar los alcances de la

medida correctiva, dado que representa las condiciones pactadas entre las

partes al momento de contratar el servicio y no lo dispuesto en el Reglamento

Nacional de Ferrocarriles, como erróneamente aplicó

Así, al tomar en cuenta la Lista de Precios de Envío, correspondía pagar a la

señora Sosa 10 veces el valor de flete, el cual ascendió a S/. 15,00, dando un

resultado de S/. 150,00, cuyo monto debía ser pagado a la denunciante.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 612-

2009/CPC en el extremo que dispuso como medida correctiva que, en un

plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, Paredes Estrella - Cargo cumpla

con pagar a la denunciante la suma de S/. 150,00, modificando sus

fundamentos.

*2344-2010/SC2-INDECOPI*

La Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI establece que la adhesión a la

apelación es un instituto procesal y un derecho que el ordenamiento jurídico

procesal concede al justiciable a fin de garantizar su derecho de defensa.

Tiene lugar cuando una resolución produce agravio a más de una parte que

interviene en un procedimiento y permite a la parte que no apeló

oportunamente valerse del recurso de apelación interpuesto por la parte

contraria, buscando que el superior jerárquico reforme la decisión ya

expedida en su propio beneficio y en contra de la parte apelante.

Al margen de las particularidades que esta figura procesal presenta, la

adhesión a la apelación participa de las características de la apelación y le

son aplicables los requisitos de procedencia y admisibilidad dispuestos por el

Código Procesal Civil para la interposición del recurso de apelación. Esto

último es señalado expresamente en el literal d) del artículo 2º de la Directiva

002-1999/TRI-INDECOPI4.

La Décimo Tercera Disposición Complementaria de la Ley 27809, Ley

General del Sistema Concursal, establece un plazo de cinco (5) días hábiles

para interponer el recurso de apelación por lo que una vez efectuado el

traslado de la apelación en segunda instancia, la parte que propone la

adhesión deberá hacerlo en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de

notificada 5.

Así, dado que la Resolución 1433-2010/CPC no satisfizo plenamente las

pretensiones de la señora Mendoza, en tanto que no ordenó a la denunciada,

en calidad de medida correctiva, la devolución de los bienes mencionados

anteriormente, y considerando que su escrito de adhesión a la apelación fue

presentado con posterioridad a la apelación formulada por Carbotrans, y

cumpliéndose todos los presupuestos de admisibilidad y procedencia,

corresponde tener por adherida a la señora Mendoza a la apelación

interpuesta por la denunciada. En consecuencia, debe correrse traslado del

referido recurso a dicho administrado para que, de considerarlo pertinente,

en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente

resolución, haga conocer a la Sala su posición respecto de los argumentos

expuestos en dicha impugnación, así como cualquier otro elemento, hecho o

fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia

de discusión en esta instancia.

*2450-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 10.2º de la Ley 27444 –Ley del Procedimiento Administrativo

General– establece como causal de nulidad del acto administrativo, el

defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez3. El artículo 3º de la referida norma4 establece como uno de los requisitos de validez de los

actos administrativos, que estos se encuentren debidamente motivados en

proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

Una condición de procedencia para las denuncias presentadas por

infracciones a las normas de protección al consumidor es que los sujetos que

acuden ante la Administración ostenten legitimidad para obrar en relación

con el bien o servicio materia de denuncia.

En el ámbito de las normas de protección al consumidor, la determinación de

los sujetos que solicitan la tutela del Decreto Legislativo 716 resultará de

particular relevancia pues únicamente podrán acceder quienes cumplan con

las condiciones establecidas por dicha ley –lo cual a su vez determinará si la

Comisión resulta competente para analizar una denuncia– como la calidad de

consumidor final del denunciante o la existencia de una relación de consumo

entre éste y el proveedor denunciado.

En la Resolución 1 de fecha 2 de noviembre de 2009, la Comisión admitió a

trámite la denuncia teniendo como parte denunciante al señor Qquelcca y

como parte denunciada a Transportes Romy. No obstante ello, de la revisión

de la denuncia se advierte que quien ostentaba la calidad de parte

denunciante era la empresa “Jawar Mia E.I.R.L.” pues era ésta quien había

adquirido las motocicletas materia de denuncia y, en tal sentido, denunciaba

la falta de entrega de las mismas.

En efecto, conforme puede advertirse del escrito de denuncia, si bien ésta

fue suscrita por el señor Qquelcca, en dicho documento esta persona

actuaba “en calidad de representante” de Jawar Mia. Asimismo, adjunto a la

denuncia, se presentaron documentos destinados a acreditar la personería

jurídica de Jawar Mia (como su ficha de inscripción registral) y documentos

en los que se advertía que la destinataria de las motos adquiridas era dicha

empresa (como la Guía de Remisión).

Resulta claro que quien ostentaba legitimidad para obrar activa en el

presente procedimiento era Jawar Mia y no el señor Qquelcca, quien

únicamente actuaba como representante de dicha empresa.

Considerando que la Resolución 1 consideró como parte denunciante al

señor Qquelcca pese a que éste no ostentaba la calidad de denunciante en

el presente procedimiento y que por ello la Resolución 007-2010/INDECOPI-PUN incurrió en una causal de nulidad, corresponde declarar la nulidad de

todo el procedimiento desde la imputación de cargos

En virtud a ello, se debe ordenar a la Comisión que tramite nuevamente la

denuncia teniendo como parte denunciante a Jawar Mia y, en ese sentido,

analice si dicha empresa califica como consumidora final en los términos del

artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor y cumple con los demás

requisitos de procedencia de la denuncia. Asimismo, se deja sin efecto la

medida correctiva ordenada así como la sanción impuesta en la Resolución

007-2010/INDECOPI-PUN.

*2452-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 65º de la Constitución Política del Perú4 establece que el Estado

defiende el interés de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de dicho

deber de defensa, el Decreto Legislativo 716 reconoce una serie de derechos

para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo

proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el

mercado.

El artículo 8º del Decreto Legislativo 716, establece la responsabilidad de los

proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que

ofrecen en el mercado5. El Precedente de Observancia Obligatoria aprobado

por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC6 estableció que dicha norma contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por

los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos

para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en

el mercado.

En ese contexto, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un

defecto de idoneidad en el bien o servicio prestado para que se genere una

inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor

acreditar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de

supuestos que lo eximen de tal responsabilidad.

En el servicio de transporte terrestre de carga, la afectación, deterioro o

pérdida de los bienes que se encuentran bajo custodia del proveedor

constituye un riesgo típico de la actividad realizada, siendo el proveedor

quien se encuentra en una mejor posición -dado el conocimiento

especializado de la actividad que realiza- para establecer mecanismos que

eviten la ocurrencia de situaciones que afecten la intangibilidad de tales

bienes.

Teniendo en cuenta lo anterior, al contratar un servicio de transporte de

carga, un consumidor espera que los bienes que la integran sean

transportados al destino correspondiente y que –hasta el momento de su

entrega efectiva a los consumidores– sean custodiados de manera

adecuada, diligente y segura, de forma tal que sean entregados en las

mismas condiciones en que fueron recibidas.

En el procedimiento, la señora Rengifo acreditó la contratación del servicio de

transporte de carga con Interbuss con la boleta de venta de fecha 13 de

setiembre de 2007 que obra a fojas 8 del expediente. En dicho documento,

se señaló que se trasladaban 4 parlantes y dos cajas

Por ello, esta Sala considera que la señora Rengifo ha cumplido con

presentar los medios probatorios que se encontraban a su alcance con la

finalidad de acreditar el defecto en el servicio denunciado, siendo que por el

contrario, Interbuss no ha desvirtuado tales hechos en modo alguno. Dicha

empresa tampoco ha acreditado que el incumplimiento incurrido se haya

debido a una causa externa a su esfera de control.

Al haber quedado acreditado que Interbuss no devolvió a la señora Rengifo la

totalidad de la carga que fue materia de transporte y dado que dicha empresa

no acreditó que el defecto en el servicio se haya debido a una causa externa

que la exima de responsabilidad, corresponde confirmar la resolución

apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del

artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.

*2662-2010/SC2-INDECOPI*

La Ley de Protección al Consumidor constituye el desarrollo legislativo del

derecho de los consumidores consagrado en el artículo 65º de la

Constitución2, siendo indispensable que quien pretenda ampararse en dicha

norma debe acreditar su condición de consumidor de acuerdo a la

normatividad de la materia.

El artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor señala que tendrán la

calidad de consumidores aquellas personas naturales que en la adquisición

de un bien o la contratación de un servicio, actúen en un ámbito ajeno a una

actividad empresaria o profesional. Asimismo, la propia norma posibilita de

manera excepcional a los microempresarios a acudir al sistema de protección

al consumidor, siempre que puedan acreditar la existencia de una situación de asimetría informativa frente al proveedor del bien adquirido o el servicio

contratado3.

En tal sentido, el artículo antes citado excluye del sistema de protección al

consumidor a aquellas persona naturales que adquieran un bien dentro del

ejercicio de sus actividades empresariales. Esto no significa que tales

contratantes se encuentren imposibilitados de solicitar tutela jurisdiccional

frente a una inejecución total o ejecución defectuosa, parcial o tardía de las

prestaciones a las cuales tenga derecho, sino que la resolución de estos

conflictos de intereses será de competencia del fuero judicial o arbitral (si así

se hubiese pactado) y no del Indecopi.

Así, en este punto corresponde analizar si la denunciante califica como

microempresaria que se encuentre en situación de asimetría con el proveedor

respecto de productos o servicios no relacionados con el giro de su negocio.

Si bien conforme lo señalado en el punto anterior y lo declarado por la

denunciante no resulta posible determinar fehacientemente si cumple con los

requisitos para ser considerada microempresaria5, aún en el supuesto que

hubiese calificada como tal, tendría además que demostrar que se

encontraba en una situación de asimetría informativa frente a Transportes

Agreda respecto del servicio de transporte terrestre

Como se ha señalado, la denunciante se dedica a la venta de textiles y

adquirió la mercadería objeto de denuncia para trasladarla a la ciudad de

Trujillo y poder venderla. El transporte de la mercadería de una ciudad a otra

para la realización de actividades comerciales tiene un carácter primordial

para el desarrollo del giro de negocio señalado, dado que ello permitirá

colocar los productos en el mercado de destino. En tal sentido, la elección y

contratación del servicio de transporte es una actividad que debe ser objeto

de un cuidadoso análisis y evaluación por parte de los empresarios y

respecto del cual éstos manejan información respecto a la calidad del

servicio.

Por ello, la Sala considera que la denunciante no se encontraba en una

situación de asimetría informativa respecto de Transportes Agreda que

permita calificarla como consumidora final, toda vez que tenía la posibilidad

de informarse respecto de las condiciones y riesgos del servicio ofertado,

máxime si contrató el servicio de transporte para una actividad netamente

comercial.

En este extremo, cabe precisar que lo que se analiza en este tipo de casos

no es el conocimiento efectivo con el que cuenten los denunciantes sobre el

producto o servicio contratado en cada caso concreto, sino el conocimiento

que previsiblemente debería poseer en función a su actividad empresarial, la

misma que está vinculada al servicio materia de denuncia (servicio de

transporte terrestre). Las normas de protección al consumidor constituyen un

sistema más tuitivo que complementa las disposiciones del derecho común,

por lo que en principio están dirigidas a tutelar a aquellos agentes del

mercado que ostentan la calidad de destinatarios finales de tales bienes o

servicios, quienes contratan cotidianamente para la satisfacción de sus

necesidades personales y no para perfeccionar el desarrollo de actividades

económicas.

Considerando lo antes indicado, y el hecho que el servicio materia de

denuncia fue adquirido con la finalidad de permitir desarrollar el modelo de negocio implementado por la denunciante y no para su uso o disfrute en

calidad de consumidora final, esta no califica como consumidora en los

términos del citado literal a) del artículo 3º de la Ley de Protección al

Consumidor.

Por los motivos expuestos, corresponde confirmar la Resolución 0110-

2010/INDECOPI-LAL que declaró improcedente la denuncia en contra de

Transportes Agreda, toda vez que la denunciante no puede ser considerada

como consumidora final.

*2774-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor2, establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los

productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta

norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios

ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten

previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que

rige su prestación, y, en general, a la información brindada por el proveedor o

puesta a disposición de los consumidores, previamente a su decisión de

compra.

En el presente caso, la señora Castro denunció que su equipaje desapareció

mientras se encontraba en el terminal de Civa. Asimismo, precisó que éste no

llegó a ser recibido por el personal de la denunciada.

Así, recae sobre el denunciante la carga de probar el defecto alegado, siendo

que sólo una vez que ha sido acreditado dicho defecto, la carga de la prueba

se invierte y recae sobre el denunciado, el deber de acreditar que éste no le

es imputable, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque

existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad por tales

defectos.

En ese orden de ideas, si bien corresponde a la autoridad realizar una

aplicación favorable de normas a efectos de procurar la protección de los

consumidores, ello no la libera de su deber de probar los hechos que afirman,

más aun cuando estos se encuentren destinados a atribuir a un proveedor la

responsabilidad por la comisión de una infracción.

De la revisión del expediente, se desprende que si bien existe una denuncia

policial realizada por la denunciante, que acreditaría que efectivamente su

equipaje desapareció mientras se encontraba en las instalaciones de Civa,

dicho documento no acredita que dicha situación sea responsabilidad de la

denunciada.

Así, ambas partes han coincidido en que el equipaje materia de denuncia

nunca estuvo en poder de Civa, es decir, no llegó a ser ingresado por la

señora Castro ni registrado por la empresa denunciada, por lo que ésta no

guardaba un deber de custodia respecto de dicho equipaje.

Al respecto, cabe indicar que las empresas de transporte no tienen la

obligación legal expresa de contar con cámaras de seguridad en sus

instalaciones, por lo que el hecho de que las cámaras de seguridad de Civa

se hayan encontrado fuera de servicio al momento de sucedido el extravío del equipaje de la señora Castro, no resulta relevante a efectos de determinar

su responsabilidad respecto de éste.

El principio de verdad material dispone que corresponde a la autoridad

administrativa verificar los hechos que sirven de motivo a sus decisiones.

Para ello, deberá realizar una investigación de los hechos que dan lugar a los

reclamos presentados, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios

legales que le permitan llegar a esa verdad material5.

Sobre el particular, cabe señalar que a criterio de la Sala, si bien la

declaratoria de rebeldía habilita a la Comisión a emitir un pronunciamiento sin

necesidad de esperar la presentación de los descargos requerida al

denunciado al inicio del procedimiento, no la exime de su deber de merituar

toda la información y documentación existente en el expediente a la fecha en

que emita su pronunciamiento.

En consecuencia, contrariamente a lo señalado por la señora Castro, era

obligación de la Comisión analizar y considerar el escrito de descargos

presentado por Civa, aún cuando éste fue presentado de manera

extemporánea.

Por los argumentos expuestos, corresponde confirmar la resolución apelada

en el extremo que declaró infundada la denuncia de la señora Castro contra

Civa por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor

*2884-2010/SC2-INDECOPI*

El artículo 80º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

General3, señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades

administrativas deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello,

la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los

requisitos de procedencia, entre ellos, la condición de consumidor final del

denunciante, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que el

Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en

materia de protección al consumidor pues en caso se desprenda de los

actuados que el denunciante no califica como consumidor final en los

términos establecidos por el Decreto Legislativo 716, se deberá declarar la

improcedencia de la denuncia.

En este orden de ideas, aún cuando las partes en el presente procedimiento

hayan centrado sus alegatos en aspectos de fondo, tal circunstancia no limita

a la Administración a pronunciarse sobre este aspecto, puesto que, en

salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, la autoridad

administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de

procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución

sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que de acuerdo al

artículo 3º de la Ley 27444, la competencia es uno de los requisitos de

validez de los actos administrativos4.

La Ley de Protección al Consumidor constituye el desarrollo legislativo del

derecho de los consumidores consagrado en el artículo 65º de la Constitución5, siendo indispensable que quien pretende ampararse en dicha

norma debe acreditar su condición de consumidor de acuerdo con la

normatividad de la materia.

El artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor señala que tendrán la

calidad de consumidores aquellas personas naturales que en la adquisición

de un bien o la contratación de un servicio, actúen en un ámbito ajeno a una

actividad empresarial o profesional. Asimismo, la propia norma posibilita de

manera excepcional a los microempresarios a acudir al sistema de protección

al consumidor, siempre que puedan acreditar la existencia de una situación

de asimetría informativa frente al proveedor del bien adquirido o el servicio

contratado6.

En el presente caso, la señorita Rosadio denunció a Paramonga en tanto

extravió su equipaje, el mismo que contenía mercadería adquirida para su

negocio de venta de ropa y calzado.

Conforme se desprende del escrito de denuncia, la señorita Rosadio no se

ha presentado al procedimiento en calidad de persona natural que adquiera

un producto para un ámbito ajeno a la actividad empresarial, sino por el

contrario, reconoce que se dedica a la venta de ropa y calzado y que el

servicio de transporte fue contratado para facilitar dicha actividad comercial,

precisamente para trasladar mercadería de Lima a Paramonga.

En tal sentido, las normas de protección al consumidor constituyen un

sistema más tuitivo que complementa las disposiciones del derecho común,

por lo que en principio están dirigidas a tutelar a aquellos agentes del

mercado que ostentan la calidad de destinatarios finales de tales bienes o

servicios. Sin embargo, la doctrina en general ha aceptado excepcionalmente

la inclusión de los microempresarios dentro de este sistema, siempre que

éstos se encuentren en similares condiciones que los consumidores finales

frente a los proveedores de los bienes o servicios que contraten

En este orden de ideas, el servicio materia de denuncia tiene por finalidad

contribuir al desarrollo del giro del negocio de la señorita Rosadio y se

encuentra directamente relacionado con la actividad económica desplegada

por la denunciante, no evidenciando una situación de asimetría informativa que justifique la inclusión excepcional del denunciante, en su calidad de

microempresario, dentro del sistema de protección al consumidor.

Por los motivos expuestos, corresponde revocar la Resolución 3957-

2009/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señorita

Rosadio y en consecuencia, declarar dicha denuncia improcedente, dejando

sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta por la

Comisión.

*2880-2010/SC2-INDECOPI*

La Ley de Protección al Consumidor constituye el desarrollo legislativo del

derecho de los consumidores consagrado en el artículo 65º de la

Constitución3, siendo indispensable que quien pretende ampararse en dicha

norma debe acreditar su condición de consumidor de acuerdo con la

normatividad de la materia

El artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor señala que tendrán la

calidad de consumidores aquellas personas naturales que en la adquisición

de un bien o la contratación de un servicio, actúen en un ámbito ajeno a una

actividad empresarial o profesional. Asimismo, la propia norma posibilita de

manera excepcional a los microempresarios a acudir al sistema de protección

al consumidor, siempre que puedan acreditar la existencia de una situación

de asimetría informativa frente al proveedor del bien adquirido o el servicio

contratado4.

En el presente caso, la señora Quiroz denunció a Transportes Junín debido a

que ésta, en el marco del servicio de transporte terrestre contratado, extravió

dos bultos de la denunciante que contenían ropa.

En este orden de ideas, la señora Quiroz indicó en su denuncia que los bultos

extraviados por Transportes Junín contenían las prendas de vestir

enumeradas en el párrafo anterior, siendo que el valor de éstas ascendía en

total a S/. 3 992,00

Atendiendo a lo expuesto, y contrariamente a lo señalado por la señora

Quiroz en su apelación, queda claro que la denunciante se dedica a la

comercialización de ropa y fue en el marco de dicha actividad que contrató

los servicios de Transportes Junín, con la finalidad de transportar la ropa que

comercializa.

Así, en este punto corresponde analizar si la denunciante califica como

microempresaria que se encuentre en situación de asimetría con el proveedor

respecto de productos o servicios no relacionados con el giro de su negocio.

En el expediente no obran pruebas suficientes que acrediten que la señora

Quiroz cumple con los requisitos legales para ser microempresaria7, por lo

que su denuncia es improcedente. Sin embargo, aún en el supuesto que

hubiese calificado como tal, tendría además que demostrar que se

encontraba en una situación de asimetría informativa frente a Transportes

Junín respecto del servicio de transporte contratado

En tal sentido, las normas de protección al consumidor constituyen un

sistema más tuitivo que complementa las disposiciones del derecho común, por lo que en principio están dirigidas a tutelar a aquellos agentes del

mercado que ostentan la calidad de destinatarios finales de tales bienes o

servicios. Sin embargo, la doctrina en general ha aceptado excepcionalmente

la inclusión de los microempresarios dentro de este sistema, siempre que

éstos se encuentren en similares condiciones de asimetría informativa que

los consumidores finales frente a los proveedores de los bienes o servicios

que contraten.

De esta manera, la contratación del servicio de transporte, constituye una

herramienta usualmente empleada por las empresas que comercializan

productos en el mercado, para facilitar la distribución de los mismos. Siendo

así, la contratación y el desenvolvimiento de tales servicios de transporte

deben ser considerados transversales a todo esquema productivo o de

comercialización de dichas empresas y, por ende, connaturales al giro de

tales negocios.

En este orden de ideas, el servicio materia de denuncia tiene por finalidad

contribuir al desarrollo del giro del negocio de la señora Quiroz y se

encuentra directamente relacionado con la actividad económica desplegada

por la denunciante, no evidenciando una situación de asimetría informativa

que justifique la inclusión excepcional de la señora Quiroz, en su calidad de

microempresaria, dentro del sistema de protección al consumidor.

Por los motivos expuestos, corresponde confirmar la Resolución 3840-

2009/CPC que declaró improcedente la denuncia en contra de Transportes

Junín, toda vez que la denunciante no puede ser considerada como

consumidora final.

2773-2010/SC2-INDECOPI

El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor4, establece la

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos

y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los

proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en

las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su

prestación, y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a

disposición de los consumidores, previamente a su decisión de compra.

En el presente caso, la señora Mauricio denunció a Warivilca en tanto extravió

parte de su equipaje durante el recorrido Huancavelica (Tayacaja, Pampas) –

Lima. Como prueba de ello, presentó la copia del ticket por el cual la

denunciada dejó constancia de haber recibido los 4 paquetes que conformaban

su equipaje.

Al respecto, cabe indicar que los tickets entregados por las empresas de

transporte a sus clientes, representan un comprobante de la recepción del

equipaje y permiten dejar constancia de la identidad del propietario y de la

ubicación de éste.

Así, dicho comprobante es canjeado por los clientes contra entrega de sus

equipajes, siendo que bajo ningún supuesto, una empresa de transportes

puede entregar un paquete a una persona que no cuente con el ticket

correspondiente y una persona que no cuente con dicho ticket, puede acceder

al equipaje mientras no acredite que es propietario del mismo.

De tal modo, al haber quedado acreditado que la señora Mauricio no recibió su

equipaje completo, corresponde a Warivilca acreditar que dicho defecto en la

prestación de sus servicios no le es atribuible.

Al respecto, la denunciada señaló que no resultaba posible que el equipaje de

la señora Mauricio se haya extraviado o hay sido robado, en tanto las bodegas

de sus unidades contaban con bloqueadores de seguridad que sólo pueden ser

manipulados por su personal. Sin embargo, no presentó medio probatorio

alguno que sustente dicha afirmación.

El artículo 162.2º de la Ley 274445 -Ley del Procedimiento Administrativo

General- establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.

Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al

presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien

afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando

nuevos hechos6.

Sin embargo, Warivilca ha basado su defensa en meras afirmaciones sin

presentar medio probatorio alguno que lo exima de la responsabilidad por la

falta de idoneidad del servicio brindado a la señora Mauricio, es decir, por la

pérdida de su equipaje

Por los argumentos expuestos, corresponde confirmar la resolución apelada en

el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Mauricio contra

Warivilca por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, al

haber quedado acreditado que extravió parte del equipaje de la señora Sabina

Mauricio Luis de Aquino.