



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0956-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0349-2018/CC3

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

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES RONCO PERÚ S.A.C.

MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C., por infracción del artículo 2º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no cumplió con informar a sus pasajeros, a través del boleto de viaje, la información mínima referida al seguro que cubría a los pasajeros.*

SANCIÓN: 3,2 UIT

Lima, 1 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que realiza la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión), mediante Memorándum 0314-2017/CC3 encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF) llevar a cabo las acciones de supervisión a las empresas que brindaban el servicio de transporte terrestre, dentro de las cuales se encontraba Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C.¹ (en adelante, Empresa de Transportes), con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. En atención a la inspección realizada y a la recomendación efectuada en el Informe 1243-2018/GSF del 20 de noviembre de 2018, mediante Resolución 1 del 5 de julio de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica) decidió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa de Transportes, en tanto:
 - (i) No habría cumplido con informar en sus boletos de viaje la información mínima referida al seguro que cubría a los usuarios pasajeros, lo cual se configuraba como una posible infracción del artículo 2º del Código;

¹ Identificada con RUC 20472537131 y con domicilio fiscal en Av. Iquitos N° 387 (Plaza Manco Cápac), distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.



- (ii) habría consignado en sus boletos de viaje cláusulas abusivas de ineficacia absoluta que limitaban el derecho de los consumidores, lo cual se configuraba como una posible infracción del artículo 50º literal e) del Código. El detalle de las referidas cláusulas es el siguiente:
- **Cláusula 2:** *“El pasajero se encuentra obligado a verificar que los datos consignados en su boleto de viaje sean conformes. Antes de retirarse de ventanilla, posterior a esto no hay reclamo ni devolución”.*
 - **Cláusula 4:** *“El boleto de viaje es personal e intransferible y debe presentarse a solicitud de nuestro personal de control”.*
 - **Cláusula 7:** *“El pasajero deberá presentarse 30 minutos antes de la hora de partida. Si perdiera el bus perderá el íntegro de su pasaje sin lugar a reclamo”.*
 - **Cláusula 15:** *“La postergación de los boletos de viaje deberá de solicitarse con 48 horas de anticipación y se da por una sola vez en el lapso de 30 días calendario a la fecha de emisión y el pasajero deberá de abonar el 20% del costo de su boleto, para el derecho a la emisión de un nuevo boleto”.*
3. El 12 de julio y 29 de octubre de 2019, la Empresa de Transportes formuló su defensa reconociendo las imputaciones efectuadas por la Secretaría Técnica, habiendo procedido a corregir las mismas, conforme se podía demostrar con los medios probatorios aportados al presente expediente.
4. Mediante Resolución 0299-2019/CC3 del 6 de diciembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 2º del Código, en tanto consideró acreditado que no cumplió con brindar en sus boletos de viaje la información mínima referida al seguro que cubría a los pasajeros; sancionándola con una multa de 3,2 UIT;
 - (ii) archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Empresa de Transportes por la presunta infracción del artículo 50º literal e) del Código, al haberse verificado que el proveedor subsanó las conductas infractoras con anterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador; y,
 - (iii) dispuso la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 23 de diciembre de 2019, la Empresa de Transportes apeló la Resolución 0299-2019/CC3 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en



adelante, la Sala)², manifestando que, si bien su representada reconoció la conducta infractora por presunta infracción del artículo 2º del Código; lo cierto era que se debió valorar la subsanación efectuada en este extremo, y, así proceder con su respectivo archivo o evaluar dicha circunstancia para la graduación de la sanción.

6. Previo al análisis de este expediente por parte de la Sala, resulta necesario precisar que esta instancia no realizará un análisis de responsabilidad administrativa de la Empresa de Transportes respecto del artículo 50º literal e) del Código, toda vez que la Comisión archivó el procedimiento administrativo sancionador de dicho extremo.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

7. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º.1 literal b)³ y 2º del Código⁴, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
8. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

² Cabe precisar que si bien en su escrito del 19 de noviembre de 2019, la Empresa de Transportes efectuó la interposición de un recurso de reconsideración; lo cierto es que, en aplicación del artículo 86º del Decreto Supremo 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la Sala ha procedido a encauzar dicho escrito como un recurso de apelación, puesto que se configura como el único medio impugnatorio en vía administrativa disponible en materia de protección al consumidor, conforme lo establece el artículo 38º del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho de los consumidores.**

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.**

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...)



9. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
10. En el marco del servicio de transporte terrestre, de una interpretación conjunta de los artículos 79º y 80º del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por el Decreto Supremo 017-2009-MTC⁵ (en adelante, el Reglamento de Transportes), se desprende que el proveedor de dicho servicio está obligado a informar a sus usuarios, dentro de los boletos de viaje, sobre los seguros que cubren al usuario y sus bienes.
11. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 2º del Código, en tanto consideró acreditado que no cumplió con brindar en sus boletos de viaje la información mínima referida al seguro que cubría a los pasajeros.
12. Por su parte, la Empresa de Transportes cuestionó la decisión adoptada por la Comisión en este extremo manifestando que, si bien su representada reconoció la conducta infractora por presunta infracción del artículo 2º del Código; lo cierto era que se debió valorar la subsanación efectuada en este extremo, y, así proceder con su respectivo archivo.
13. Sobre el particular, de lo expuesto por el proveedor investigado, esta Sala puede identificar que su fundamento está orientado a sustentar que el hecho imputado por presunta infracción al deber de información fue subsanado con la presentación de distintos boletos de viaje emitidos desde el 15 de enero al

⁵**DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTES****Artículo 79º.- Contrato de transporte**

(...)

79.3 En dicho comprobante, los transportistas del servicio de transporte de personas, mercancías y mixto establecerán las condiciones del servicio pactado con el usuario, las cláusulas generales de contratación que regirán en el contrato de transporte, los seguros que cubren a los usuarios y sus bienes, y las normas contenidas entre los artículos 1392 al 1397 del Código Civil, las cuales deben constar en el mismo.

Artículo 80º.- Comprobante de pago por el servicio de transporte

80.2 En el servicio de transporte de personas de ámbito nacional y regional, además de lo que señala como obligatorio el Reglamento de Comprobantes de Pago, el boleto contendrá la siguiente información:

(...)

80.2.10 Información sobre los seguros que cubren al usuario y la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega.



23 de marzo de 2019⁶, esto era, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión⁷.

14. Ahora bien, corresponde precisar que, para estar en posibilidad de poder determinar la subsanación de una conducta, preliminarmente, la Sala deberá estar en la posibilidad de tener claridad sobre su contenido y naturaleza. En el caso particular del hecho imputado que es materia de controversia en esta instancia, puede advertirse que el análisis está relacionado con el derecho de información que tienen los consumidores sobre los seguros que otorgan cobertura en caso de accidentes.
15. Ello implica que el proveedor del servicio de transporte terrestre tenga la obligación de consignar en sus boletos de viaje aquella información relevante sobre la póliza de seguro que cubre los daños sufridos por los pasajeros en caso de accidentes. Dicha información implicará trasladar datos relevantes, tales como el nombre de la aseguradora y el número de la respectiva póliza, siendo esto evidenciado en distintos pronunciamientos emitidos por esta Sala⁸.
16. De una revisión de los medios aportados por la Empresa de Transportes, la Sala puede observar que respecto de los daños por accidente, los boletos de viaje únicamente señalan lo siguiente: "(...) 1. *El pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales (SOAT) de la Cía de Seguros LA POSITIVA SEGUROS cuya cobertura cubre gastos médicos (quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios), incapacidad permanente y muerte de acuerdo al decreto supremo 024-2002-MTC. El pasajero al viajar acepta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora correspondiente*".
17. Sin embargo, pese a que la Empresa de Transportes cumplió con trasladar información sobre la empresa aseguradora del SOAT; lo cierto es que no cumplió con brindar datos sobre el número de la respectiva póliza, siendo éste un elemento relevante para ser trasladado al consumidor, ya que ello podría ser de potencial utilidad ante la ocurrencia de una circunstancia como la pactada en el contrato de seguro, permitiéndose así su individualización para exigir su cobertura.
18. Con base a ello, esta Sala no verifica la subsanación de la conducta controvertida en esta instancia, razón por la cual coincide con el criterio expuesto por la primera instancia de atender el reconocimiento de la administrada, y, por ende, proceder a determinar su responsabilidad en el referido extremo.

⁶ Ver fojas 98 a 121 del expediente.

⁷ Notificación efectuada el 8 de julio de 2019.

⁸ Ver Resoluciones 519-2019/SPC-INDECOPI y 569-2019/SPC-INDECOPI del 25 de febrero y 4 de marzo de 2019.
M-SPC-13/1B 5/12



19. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a la Empresa de Transportes, por infracción del artículo 2º del Código, al haberse verificado que no cumplió con informar a sus pasajeros, a través del boleto de viaje, la información mínima referida al seguro que cubría a los pasajeros.

Sobre la graduación de la sanción

20. El artículo 112º⁹ del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
21. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad¹⁰, 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, siendo que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, precisando que el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

22. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Empresa de Transportes, por infracción del artículo 2º del Código, sancionándola con una multa de 3,2 UIT. Para efectos de graduar la sanción, la primera instancia tomó en cuenta los siguientes criterios: (i) el beneficio ilícito; (ii) la probabilidad de detección; y, (iii) el empleo del reconocimiento como factor atenuante.
23. Con relación a los factores señalados, esta Sala considera oportuno manifestar su conformidad con los mismos, pues permiten brindar un parámetro objetivo necesario y pertinente en materia de graduación de la sanción. A mayor abundamiento, criterios como el costo evitado (beneficio ilícito) y la probabilidad de detección resultan aplicables al hecho evaluado en este procedimiento, toda vez que permiten obtener un acercamiento de aquel valor referencial que permita desincentivar la conducta infractora.
24. Del mismo modo, la Sala coincide con la aplicación de un solo factor atenuante que responda al reconocimiento expresado por la Empresa de Transportes, siendo el porcentaje atribuido congruente¹¹ y proporcional al límite establecido en el artículo 257º del TUO de la LPAG. En efecto, no se considera pertinente aplicar algún elemento adicional que atenúe la cuantía de la sanción, puesto que, la aparente corrección de la conducta evaluada, en realidad no se configura como tal, pues el traslado de información parcial (solo en nombre de la empresa aseguradora) limita el derecho del consumidor a recibir datos claros y transparentes sobre el seguro que le otorgaría cobertura en casos de accidentes.
25. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a la Empresa de Transportes con una multa de 3,2 UIT, por infracción del artículo 2º del Código.
26. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205º del TUO de la LPAG¹², se requiere a la Empresa de Transportes el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub

¹¹ Ver Resolución 0322-2019/SPC-INDECOPI del 6 de febrero de 2019.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205º.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0956-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0349-2018/CC3

Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

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

27. En la medida que la Empresa de Transportes no ha fundamentado su apelación respecto del extremo referido a su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, se asumen como propias las consideraciones de la recurrida sobre tal punto, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹³. En ese sentido, se confirma la resolución venida en grado en el referido extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0299-2019/CC3 del 6 de diciembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C., por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no cumplió con brindar a sus pasajeros, a través del boleto de viaje, la información mínima referida al seguro que cubre a los pasajeros.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0299-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C. con una multa de 3,2 UIT, por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0299-2019/CC3 en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

13

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)



Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

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

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido en el presente procedimiento, concretamente, sobre la evaluación de responsabilidad de Empresa de Transportes Ronco Perú S.A.C. (en adelante, la Empresa de Transportes) por presunta infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al considerar que el Indecopi no resulta competente para conocer dicha conducta como presunta infracción a las normas de protección al consumidor; sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. El límite impuesto por el *Principio de Legalidad*¹⁴ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)¹⁵, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.
2. El artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los



Firma Digital

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

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11.07.2020 10:08:27 -05:00

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

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

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa.**

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0956-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0349-2018/CC3

derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo¹⁶. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

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

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

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.07.2020 10:08:08 -05:00

16

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

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0956-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0349-2018/CC3

7. Atendiendo a ello, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga la autoridad competente en materia de servicios de transporte no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.
8. Sin embargo, cabe señalar que el problema interpretativo que se presenta no es a propósito de la aplicación del Principio de *Non Bis In Idem*, por cuanto, no se trata de dos (2) organismos administrativos que tengan competencia para sancionar el mismo supuesto en base al mismo fundamento, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa. En atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro organismo administrativo que asuma dicha competencia.
9. En dicho contexto, se ha verificado que la conducta referida a exigir al transportista el cumplimiento de los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas de acuerdo a la modalidad del servicio, está recogida en el artículo 76.2.11° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte como una condición de acceso y permanencia que las empresas de transporte deben cumplir, cuya sanción por su incumplimiento se encuentra establecida en su Anexo 1 – Tabla de Incumplimiento de las Condiciones de Acceso y Permanencia y sus Consecuencias, conforme se muestra a continuación:

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

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

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.07.2020 10:07:54 -05:00

10. Al respecto, cabe precisar que, a mi criterio, el cumplimiento de condiciones durante la prestación del servicio de transporte terrestre incluye aquellas garantías legales, explícitas e implícitas que le resulten favorables al consumidor en dicho contexto, razón por la cual, en el caso particular, el hecho



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0956-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0349-2018/CC3

controvertido calza dentro del supuesto mencionado; y, por ende, corresponden ser analizados por la Sutran, como entidad encargada de supervisar y fiscalizar aquellas observaciones advertidas en rutas de carácter nacional.

11. Así, en tanto existe una norma especial que faculta a otra autoridad la supervisión y fiscalización de las empresas de transporte con relación a la conducta imputada en este procedimiento, mi voto se sustenta en el hecho de que no correspondía al Indecopi iniciar el presente procedimiento respecto de la presunta infracción al deber de información, por carecer de competencia.
12. En atención a dichos fundamentos, el vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0299-2019/CC3, por vulneración al debido procedimiento, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente respecto a la responsabilidad de la Empresa de Transportes por presunta infracción del artículo 2° del Código, en la medida que Indecopi carece de competencia para fiscalizar el cumplimiento de dicha conducta.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.07.2020 10:07:36 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA