



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE A OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ROY LUIS JAYO VEGA
DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES TURISMO CENTRAL S.A.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO CLÁUSULA ABUSIVA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Roy Luis Jayo Vega contra Empresa de Transportes y Representaciones Turismo Central S.A., por infracción del artículo 47°, literal d), de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que el proveedor utilizó en las estipulaciones contractuales de la prestación de su servicio, consignadas en sus comprobantes de pago, grafemas inferiores a tres (3) milímetros.*

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 27 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

1. El 14 de diciembre de 2016, el señor Roy Luis Jayo Vega (en adelante, el señor Jayo) denunció a Empresa Transportes y Representaciones Turismo Central S.A.¹ (en adelante, Turismo Central) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín² (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante, el Código), señalando que el 13 de diciembre de 2016, solicitó los servicios de Turismo Central para el envío de una encomienda a Pucallpa, advirtiendo que en su comprobante de pago se consignaban algunas condiciones contractuales del servicio con grafemas inferiores a 3 milímetros³.
2. Mediante Resolución 1 del 1 de febrero de 2017, la Secretaría Técnica de la

¹ RUC 20133605291. Domicilio Fiscal: Av. Túpac Amaru Nro. 185 Urb. Huerta Grande, La Libertad, Trujillo, Trujillo.

² Cabe precisar que mediante Memorándum 051-2017/PS0-INDECOPI-JUN, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín remitió la denuncia interpuesta por el señor Jayo a la Comisión, debido a la falta de competencia frente a los hechos denunciados.

³ Cabe precisar que adicionalmente denunció el hecho referido a que las cláusulas generales del contrato se encontraban en la parte delantera y no en la parte posterior del comprobante de pago, como lo establecía el Decreto Supremo 17-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transportes.



Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Jayo contra Turismo Central, imputando la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto habría consignado las condiciones generales de la prestación de sus servicios en su boleta, con un texto con caracteres de un tamaño inferior a 3 milímetros⁴.

3. El 8 de febrero de 2017, Turismo Central presentó un escrito solicitando la programación de una audiencia de conciliación.
4. El 1 de marzo de 2017, el señor Jayo presentó un escrito a través del cual reiteró los argumentos expuestos en su denuncia.
5. Mediante Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN del 14 de julio de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 del 1 de febrero de 2017, en el extremo que tipificó la conducta denunciada como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° cuando el tipo específico era el literal d) del artículo 47° del Código; y, en vía de integración, resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta contra Turismo Central, en tanto consideró que había incorporado las condiciones generales de la prestación de sus servicios en grafemas inferiores a 3 milímetros;
 - (ii) ordenó, en calidad de medida correctiva, que la denunciada cumpla con modificar sus comprobantes de pago e incorporar en los mismos las condiciones de sus servicios, cuyo texto deberá tener un tamaño no menor a tres (3) milímetros;
 - (iii) sancionó a Turismo Central con una multa ascendente a dos (2) UIT, por la infracción verificada; y,
 - (iv) dispuso la inscripción del proveedor en el Registros de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS)⁵.
6. Mediante escrito presentado el 9 de agosto de 2017, Turismo Central informó que puso a disposición del denunciante el monto de S/ 36,00, correspondiente al pago de las costas del presente procedimiento, mediante un depósito a su nombre en el Banco de la Nación.
7. Mediante Resolución 4 del 14 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión agregó el escrito presentado por el denunciado en el párrafo anterior

⁴ Adicionalmente, se le imputó como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, el hecho referido a que no habría consignado las condiciones generales de la prestación de sus servicios en la parte delantera de su boleta y no al reverso, como lo establece el Decreto Supremo N°17-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

⁵ Cabe precisar que el hecho denunciado referido a la consignación de las condiciones generales de la prestación de sus servicios en la parte delantera de su boleta y no al reverso, fue declarado infundado por la Comisión, no siendo materia de apelación por el denunciante, en tanto no presentó recurso impugnativo alguno; por lo tanto, dicho extremo quedó consentido.



y dio por cumplido el pago de las costas del presente procedimiento.

8. El 22 de agosto de 2017, Turismo Central impugnó la Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN, señalando lo siguiente:
- (i) El servicio de encomienda contratado por el señor Jayo no tuvo ningún contratiempo, tan era así que durante la audiencia de conciliación de fecha 23 de marzo de 2017, el mismo denunciante aceptó que su encomienda llegó a su destino sin problemas; y,
 - (ii) su empresa ya contaba con una serie de factura y boletas impresas, aprobadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT), las cuales no podían ser anuladas o dadas de baja, motivo por el cual estaba colocando un sello en la parte posterior de sus boletas de venta, con las cláusulas de contratación de servicio de encomiendas en el tamaño indicado.

ANÁLISIS

Sobre la protección mínima del contrato de consumo

9. El artículo 47° del Código⁶ prescribe en su literal d) que, además de contener términos que faciliten su comprensión, los caracteres de los formularios contractuales deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no pudiendo ser inferiores a tres (3) milímetros.
10. En el presente caso, el señor Jayo denunció que, al contratar el servicio de envío de encomienda, advirtió que en el comprobante de pago se consignaban algunas condiciones contractuales del servicio con grafemas inferiores a 3 milímetros.
11. La Comisión declaró fundado dicho extremo de la denuncia, al considerar que había quedado acreditado que en la boleta de venta se consignaban algunas condiciones generales de la prestación de sus servicios, cuyo tamaño de los grafemas era menor de tres (3) milímetros, lo cual fue determinado con la ayuda de un instrumento de medición.
12. En efecto, de la revisión de la boleta de venta⁷ presentada por el denunciante, de fecha 13 diciembre de 2016, se verifica que en la parte inferior de la misma

⁶ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo. En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

d) En el caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.

⁷ En foja 14 del expediente.



se consigna lo siguiente:

- “- La empresa no se responsabiliza por deterioros por mal embalaje.*
- Una vez firmado el documento es improcedente todo reclamo.*
- El pago por pérdida de un bulto se hará de acuerdo al D.S. 034-83 y CCT RM 02285 ST Art. 24.*
- Se prohíbe el envío de dinero o valores en cartas o encomiendas.*
- Por encomiendas o cartas no retiradas dentro de 30 días y en caso de pérdida o deterioro la empresa no se responsabiliza (...).”*

13. Asimismo, de la revisión de referido medio probatorio, y con la ayuda de un instrumento de medición, se verificó que la información previamente detallada se encontraba consignada en grafemas de un tamaño menor a tres (3) milímetros.
14. Cabe precisar que si bien Turismo Central, en su recurso de apelación, señaló que el servicio de encomienda contratado por el señor Jayo no tuvo ningún contratiempo, tan era así que durante la audiencia de conciliación de fecha 23 de marzo de 2017⁸, aceptó que su encomienda llegó a su destino sin problemas; lo cierto es que lo alegado se encuentra referido a un hecho distinto al denunciado -la consignación de las condiciones contractuales del servicio, en el comprobante de pago entregado al denunciante, con grafemas inferiores a tres (3) milímetros-, por lo que el mismo no resulta idóneo para eximir a la denunciada por la conducta verificada.
15. De lo expuesto, teniendo en consideración que Turismo Central no ha aportado elementos de juicio adicionales a los desvirtuados precedentemente, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, por infracción del artículo 47°, literal d) del Código, en tanto quedó acreditado que el denunciado consignó en el comprobante de pago las condiciones contractuales del servicio, con grafemas inferiores a tres (3) milímetros; en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General)⁹, asumiendo como propios las consideraciones de la primera instancia.

⁸ Acta de Audiencia de Conciliación en foja 57 del expediente.

⁹ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

(...)



Sobre la procedencia de la medida correctiva

16. El artículo 114^o del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁰.
17. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹¹, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente¹².
18. En el presente caso, la Comisión ordenó como medida correctiva a Turismo Central que cumpla con modificar sus comprobantes de pago e incorporar en los mismos las condiciones de sus servicios, cuyo texto deberá tener un tamaño no menor a tres (3) milímetros.
19. En su recurso de apelación, el denunciado señaló que su empresa ya contaba con una serie de facturas y boletas impresas aprobadas por la SUNAT, las cuales no podían ser anuladas o dadas de baja, motivo por el cual estaba colocando un sello en la parte posterior de sus boletas de venta, con las cláusulas de contratación de servicio de encomiendas en el tamaño indicado.
20. Al respecto, cabe señalar que, si bien Turismo Central ha presentado como medio probatorio algunos comprobantes de pago¹³, en los cuales se consignan las cláusulas de contratación de servicio con grafemas de tres (3) milímetros, a través de la imposición de un sello en la parte posterior de los mismos; esta Sala considera que la medida correctiva ordenada por la Comisión tiene como finalidad que las acciones correctivas ordenadas al proveedor sean definitivas.

¹⁰ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹¹ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor lo siguiente:
(...).

¹² **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

¹³ En foja 80 y 81 del expediente.



21. No obstante, de acuerdo a lo señalado por Turismo Central, las acciones tomadas a efectos de cumplir con la medida correctiva ordenada, tienen un carácter temporal, siendo lo ideal que en adelante emitan comprobantes de pago impresos de manera uniforme, con la consignación de las cláusulas de contratación de servicio con grafemas no menores a tres (3) milímetros.
22. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión a Turismo Central, consistente en modificar sus comprobantes de pago e incorporar en los mismos las condiciones de sus servicios, cuyo texto deberá tener un tamaño no menor a tres (3) milímetros.

Sobre la graduación de la sanción y la inscripción de Turismo Central en el RIS

23. En atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que Turismo Central no ha fundamentado su apelación respecto a la graduación de la sanción ni sobre la disposición de su inscripción en el RIS ordenadas por la primera instancia -más allá de la alegada idoneidad en el servicio prestado al señor Jayo, desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TULO de la Ley de Procedimiento Administrativo General. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada en dicho extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN del 14 de julio de 2017, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Roy Luis Jayo Vega contra Empresa de Transportes y Representaciones Turismo Central S.A., por infracción del artículo 47°, literal d), de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que el proveedor utilizó en las estipulaciones contractuales de la prestación de su servicio, consignadas en sus comprobantes de pago, grafemas inferiores a tres (3) milímetros.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN en el extremo que ordenó a Empresa de Transportes y Representaciones Turismo Central S.A. como medida correctiva que cumpla con modificar sus comprobantes de pago e incorporar en los mismos las condiciones de sus servicios, cuyo texto deberá tener un tamaño no menor a tres (3) milímetros.

TERCERO: Confirmar la Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes y Representaciones Turismo Central S.A. con



una multa equivalente a dos (2) UIT, por infracción del artículo 47°, literal d), de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 318-2017/INDECOPI-JUN en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes y Representaciones Turismo Central S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Mónica Eliana Medina Triveño.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente