



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE AREQUIPA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : OFELIA CAMAZA ALAGÓN DE ORTIZ  
**DENUNCIADA** : TURISMO CIVA S.A.C.  
**MATERIA** : TRATO DIFERENCIADO  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dicha empresa no acreditó la existencia de causas objetivas que justifiquen el precio diferenciado cobrado a la denunciante por el servicio de transporte que se le brindó.*

**SANCIÓN:** 3 UIT

Lima, 26 de setiembre de 2012

#### ANTECEDENTES

1. El 3 de agosto de 2011, la señora Ofelia Camaza Alagón de Ortiz (en adelante, la señora Camaza) denunció a Turismo Civa S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, Civa) por infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código). Señaló que la denunciada realizaba diferenciación al momento de cobrar el precio de los pasajes entre unas personas y otras sin motivo justificado, advirtiendo ello cuando adquirió boletos para el “servicio especial” en la ruta Cuzco – Arequipa del día 30 de julio de 2011 (hora de salida 20:00), siendo que a ella se le cobró por dos boletos S/. 80,00 y S/. 90,00, mientras que a otras personas se les había cobrado S/. 60,00 pese a que se trataba del mismo servicio<sup>3</sup>. En tal sentido, adjuntó los dos boletos que adquirió y otro boleto adquirido por un tercero por la suma de S/. 60,00, todos correspondientes al mismo servicio.
2. En sus descargos, Civa señaló que cada servicio que brindan tiene una tarifa diferente y dentro de cada servicio se aplican diversos descuentos en razón de convenios corporativos, clientes con tarjeta Civa Pass y promociones o servicios expresos según corresponda, precisando que la diferenciación

<sup>1</sup> RUC 20100642281. Domicilio Fiscal: Av. Paseo de la República 569, Piso 13, La Victoria, Lima.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

<sup>3</sup> Cabe señalar que la señora Camaza también denunció a Civa porque el servicio no habría sido brindado de acuerdo a las características ofrecidas (con calefacción y con mantas), sin embargo, dicho cargo fue desestimado por la Comisión en su pronunciamiento final. Dicho extremo no fue apelado por Civa.



respecto de algunos usuarios obedece a una política comercial de clientes que se afilian a los sistemas de descuentos y promociones de la empresa.

3. Mediante Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP del 24 de febrero de 2012, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
  - (i) Declaró fundada la denuncia la denuncia de la señora Camaza contra Civa por infracción del artículo 38° del Código, toda vez que quedó acreditado que efectuó el cobro de tarifas distintas por el mismo servicio sin mediar causa objetiva o razonable alguna;
  - (ii) ordenó como medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor de cinco días hábiles, Civa se abstenga de realizar el cobro de distintas tarifas en un mismo servicio de transporte si no se presentan causas objetivas o razonables; y,
  - (iii) sancionó a Civa con una multa de 3 UIT y la condenó al pago de costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.
4. El 8 de marzo de 2012, Civa apeló la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP reiterando los argumentos expuestos en sus descargos. Agregó lo siguiente:
  - (i) En ningún momento se puso en su conocimiento los tres boletos que adjuntó la denunciante, a efectos de ejercer su derecho de defensa;
  - (ii) en tanto la denunciante compró dos pasajes se le hizo un descuento (cobrándosele por uno de ellos la suma de S/. 80,00), mientras que en el caso del otro pasaje (ascendente a S/. 60,00) se aplicó un descuento corporativo, obedeciendo a la política comercial de la empresa; y,
  - (iii) solicitó se le conceda el uso de la palabra.
5. El 22 de mayo de 2012, la señora Camaza presentó un escrito solicitando adherirse a la apelación interpuesta contra la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP en el extremo que sancionó a Civa con una multa de 3 UIT. Precisó que la multa impuesta debía ser elevada.
6. El 26 de setiembre de 2012, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, la cual contó con la presencia del representante de la empresa denunciada, quien reiteró los argumentos vertidos en su apelación.

## ANÁLISIS

### Sobre la adhesión a la apelación interpuesta por la denunciante

7. 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.

8. 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 para la interposición del recurso de apelación.
9. En el presente caso, la señora Camaza cuestionó la sanción impuesta a Civa (3 UIT) solicitando que la misma sea elevada.
10. La legitimidad para obrar reconocida al denunciante en los procedimientos sancionadores, sólo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, por ser ésta una actuación motivada estrictamente por fines públicos.
11. La multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. 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.
12. En el régimen general de los recursos impugnativos de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup>, se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar. En esa línea, el artículo 107° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup>, establece que el consumidor constituido como parte en el procedimiento administrativo, así como el tercero legitimado, pueden interponer recursos contra cualquier resolución impugnables que les produzca agravio<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 206°.- Facultad de contradicción.** 206.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 108, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.

<sup>5</sup> Vigente desde el 2 de octubre de 2010.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del proceso.** Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de



13. En ese sentido, en tanto 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.
14. Por lo expuesto, la señora Camaza carecía de interés para impugnar la multa impuesta a Civa mediante la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP, al tratarse de un extremo fijado por la Administración en ejercicio de su potestad sancionadora, cuya determinación no causaba algún agravio al denunciante. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el recurso de adhesión a la apelación interpuesta respecto al cuestionamiento de la graduación de la multa aplicada a Civa.

#### Sobre la infracción del artículo 38º del Código

15. El artículo 38º del Código establece que los proveedores se encuentran prohibidos de incurrir en prácticas discriminatorias y además que el trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>7</sup>.
16. De esta manera, el Código –así como lo hacía la anterior Ley de Protección al Consumidor– establece que el trato diferenciado puede constituir una conducta ilícita cuando no median causas o razones objetivas y razonables<sup>8</sup>.

---

los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnante que les produzca agravio.

<sup>7</sup> **LEY 29157. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

<sup>8</sup> En anterior pronunciamiento (Resolución 0001-2011/SC2-INDECOPI del 5 de enero de 2011), la Sala ha reconocido la ilicitud del trato diferenciado. En dicha oportunidad, recogió una cita expuesta por la Defensoría del Pueblo en los siguientes términos:

*“La diferencia de trato también puede ser injustificada o ilegítima por no encontrarse fundada en una base objetiva y razonable y no constituir, necesariamente, un acto de discriminación. En efecto, un trato diferenciado hacia una persona o grupo de personas puede generar el menoscabo de sus derechos. Sin embargo, si este acto no se encuentra fundado en un motivo o razón prohibida por el derecho, la acción no podrá ser considerada como*



17. En el presente caso, la señora Camaza denunció que Civa cobró por un mismo servicio –“servicio especial” en la ruta Cuzco – Arequipa del día 30 de julio de 2011 (hora de salida 20:00)– precios diferenciados sin existir una razón objetiva, siendo que a ella se le cobró por dos pasajes S/. 80,00 y S/. 90,00 respectivamente, mientras que a otras personas se les había cobrado sólo S/. 60,00.
18. De los actuados en el expediente, no resulta un hecho controvertido que por el mismo servicio, Civa cobró tres precios distintos, tal como lo ha reconocido en su apelación<sup>9</sup>. Para sustentar dicho cobro, la empresa adujo que la diferenciación de los precios cobrados a la señora Camaza (por S/. 80,00 y S/. 90,00) se debía a un descuento aplicable por la compra de dos boletos, mientras que el cobro de S/. 60,00 a un tercero obedecía a un descuento corporativo conforme a su política comercial.
19. Si bien durante el informe oral llevado a cabo en esta instancia el representante de Civa indicó que había presentado documentación que sustentaba que la diferenciación de precios se debía a una política de fidelización de clientes, no obra en el expediente medio probatorio alguno en ese sentido.
20. En efecto, Civa no ha acreditado que la diferenciación de precios haya obedecido a las razones esgrimidas en su defensa, pese a que, mediante Requerimiento 104-2012/SC2-INDECOPI, la Secretaría Técnica de la Sala le requirió que presente documentación al respecto<sup>10</sup>. Dicho requerimiento no fue absuelto por la empresa denunciada.

---

*discriminatoria. Para que un acto sea señalado como discriminatorio deben concurrir sus elementos constitutivos, pues cada uno de ellos forma parte de un todo integral.*

*Si se quiere un ejemplo de trato diferenciado injustificado, consideremos el caso de un alumno separado de su centro de estudios debido a los constantes problemas que ocasiona su madre debido a su carácter irascible. En este caso, si bien el trato diferenciado genera la afectación del derecho a la educación, no estamos frente a una situación que pueda ser calificada como discriminatoria, debido a que no existe el motivo prohibido (...).*

*Sin embargo, la ausencia de calificación de este caso como de discriminación no significa la tolerancia de dicha práctica. Por el contrario, como se ha afirmado anteriormente, todo trato diferenciado injustificado vulnera el derecho a la igualdad, razón por la cual, frente a un caso de esta naturaleza, es posible reconducir la investigación a través de los mecanismos de protección del derecho a la igualdad”.*

En: **DEFENSORÍA DEL PUEBLO. La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes.** Serie Documentos Defensoriales – Documento N° 2. Lima, setiembre 2007, pp. 39 y 40.

<sup>9</sup> Si bien Civa alegó que no se le corrió traslado de los boletos que adjuntó la señora Camaza en el procedimiento, mediante Requerimiento 104-2012/SC2 del 22 de junio de 2012, la Sala remitió copia de los referidos boletos.

<sup>10</sup> El Requerimiento 104-2012/SC2 fue notificado al domicilio procesal de Civa el 22 de junio de 2012, de acuerdo al cargo de notificación que obra en la foja 71 del expediente.



21. Como lo establece el artículo 39° del Código, luego de acreditarse un trato desigual o diferenciado respecto de un consumidor, corresponde al proveedor acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Dado que Civa no ha acreditado que el trato diferenciado en cuanto a los precios cobrados a la señora Camaza por su servicio se sustenta en causas objetivas<sup>11</sup>, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 38° del Código.

### Sobre la graduación de la sanción

22. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>12</sup> establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en

<sup>11</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.-** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

<sup>12</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el Indecopi 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.



consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

23. En la resolución de primera instancia, la Comisión impuso a Civa una multa de 3 UIT considerando, fundamentalmente, el daño resultante, los beneficios obtenidos por el proveedor y los efectos generados en el mercado.
24. En cuanto al daño resultante, debe tenerse en cuenta que la infracción verificada afectó los intereses económicos de la señora Camaza, en tanto se le cobró un monto mayor por boletos referidos a un mismo servicio, en comparación al precio cobrado a otros consumidores.
25. Asimismo, el beneficio obtenido por Civa como producto de la conducta infractora está constituido por el beneficio económico que obtuvo al cobrar a la señora Camaza montos mayores por el precio de los boletos del servicio materia de denuncia.
26. De otro lado, en cuanto a los efectos generados en el mercado, debe resaltarse que conductas como la verificada en el procedimiento generan desconfianza en los consumidores de este sector del mercado, puesto que no se permite conocer con certeza los precios de un mismo servicio.
27. En atención a lo expuesto, esta Sala no puede dejar de advertir que la multa impuesta a la denunciada no es suficiente para desincentivar conductas como la acreditada en el procedimiento; sin embargo, no resulta posible incrementar la multa, pues ello vulneraría el principio *reformatio in pejus*<sup>13</sup>. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Civa con multa de 3 UIT.

#### Sobre la medida correctiva y la condena de costas y costos

28. Esta Sala también considera adecuada la medida correctiva impuesta por la Comisión consistente en que Civa se abstenga de efectuar un tratamiento

- 
- c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
  5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

<sup>13</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237.3º Resolución. Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



diferenciado a los consumidores en caso no existan causas objetivas o razonables. Del mismo modo, dado que ha quedado acreditada la infracción denunciada por la señora Camaza, corresponde confirmar el extremo de la resolución venida en grado que condenó a Civa asumir el pago de costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar improcedente la adhesión a la apelación formulada por la señora Ofelia Camaza Alagón de Ortiz contra la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP del 24 de febrero de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que solicitó que se eleve la multa impuesta a Turismo Civa S.A.C.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP que declaró fundada la denuncia de la señora Ofelia Camaza Alagón de Ortiz contra Turismo Civa S.A.C. por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dicha empresa no acreditó la existencia de causas objetivas que justifiquen el precio diferenciado cobrado a la denunciante por el servicio de transporte que se le brindó.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP en el extremo que ordenó, como medida correctiva, que Turismo Civa S.A.C. se abstenga de realizar el cobro de distintas tarifas en un mismo servicio de transporte si no se presentan causas objetivas o razonables.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 94-2012/INDECOPI-AQP en el extremo que sancionó a Turismo Civa S.A.C. con una multa de 3 UIT y que la condenó al pago de costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

**Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Hernando Montoya Alberti, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente