PROCEDENCIA	**:**	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO	**:**	DE OFICIO
DENUNCIADA	**:**	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.R.L.
MATERIA	**:**	CLÁUSULAS ABUSIVAS
ACTIVIDAD	**:**	OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L., por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, atendiendo a que dicha empresa incluyó en sus boletos de viaje una cláusula que limitaba el derecho de los consumidores a la postergación del pasaje, conforme al siguiente detalle:

> ***"5.- El boleto de Viaje puede ser postergado hasta por 06 meses, con una anticipación de 24 horas antes del viaje, una vez vencido perderá su valor"***

SANCIÓN: 1,76 UIT

Lima, 12 de febrero de 2020

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que realiza la Comisión de Protección al Consumidor Nº 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 Flores Hermanos S.R.L.[1] (en adelante, Flores Hermanos), 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 1492-2018/GSF del 6 de diciembre de 2018, mediante Resolución 1 del 25 de febrero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 3 (en adelante, la Secretaría Técnica) decidió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Flores Hermanos. Ello, toda vez que dicha administrada presuntamente habría infringido los artículos 2°, 19° y 50° literal e) del Código, en tanto:

[1] Identificada con RUC 20119407738 y con domicilio fiscal en: avenida Paseo de la República 619 - 627, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.

(i) No habría cumplido con informar en su boleto de viaje, en su establecimiento ubicado en el Terminal Atocongo, sobre los seguros que cubrirían al consumidor ante un eventual accidente;
(ii) no habría cumplido de manera reiterativa con el horario de salida informado a los consumidores en su establecimiento ubicado en el Terminal Atocongo; y
(iii) habría dispuesto una cláusula abusiva en sus boletos de viaje, al limitar el derecho que tienen los consumidores a postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, por el lapso que estimen necesario.

3. El 8 de marzo de 2019, Flores Hermanos presentó sus descargos, manifestando en síntesis que:

(i) Informó a sus pasajeros sobre la cobertura de los seguros en caso de un accidente, a través de los términos y condiciones alojados en su página web, dado que había cambiado la emisión de boletos de viaje físicos por electrónicos; por lo que dicha conducta había sido subsanada antes del inicio del procedimiento;
(ii) luego de las acciones de supervisión, tomó acciones para corregir el retraso en la salida de los buses y cumplir con los horarios informados a los consumidores; y,
(iii) respecto de la presunta cláusula abusiva, lo único que restringía a un periodo de seis (6) meses de emitido el boleto, era la facultad para ejercer dicho derecho, en razón al transcurso del tiempo y la desidia del pasajero de dejar pasar el tiempo.

4. Por Resolución 2 del 30 de mayo de 2019, la Secretaría Técnica trasladó a Flores Hermanos el Informe Final de Instrucción 104-2019/CC3-ST (emitido en la misma fecha), por el cual la autoridad le informaba su posición respecto de los hechos materia de denuncia.

5. El 10 de junio de 2019, la denunciada absolvió el informe señalado en el párrafo anterior, indicando entre otros argumentos que, había eliminado de las cláusulas del contrato de viaje el plazo para que los pasajeros postergaran su boleto; por lo que demostraba haber subsanado la conducta infractora vinculada a este extremo.

6. Mediante Resolución 153-2019/CC3 del 12 de julio de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

(i) Archivó el procedimiento iniciado contra la denunciada, en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 2° del Código; toda vez que, si bien no cumplió con informar en los boletos de viaje que entregaba en su establecimiento ubicado en el Terminal Atocongo, sobre los seguros que cubrirían al consumidor ante un eventual accidente, subsanó su conducta de forma anterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador;

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(ii) halló responsable a Flores Hermanos por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que no cumplió, de manera reiterativa, con el horario de salida informado a los consumidores en su establecimiento ubicado en el Terminal Atocongo; sancionándola por este hecho con una amonestación;
(iii) halló responsable a la denunciada por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, toda vez que, incluyó una cláusula abusiva en sus boletos de viaje, al limitar el derecho que tienen los consumidores a postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, por el lapso que estimen necesario; sancionándola con una multa de 3,1 UIT; y,
(iv) dispuso la inscripción de Flores Hermanos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

7. Posteriormente, el 14 de agosto de 2019, la denunciada apeló el tercer extremo resolutivo de la decisión señalada en el párrafo anterior, manifestando lo siguiente:

(i) La sanción era abusiva, ilegal y excesiva, considerando la cantidad de sus ingresos y que no recibió denuncias de los consumidores;
(ii) en sus descargos señaló que los boletos de viaje calificaban como títulos valores, por lo que no podían tener validez indefinida para solicitar su ejecución o exigir su cobro; en ese sentido, la facultad para ejercer el derecho de postergación en forma gratuita, para los boletos de viaje postergados con fecha abierta, se restringió por seis (6) meses a partir de su emisión;
(iii) considerando que había subsanado la conducta infractora, le correspondía una amonestación; más aún si sus ingresos eran ínfimos;
(iv) la graduación de la sanción no estaba debidamente motivada, pues no se utilizó el procedimiento legalmente establecido para dicho cálculo, usándose parámetros irreales, tales como el costo de una supuesta asesoría legal cuyo monto sólo nacía en la mente del sancionador, así como la probabilidad de detección;
(v) no se habían explicado las razones que justificaban la proporcionalidad de la sanción; y,
(vi) debía tenerse en cuenta el Principio de Presunción de Licitud.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de establecer cláusulas abusivas

8. El artículo 1°.1 literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores[2].

[2] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

9. El artículo 48° literal c)[3] complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos[4].

10. Es importante resaltar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.

11. Al respecto, conviene indicar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado de transporte terrestre). Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).

12. Este Colegiado ha señalado -en pronunciamientos anteriores[5]- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no la libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a

---

(…)
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

[3] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 48º.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.** En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:
(…)
c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

[4] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**
49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
(…).

[5] Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor[6].

13. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

14. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios para tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°[7] y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa[8].

---

6 En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: "*no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual* (**DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel** "*Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor*", Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, Nº 31, págs. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: "*Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (…) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocar a las cláusulas vejatorias*". **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, "*Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente*", en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.

7 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**
Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:
a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.
[Subrayado nuestro].

8 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**
De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

15. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:

    (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
    (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.

16. Cabe anotar que esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51º), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50º).

17. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código[9], esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.

Aplicación al caso en concreto

a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

9 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**
(…)
49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba. (subrayado es nuestro).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

18. La primera instancia inició un procedimiento administrativo sancionador contra Flores Hermanos, debido a que en la diligencia de inspección del 18 de octubre de 2018[10], llevada a cabo en su establecimiento comercial del Terminal Terrestre Atocongo, se recabó un boleto de viaje en base al cual se verificó que se establecía al reverso de los boletos de viaje expendidos, una presunta cláusula abusiva.

19. La Comisión decidió hallar responsable a la denunciada a través de la Resolución 153-2019/CC3, por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, al considerar que sí calificaba como cláusula abusiva -en el marco del servicio de transporte terrestre brindado-, haber señalado en el boleto de viaje analizado[11] un plazo hasta el cual sería válida la postergación de la fecha de viaje.

20. Al respecto, del boleto precitado, se observa lo siguiente:

> *"5.- El boleto de Viaje puede ser postergado hasta por 06 meses, con una anticipación de 24 horas antes del viaje, una vez vencido perderá su valor."*

21. En este punto, es pertinente recordar que, en el caso concreto, la estipulación cuestionada está insertada en un contrato por adhesión (boleto de viaje), dado que su elaboración depende enteramente de la empresa denunciada y se incluye en todos los contratos del mismo tipo; siendo que, con ello, se comprueba el cumplimiento del primer requisito descrito en el numeral 15 de este pronunciamiento.

22. Es necesario recordar que, el artículo 66°.7 del Código señala que los consumidores del servicio de transporte, en cualquier modalidad, pueden postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, estableciendo como únicas condiciones para ello, que: a) se comunique dicha situación de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio, con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio; y, b) se asuman los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

23. Ahora bien, de una lectura de la condición reproducida en el boleto de viaje de Flores Hermanos, se obtiene que, el derecho que tienen los consumidores a postergar su viaje estaría limitado por un periodo máximo (seis -6- meses), luego del cual perdería su valor.
24. Sin embargo, para que los consumidores posterguen sus boletos de viaje, la norma no limita el periodo que comprendería dicha acción; esto es, no fija un

[10] Acta de inspección en fojas 150 a 153 del expediente.

[11] Foja 155 del expediente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

límite en cuanto a la extensión de dicha postergación.

25. Asimismo, debe indicarse que un consumidor del servicio de transporte terrestre que advierte una cláusula como la analizada en el presente procedimiento, puede considerar que dicha disposición es válida y rige el servicio contratado. Por tal motivo, la sola inclusión de cláusulas abusivas en los boletos de viaje es sancionada, pues genera una afectación a todos los usuarios del servicio que brinda Flores Hermanos.

26. Sobre el particular, la denunciada reiteró lo manifestado en sus descargos, afirmando que los boletos de viaje calificaban como títulos valores, por lo que podía restringirse el plazo para ejercer el derecho de postergación en forma gratuita y con fecha abierta.

27. Al respecto, se debe precisar que el boleto de viaje no se encuentra contemplado como título valor en la Ley 27287, Ley de Títulos Valores; por lo que el argumento antes mencionado carece de fundamento legal, por lo que debe ser desestimado. Ello, más aún si, para el ejercicio del derecho de postergación, el Código no establece más requisitos que los mencionados en el precedente párrafo 22.

28. Por otro lado, en cuanto a la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, cabe señalar que no es aplicable a este caso, dado que se ha verificado la responsabilidad de la denunciada sobre un hecho que no ha sido controvertido (consignación de una cláusula que limitaba el derecho de postergación del boleto de viaje), y cuya justificación ha sido previamente desestimada; por lo que sí se tienen evidencias de que la proveedora no actuó apegada a sus deberes.

29. Siendo que, en el presente caso, se verifican los dos (2) supuestos descritos anteriormente (párrafo 15) que configuran la existencia de una cláusula abusiva, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a la denunciada, por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, en este extremo.

Sobre la graduación de la sanción

30. Previamente corresponde señalar que, si bien Flores Hermanos alegó en su recurso de apelación que la sanción no estaba debidamente motivada, se observa que en esencia cuestionó los fundamentos de la decisión de la primera instancia; en tanto manifestó no estar de acuerdo con los criterios utilizados por esta autoridad para determinar la multa finalmente impuesta. En este sentido, dichos argumentos no evidencian por sí mismos deficiencias en la motivación de la apelada; por lo que serán evaluados en los siguientes párrafos, como cuestionamientos a la graduación de la sanción.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

31. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, 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[12].

32. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, su finalidad es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, 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, el TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad[13] y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

33. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

---

12 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- 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.

13 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

34. En el presente caso, la Comisión resolvió sancionar a Flores Hermanos con una multa de 3,1 UIT por la infracción del literal e) del artículo 50° del Código, al haber incluido una cláusula abusiva en sus boletos de viaje.

35. Para tal efecto, citó los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, consistentes en: (i) el beneficio ilícito, representado por el costo evitado por la administrada al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que le hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, sumado a los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa (cuantificado en S/ 7 370,75); (ii) la probabilidad de detección, estimada como media (valor asignado 0,5); y, (iii) factores atenuantes, tal como la subsanación de la conducta infractora dentro del procedimiento y antes de la emisión de la resolución de primera instancia (valor asignado 10%).

36. Al respecto, la denunciada manifestó los argumentos resumidos en el antecedente párrafo 7, los cuales serán examinados a continuación.

    A. No se usó el procedimiento legalmente establecido para calcular la multa y los parámetros usados eran irreales.

37. En cuanto al procedimiento legal para calcular la multa, cabe señalar que, la única Disposición Complementaria Final el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM), establece que los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del Indecopi -respecto de las infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia-, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes[14].

38. Por su parte, la Comisión calculó la multa aplicando la siguiente fórmula:

    Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección * (1 - Factores atenuantes)
    = 7 370,75 / 0.5 * (1-0.1) = 13 267,35
    Multa en UIT = 13 267,35 / 4 200,00 = 3,1 UIT

[14] **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL.**
ÚNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI.
Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

39. Como puede verse, la primera instancia cumplió lo dispuesto en el referido Decreto Supremo 006-2014-PCM; por lo que el alegato de la denunciada, referido a que la sanción había sido ilegalmente calculada, carece de fundamento y queda desestimado.

40. Respecto de los parámetros usados para cuantificar la sanción, es preciso traer a colación el argumento deducido por la Comisión para fundamentar el cálculo del beneficio ilícito, conforme a los siguientes términos:

> *"(…)*
> *83. De los medios probatorios obrantes en el expediente, no se cuenta con información que permita determinar dicho beneficio. Sin embargo, esta Secretaría Técnica cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI–ICA)[22].*
> *84. Dicho parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuado, lo cual le permitiría conocer la normativa vigente y, en consecuencia, cumplir con la normativa. Según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio de asesoría legal para el presente caso se estima en S/ 7 000,00[23]*
> *(…)*
>
> _____
> *(…)*
> *23. La asesoría legal La asesoría legal para la identificación de la cláusula abusiva en el caso de servicio de transporte terrestre de pasajeros puede ser realizada por un profesional de la carrera de Derecho, especializado en el cumplimiento de la normatividad que regula la prestación de servicio de transporte terrestre y servicios complementarios. Por ello, se toma como referencia el salario mensual de un Coordinador de la Región Lima de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN); el cual, según el proceso CAS N° 420-2018- SUTRAN/05.1.4, cuenta con una remuneración mensual de S/ 7 000,00. Información del proceso CAS N° 420-2018- SUTRAN/05.1.4 disponible en: http://www2.sutran.gob.pe/portal/images/convocatoriascas/CAS_420-2018-COORDINADOR_REGI N_LIMA.pdf".*

41. Este Colegiado estima pertinente el factor apreciado por la Comisión, debido a que la determinación del cumplimiento de la normativa aplicable a los proveedores de servicios de transporte terrestre requería efectuar con conocimientos especializados sobre la materia, siendo razonable valorar, en tal sentido, la remuneración percibida por un funcionario que debía contar con dicho conocimiento, más allá del importe de los salarios efectivamente abonados a sus trabajadores. Por consiguiente, no resulta atendible el argumento de la denunciada en este extremo, dado que el parámetro acogido por la primera instancia tiene sustento objetivo y se adecúa al caso.

42. Por otro lado, acerca del análisis de la probabilidad de detección, esta Sala considera que el órgano de primera instancia debió tomar en consideración, desde la perspectiva de la autoridad administrativa, que la conducta imputada fue advertida por la misma con facilidad, a través de la diligencia de inspección

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

desarrollada, por lo que era alta. Por consiguiente, en esta instancia, corresponde atribuir a este criterio el valor de 1.

B. La multa era ilegal y excesiva, considerando la cantidad de sus ingresos y la ausencia de denuncias de los consumidores

43. El artículo 110° del Código[15] establece un límite respecto a la cuantía de las multas que se imponen a las micro y pequeñas empresas. Así, para su aplicación es necesario verificar previamente si la investigada contaba con dichas calidades[16]; para lo cual se deben revisar tanto la cantidad de ingresos percibidos en el año anterior al de su evaluación como micro o pequeña empresa, como el número de trabajadores con el que contaba[17].

44. En ese sentido, el monto de los ingresos del infractor puede ser considerado al momento de graduar la sanción, siempre y cuando califique como micro o pequeña empresa y se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 110° del Código.

45. En el presente caso, se verifica que, aun cuando la Empresa de Transportes acreditó la cantidad a la cual ascendió su volumen de ingresos brutos durante el periodo 2018 (a raíz del requerimiento cursado por la Secretaría Técnica de la Comisión a través de la Resolución 1), no cumplió con informar la cantidad de trabajadores con la que contaba en el establecimiento donde incurrió en infracción. De este modo, no es posible verificar su condición de micro o

---

15 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110º.- Sanciones administrativas.**
(…)
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)

16 De conformidad con lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley 30056, publicada el 2 de julio de 2013, las empresas constituidas antes de su entrada en vigor se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en la Ley 28015 (modificada por el Decreto Legislativo 1086).

En ese sentido, si bien no se tiene el dato exacto de la fecha de constitución de la empresa denunciada, en base a la información consignada por esta en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) administrado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), se advierte que dicha empresa inició sus actividades el 10 de julio de 1973. En ese sentido, es claro que debe aplicarse, a efectos de calificarla como micro o pequeña empresa, la Ley 28015.

17 **LEY 28015. LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. Artículo 3º.-** 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 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

pequeña empresa, y en consecuencia, si le eran aplicables los topes establecidos en el artículo 110° del Código.

46. Pese a la omisión referida, si se asumiera que la empresa denunciada calificara como microempresaria, y contara con el tope máximo de ingresos establecidos en esta categoría al año 2018 (S/ 622 500,00 = 150 UIT); el límite máximo para sancionar a la Empresa de Transportes ascendería a S/ 62 250,00[18], lo que equivale a 14,82 UIT en el 2019 (año de la emisión de la decisión apelada). De este modo, es evidente que la sanción impuesta por la Comisión se ajusta a ley, dado que incluso considerando lo dispuesto en el artículo 110° del Código, la multa no excede el tope máximo establecido para los microempresarios; quedando así desvirtuados los argumentos de la denunciada según los cuales la multa era excesiva e ilegal.

47. Por otro lado, se debe aclarar que, aun cuando la denunciada ha señalado que no recibió denuncias de sus usuarios, se observa que al consignar cláusulas abusivas se genera una afectación a los derechos de los usuarios, pues estos pudieron considerar que el contenido de los boletos resultaba válido, viendo así limitados sus derechos. De este modo, se entiende que aun cuando los consumidores no hubieran presentado denuncias al respecto, ello no determina en modo alguno que la sanción impuesta al infractor deba ser menor, por lo que queda desestimado este argumento de la denunciada.

C. No se había justificado la proporcionalidad de la sanción

48. Al respecto, este Colegiado considera pertinente señalar que, la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción no son criterios adicionales para graduar la sanción, sino parámetros que permiten verificar que, en el caso concreto, la sanción impuesta por la autoridad se ajusta al caso concreto (es proporcional) y evita que la comisión de la conducta sancionable resulte más ventajosa para el infractor que cumplir la norma infringida o asumir la sanción.

49. En ese entender, toda vez que los criterios de graduación se encuentren debidamente sustentados, se verificará que la sanción finalmente impuesta cumpla con los estándares de razonabilidad y proporcionalidad previstos en el artículo 248° del TUO de la LPAG.

50. En el presente caso, esta Sala ha verificado que los criterios de graduación examinados (beneficio ilícito y probabilidad de detección) se encuentran debidamente sustentados, conforme los argumentos desarrollados en las

[18] Ingresos máximos en su condición de microempresa: Hasta 150 UIT (2018) = S/ 622 500,00; por lo que el límite máximo para sancionar asciende al 10% de dicho importe: S/ 622 500,00 * 10% = S/ 62 250,00.
Conversión del importe máximo para sancionar a la administrada a UIT:
S/ 62 250,00 ÷ S/ 4 200,00 (valor de la UIT 2019) = 14,82 UIT

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

líneas precedentes; por lo que no observa vulneración alguna de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.

D. Le correspondía una amonestación por haber subsanado la infracción

51. En este extremo, esta Sala debe señalar que, a diferencia de la primera instancia, no observa que Flores Hermanos haya subsanado la conducta infractora atribuida; dado que no verifica la existencia de algún medio probatorio que acredite sus afirmaciones en ese sentido.

52. En efecto, de la revisión del escrito del 10 de junio de 2019, se observa que no se adjunta algún documento adicional que pueda corroborar lo allí manifestado (como una impresión de la captura de pantalla de sus términos y condiciones alojados en la página web principal, por ejemplo); siendo que, el recorte de lo que sería la "cláusula 3" de sus términos y condiciones (insertada en el punto "Tercero" de sus fundamentos de hecho), no es suficiente para acreditar la supresión de la limitación que contenía la "cláusula 5", incluida en el boleto de viaje recabado en la diligencia de inspección del 18 de octubre de 2018.

53. Además, incluso al momento de formular sus descargos (8 de marzo de 2019), Flores Hermanos evidenció que no había modificado la disposición calificada como abusiva, dado que la "cláusula 5" que aparecía en su página web[19] https://floreshnos.pe/ (lugar donde aparecían sus términos y condiciones, dado que sus boletos de viaje se emitían electrónicamente) era similar a la analizada en este procedimiento, conforme se aprecia en la foja 187 del expediente.

Redacción según boleto de viaje recabado el 18 de octubre de 2018

"5.- El boleto de Viaje puede ser postergado hasta por 06 meses, con una anticipación de 24 horas antes del viaje, una vez vencido perderá su valor."

Redacción según página web (captura del 7 de marzo de 2019)

"5. El boleto de viaje una vez postergado tendrá una validez máxima de (06) seis meses, contados desde su fecha de emisión, luego de transcurrido ese plazo caducará automáticamente y perderá su valor."

54. Tal como se ha expuesto, corresponde dejar sin efecto la atenuante (del 10%) incluida por la Comisión al graduar la sanción, puesto que no se verifica la subsanación de la conducta infractora, ni otras circunstancias especiales que califiquen como tal. De este modo, tampoco corresponde sancionar con una amonestación a la denunciada, por lo que este pedido queda desestimado.

[19] A mayor abundamiento, cabe resaltar que, de la revisión reciente (6 de febrero de 2020) de la página web de la denunciada (https://floreshnos.pe/), se advierte que la cláusula cuestionada mantiene la redacción que aparece en la captura de pantalla del 7 de marzo de 2019 (foja 187 del expediente).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

55. Habiéndose culminado el análisis de los cuestionamientos de Flores Hermanos, y atendiendo a lo antes expuesto sobre el cálculo del beneficio ilícito y la probabilidad de detección, la Sala concluye lo siguiente: (i) asume como beneficio ilícito el arribado por la primera instancia, al haberse desestimado el cuestionamiento de Flores Hermanos: S/ 7 370,75; y, (ii) se asigna a la probabilidad de detección el valor de 1. Siendo ello así, la multa resultante se aprecia en el siguiente cuadro:

Beneficio ilícito	**Probabilidad de detección**	**Factor atenuante o agravante**
S/ 7 370,75[20]	1	0
Cálculo de la multa y valor en UIT		
Multa en soles = (Beneficio ilícito ÷ Probabilidad de detección) × (1 - Factores agravantes y/o atenuantes) Multa en soles = (7 370,75 ÷ 1) × (1 - 0) = 7 370,75 × 1 **Multa en soles= 7 370,75**		
UIT vigente cuando se emitió la decisión de primera instancia (año 2019): S/ 4 200,00 Multa en UIT = Multa ÷ UIT a 2019 Multa en UIT = S/ 7 370,75 ÷ S/ 4 200,00 **Multa en UIT = 1,76**		

56. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera necesario indicar que, a su consideración, la sanción que correspondía imponer a Flores Hermanos en el presente procedimiento debió ser mayor en concordancia con el Principio de Razonabilidad (el mismo que busca desincentivar conductas como la acreditada en el procedimiento), máxime cuando se observa que la Comisión no tomó en consideración otros criterios de graduación de la sanción, tales como los efectos en el mercado derivados de la conducta verificado o el daño resultante de la misma.

57. A lo anterior se suma que, en anteriores pronunciamientos, la Sala confirmó sanciones impuestas respecto de la misma conducta materia de controversia (consignar cláusulas abusivas que limitan el derecho a la postergación del pasaje), con una multa de 5 UIT[21]; por lo que, en observancia del Principio de Predictibilidad, incluso se debería asignar dicha multa para el caso concreto.

[20] En este punto, cabe señalar que la Comisión consideró incluido en este valor el importe obtenido por "ingresos adicionales", no habiendo sido este cálculo cuestionado, de manera específica, por la empresa investigada en vía de apelación.

[21] Véanse, por ejemplo, las Resoluciones 1855-2017/SPC-INDECOPI y 0628-2019/SPC-INDECOPI del 31 de mayo de 2017 y 11 de marzo de 2019, respectivamente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

58. No obstante, debido a la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus*[22] establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG[23], corresponde determinar la multa pertinente acorde a los factores de graduación de dicha sanción acogidos por la Comisión, toda vez que no resulta posible agravar la multa impuesta contra Flores Hermanos.

59. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a la denunciada con una multa de 3,1 UIT por infracción del literal e) del artículo 50° del Código; y, en consecuencia, se sanciona a dicha administrada con una multa de 1,76 UIT.

60. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG[24], se requiere a Flores Hermanos 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 Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la inscripción en el RIS

61. En la medida que Flores Hermanos no ha fundamentado su apelación respecto del extremo referido a su inscripción en el RIS, 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 LPAG. En ese sentido, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción de Flores Hermanos en el RIS del Indecopi.

---

22 Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:
"25. La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (…)".

23 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.**
(…)
258.3 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.

24 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 153-2019/CC3 del 12 de julio 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 Flores Hermanos S.R.L. por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, atendiendo a que dicha empresa incluyó en sus boletos de viaje una cláusula que limitaba el derecho de los consumidores a la postergación del pasaje, conforme al siguiente detalle:

> *"El boleto de viaje puede ser postergado hasta por 06 meses, con una anticipación de 24 horas antes del viaje, una vez vencido perderá su valor"*

SEGUNDO: Revocar la Resolución 153-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L. con una multa de 3,1 UIT por infracción del literal e) del artículo 50° del Código; y, en consecuencia, se sanciona a dicha administrada con una multa de 1,76 UIT.

TERCERO: Requerir a Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L. 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 153-2019/CC3 en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Mónica Eliana Medina Triveño.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe