



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : GLADYS ALBINA CUBAS CAVIA
DENUNCIADA : TOURS ÁNGEL DIVINO S.A.C.
MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Tours Ángel Divino S.A.C. por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa de Consumidor, al no haberse acreditado que la interrupción del servicio de transporte, ocurrida el 10 de julio de 2016, se produjo por causas que no le eran imputables.*

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 24 de mayo de 2017

ANTECEDENTES

1. El 02 de setiembre de 2016, la señora Gladys Albina Cubas Cavia (en adelante, la señora Cubas) denunció a Tours Ángel Divino S.A.C.¹ (en adelante, la Empresa de Transportes), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 10 de julio de 2016, compró un boleto de viaje Chiclayo – Jaén, programado para las 21:00 horas del mismo día;
 - (ii) en el distrito de Pucará, el vehículo sufrió un desperfecto mecánico a las 02:58 horas del día siguiente, siendo que ante la inacción de la denunciada por conseguir otra unidad vehicular que la lleve a su destino, tomó otro bus de la misma empresa, pero con diferente ruta solo con la finalidad de que este la dejara cerca de Jaén;
 - (iii) dicho bus solo la llevó hasta el distrito de Chamaya, en dicho lugar abordó un vehículo tipo “Combi” que la llevaría a la ciudad de Jaén; no obstante, el mismo sufrió un accidente de tránsito, produciéndole una fractura en el fémur izquierdo, por lo que quedó incapacitada por seis meses; y,

1 RUC: 20395419715, con domicilio fiscal en: Av. Jorge Chávez Nro. 1365 Urb. Campodónico - Chiclayo – Lambayeque.

2 Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



- (iv) solicitó que la denunciada cubra todos los gastos producto del accidente, la clausura temporal del establecimiento comercial, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución 2 del 29 de setiembre de 2016, se declaró rebelde a la Empresa de Transportes, toda vez que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo concedido.
3. Mediante Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL del 21 de noviembre de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el bus no llegó a la ciudad de destino, por causas imputables a la denunciada, sancionándola con 5 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra la Empresa de Transportes por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que la interrupción del viaje haya puesto en peligro la integridad física de la denunciante;
 - (iii) declaró infundada la denuncia contra la Empresa de Transportes por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que no tomó las medidas adecuadas respecto al transbordo de pasajeros y llegada al destino contratado;
 - (iv) ordenó a la Empresa de Transportes en calidad de medida correctiva lo siguiente: (a) cumpla con efectuar la devolución total del costo del pasaje adquirido el 10 de julio de 2016, en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución final; y; (b) en lo sucesivo, cumpla con adoptar las medidas de seguridad preventivas necesarias que garanticen las expectativas de los pasajeros específicamente, el mantenimiento adecuado de sus unidades móviles;
 - (v) condenó a la Empresa de Transportes al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones.
4. El 30 de noviembre de 2016, la Empresa de Transportes interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL, señalando lo siguiente:
 - (i) El 10 de julio de 2016, prestó el servicio de traslado de pasajeros de la ciudad de Chiclayo a la ciudad de Jaén a las 21:00 horas, precisó que dicho servicio lo prestaba de manera diaria y con autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;



- (ii) en dicha ocasión el vehículo que prestaba el servicio sufrió una falla técnica en la compresora de aire, lo que no permitía el desplazamiento de la unidad vehicular, siendo este hecho imprevisible y extraordinario (hecho fortuito), en tanto que la empresa contaba con un taller propio de mantenimiento mecánico, el cual era utilizado exclusivamente para la flota vehicular que poseía, lo cual quedaba acreditado con la licencia de funcionamiento adjuntaba;
- (iii) todas las unidades vehiculares eran revisadas antes de su partida, además de que las mismas contaban con la Revisión Técnica respectiva, por lo que ante un evento imprevisto contaban con vehículos de retén de acuerdo al Decreto Supremo N° 017-2009-MTC;
- (iv) los pasajeros fueron trasladados en el vehículo de retén 45 minutos después de la ocurrencia del evento imprevisto, por lo que no presentaron reclamo alguno ante dicho evento; no obstante, la denunciante no esperó y abordó un bus de su misma empresa, pero que tenía como destino la ciudad de Bagua, no Jaén, siendo así acreditaba que cumplió con brindar el servicio de traslado de pasajeros de la ciudad de Chiclayo a Jaén; y,
- (v) la multa impuesta vulneraba el principio de razonabilidad y proporcionalidad, en tanto no existió algún beneficio ilícito, dado que adoptó las medidas para que sus unidades vehiculares estén en óptimas condiciones, como era la implementación de su propio taller de mantenimiento, además no causó daño a la señora Cubas, ya que contaba con un vehículo de retén ante este tipo de eventos, el mismo que llegó 45 minutos después.

5. Considerando que, la señora Cubas no cuestionó los extremos declarados infundados, corresponde tener por consentidos los mismos.

ANÁLISIS

Sobre la idoneidad en la prestación del servicio

6. El artículo 18° del Código³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación,

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



regulándose en el artículo 19^o del Código⁴ la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

7. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
8. En el caso de servicios de transporte terrestre, si bien constituye una actividad por sí misma riesgosa, un consumidor espera que el trayecto se realice en forma segura, de manera que no se presenten circunstancias que, poniendo en riesgo su vida o sus bienes, le impidan llegar a su destino sin inconvenientes. En atención a ello, para evaluar si la actuación de un proveedor de estos servicios fue idónea, resulta necesario analizar si los hechos materia de procedimiento se produjeron como consecuencia de causas que no le eran atribuibles, en cuyo caso debe eximirse de responsabilidad.
9. Con respecto a las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina también señala que estas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran imputables al obligado⁵.
10. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la Empresa de Transportes únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que se interrumpiera el servicio de transporte resultaba ser ajena a su control.
11. Ello, en concordancia con lo establecido en el artículo 104^o del Código⁶, que establece que el proveedor es exonerado de responsabilidad, si logra

⁴ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19^o.**- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ VISINTINI, Giovanna. “Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el incumplimiento de obligaciones y los hechos ilícitos en el derecho y la jurisprudencia civil”. Ara Editores, 2002.

⁶ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104^o.**- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad,



acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

12. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el bus no llegó a la ciudad de destino, por causas imputables a la denunciada.
13. Por su parte, la denunciada señaló que sí brindó un servicio idóneo, en tanto que si bien el vehículo que prestaba el servicio sufrió una falla técnica en la compresora de aire, lo que no permitía el desplazamiento de la unidad vehicular, este hecho era imprevisible y extraordinario (hecho fortuito), en tanto contaba con un taller propio de mantenimiento mecánico, el cual era utilizado exclusivamente para la flota vehicular que poseía, aseverando que todas las unidades vehiculares eran revisadas antes de su partida. Además, indicó que las mismas contaban con la Revisión Técnica respectiva y que ante un evento imprevisto contaban con vehículos de retén de acuerdo al Decreto Supremo N° 017-2009-MTC. Agregó que cumplió con el deber de transportar a los usuarios, de mantenerlos informados y a salvo, y de remediar el problema en el más breve plazo.
14. Esta Sala aprecia que la Empresa de Transportes ha sustentado la imprevisibilidad de la falla mecánica, señalando que el vehículo que transportó a la denunciante se encontraba en óptimas condiciones, conforme al certificado de inspección técnica vehicular⁷ y teniendo en cuenta que contaba con su propio taller vehicular⁸.
15. Al respecto, esta Sala aprecia que únicamente se encuentra acreditado que se efectuó una inspección técnica al bus de placa B3Y-957 el día 18 de febrero de 2016. No obstante, cabe indicar que la revisión efectuada al vehículo no enerva la conducta infractora, pues fue realizada con anterioridad a la fecha del evento denunciado y únicamente da cuenta del

el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

⁷ Ver foja 69 del expediente.

⁸ Ver foja 65 del expediente.



estado del bus en la fecha en que se llevó cabo, más no de las condiciones en que se encontraba el 10 de julio de 2016.

16. Asimismo, en relación a que contaba con su propio taller de mantenimiento, el mismo que garantizaba la idoneidad del servicio que prestaba, obra en el expediente la Licencia de Funcionamiento Definitiva de la Empresa de Transportes del 24 de noviembre de 2014, en el que la Municipalidad de José Leonardo Ortiz autoriza el funcionamiento del taller de mantenimiento y lavadero; no obstante, el mismo únicamente da cuenta de la existencia de dicho establecimiento comercial de propiedad de la denunciada, no siendo un medio probatorio que exima de responsabilidad a la Empresa de Transportes.
17. Teniendo en cuenta lo señalado, si bien la denunciada aseveró que en el presente caso la interrupción del servicio prestado se debió a un hecho fortuito, no previsible, como era la falla en la compresora de aire del ómnibus, lo cierto es que no se verifica elemento probatorio alguno que acredite que dicha falla mecánica fue un hecho imprevisible, fuera de la esfera de control de la denunciada, en tanto que la Empresa de Transportes no acreditó el mantenimiento realizado a dicha parte del vehículo – compresora de aire -, teniendo en cuenta que contaba con su propio taller de mantenimiento, como podría ser un Informe Técnico.
18. En ese sentido, la empresa denunciada no ha acreditado que el desperfecto mecánico se originó en un evento que cumplía con las características de extraordinario, imprevisible e irresistible a la esfera del control de la empresa. Cabe indicar que un desperfecto mecánico en sí mismo no califica como un evento imprevisible o ajeno al ámbito de control de un transportista, por el contrario, el mal funcionamiento o deterioro del vehículo empleado en el transporte de pasajeros es un riesgo típico de estos servicios, al punto que regularmente se deban adoptar medidas preventivas para su correcto funcionamiento, pues de ello depende la adecuada prestación de los servicios.
19. Cabe indicar que respecto al traslado de los pasajeros en un bus de retén con destino a la ciudad de Jaén al momento de los hechos, la denunciada no acompañó medio probatorio alguno que acredite dicha afirmación.
20. Asimismo, el que ningún pasajero haya presentado un reclamo formal por lo acontecido el 10 de julio de 2016, no constituye un eximente de responsabilidad, en tanto ha quedado acreditado que la falla producida en el bus de placa B3Y-957 obedeció a causas imputables a la denunciada.



21. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19º del Código, al no haberse acreditado que la interrupción del servicio de transporte, ocurrida el 10 de julio de 2016, se produjo por causas que no le eran imputables.

Sobre la graduación de la sanción

22. El artículo 112º del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión⁹.

⁹ **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.

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 presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. 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.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
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.
 - 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



23. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁰, según el cual la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
24. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Empresa de Transportes con una multa de 5 UIT, al haberse acreditado que el bus no llegó a la ciudad de destino, por causas imputables a la denunciada.
25. En su recurso de apelación, la denunciada sostuvo que la multa impuesta vulneraba el principio de razonabilidad y proporcionalidad, en tanto no existió algún beneficio ilícito, dado que adoptó las medidas para que sus unidades vehiculares estén en óptimas condiciones, como era la implementación de su propio taller de mantenimiento, además no causó daño a la señora Cubas, ya que contaba con un vehículo de retén ante este tipo de eventos, el mismo que llegó 45 minutos después.
26. Al respecto, contrariamente a lo señalado por la denunciada, esta Sala considera que la Comisión graduó correctamente la multa impuesta teniendo en cuenta los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, en tanto existió un beneficio ilícito para la Empresa de Transportes, consistente en el ahorro obtenido por no efectuar el mantenimiento respectivo a sus unidades de transporte. En efecto, una adecuada evaluación técnica a la unidad materia de controversia, con los gastos que ello implica, hubiera permitido prevenir que se produzcan conductas como la imputada.

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.”

¹⁰ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- 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.



27. Asimismo, existió un daño a las expectativas del consumidor, debido a que al momento de adquirir el boleto de viaje, esperaba que el bus no presentara fallas mecánicas que interrumpieran el trayecto del viaje. En tal sentido, la conducta de la denunciada originó que la señora Cubas llegue a su destino con varias horas de retraso y en un medio de transporte que no fue el originalmente pactado.
28. Así también, la conducta de la denunciada generó efectos negativos en el mercado, en tanto los consumidores que tomen conocimiento de esta clase de eventos podrían válidamente pensar que los proveedores de este rubro no cumplen con efectuar el mantenimiento respectivo a sus unidades originando el incumplimiento de itinerarios.
29. De otro lado, respecto a la unidad vehicular de retén, como se ha señalado precedentemente, la denunciada no ha acreditado que contara con dicho servicio al momento de los hechos denunciados, por el contrario, si bien la denunciante reconoció que tomó otro bus de la misma empresa, esta tenía otro lugar de destino. Por tanto, este hecho no será tomado en cuenta para determinar la sanción a imponer.
30. Finalmente, en atención al principio de predictibilidad¹¹ debe indicarse que en casos anteriores donde se ha discutido la misma infracción imputada a una Empresa de Transportes, se ha impuesto multas que ascienden hasta 6 UIT¹².
31. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a la denunciada con una multa de 5 UIT, al no haberse acreditado que la interrupción del servicio de transporte, ocurrida el 10 de julio de 2016, se produjo por causas que no le eran imputables.

Sobre las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

32. Al respecto, en la medida que la denunciada, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad -desvirtuada precedentemente-, no ha fundamentado su apelación respecto de las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en

¹¹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV. Principios del Procedimiento Administrativo. - Artículo 1.-** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. Principio de predictibilidad. - La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

¹² Ver Resolución 0542-2012/SC2-INDECOPI.
M-SPC-13/1B



el RIS; este Colegiado asume como propias las consideraciones sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la LPAG¹³. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en dichos extremos.

33. Asimismo, se informa a la Empresa de Transportes que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Cubas deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁴.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL del 21 de noviembre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Albina Cubas Cavia contra Tours Ángel Divino S.A.C. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa de Consumidor, al no haberse acreditado que la interrupción del servicio de transporte, ocurrida el 10 de julio de 2016, se produjo por causas que no le eran imputables.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL que sancionó a Tours Ángel Divino S.A.C. con una multa de 5 UIT.

¹³ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2 Puede motivarse mediante la 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.

(...)

¹⁴ **Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



TERCERO: Confirmar la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL que ordenó a Tours Ángel Divino S.A.C. en calidad de medida correctiva lo siguiente: (a) cumpla con efectuar la devolución total del costo del pasaje adquirido el 10 de julio de 2016, en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución final; y; (b) en lo sucesivo, cumpla con adoptar las medidas de seguridad preventivas necesarias que garanticen las expectativas de los pasajeros específicamente, el mantenimiento adecuado de sus unidades móviles.

Se informa a Tours Ángel Divino S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa a la señora Gladys Albina Cubas Cavia que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL que condenó a Tours Ángel Divino S.A.C. al pago de costas y costos del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0634-2016/INDECOPI-LAL que dispuso la inscripción de Tours Ángel Divino S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente