PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES 2 DE FEBRERO S.C.R.L.
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VIA TERRESTRE

SUMILLA: Se confirma la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la denunciada no habilitó al interior de sus vehículos con placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme al artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Asimismo, se confirma la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la proveedora no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado.

Por otro lado, se confirma la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando así lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271, Ley que norma el derecho de pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transportes urbano e interurbano de pasajeros.

SANCIONES:

0,72 UIT - por no habilitar en el interior de sus vehículos con placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y un medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

0,72 UIT - por no entregar boletos de viaje a los consumidores.

0,72 UIT - por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.

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

Lpderecho.pe

Lima, 30 de setiembre de 2019

ANTECEDENTES

1. Los días 27 de junio y 5 de julio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Secretaría Técnica), realizó visitas de inspección a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L.[1] (en adelante, Empresa de Transportes), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Carta 328-2018/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2018, la Secretaría Técnica impuso a la administrada, en calidad de medida preventiva, difundir de manera visible en todas sus unidades vehiculares (todas las unidades que presten servicios), un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita al consumidor el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

3. El 31 de julio de 2018, Empresa de Transportes presentó un escrito a través del cual informó a la Secretaría Técnica el cumplimiento de la medida preventiva ordenada a través de la Carta 328-2018/INDECOPI-PUN.

4. En atención a las visitas de inspección realizadas a la investigada, al presunto incumplimiento de la medida preventiva dictada por la Secretaría Técnica a través de la Carta 328-2018/INDECOPI-PUN y por la recomendación efectuada mediante Informe 144-2018/CPC-INDECOPI-PUN del 19 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica, mediante Resolución 1 del 17 de diciembre de 2018, resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Transportes, de acuerdo a lo siguiente:

> *"(…)*
>
> *(i) (…) no habría habilitado en el interior de sus vehículos de placa de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563 un número telefónico ni cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme lo establecido en el artículo 2-A del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, hecho que constituye una presunta infracción al artículo 150° del Código (…)[2].*

[1] RUC: 20405434734, jirón Leoncio Prado Nro. SN, Barrio Los Andes (frente al colegio materno - Garaje Calamina), Puno, Puno, Puno (https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias)

[2] Cabe señalar que la Secretaría Técnica resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra la administrada en este extremo, en la medida que advirtió que esta no cumplió con la medida preventiva ordenada a través de la Carta del 328-2018/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2018.

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

Lpderecho

(ii) (…) en sus unidades vehiculares de placa de rodaje N° Z1B-962, Z8E-961 Y V0Q-950 no entregaba boletos de viajes a los consumidores por el servicio brindado, hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código (…).

(iii) (…) en sus unidades vehiculares de placa de rodaje N° Z1B-962, Z8E-961 y V0Q-950, realizaba el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto; vulnerando lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271, hecho que constituirla una presunta infracción al artículo 19° del Código (…).”

5. El 17 de enero de 2019, Empresa de Transportes presentó un escrito manifestando que, mediante escrito del 31 de julio de 2018, cumplió con presentar sus descargos a los presuntos hechos imputados en su contra.

6. Mediante escrito del 30 de enero de 2019, Empresa de Trasportes adjuntó su declaración del Impuesto General a las Ventas.

7. Por Informe Final de Instrucción 12-2019/ST-CPC-INDECOPI-PUN del 22 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de la Comisión su posición respecto de los hechos materia del presente procedimiento, determinando la responsabilidad administrativa de Empresa de Transportes, recomendando a su vez que la Comisión sancionara a la proveedora con una multa total de 2,16 UIT, por las infracciones imputadas en su contra.

8. El 2 de abril de 2019, Empresa de Transportes presentó un escrito absolviendo el Informe Final de Instrucción emitida por la Secretaría Técnica, argumentando lo siguiente:

   (i) No era cierto que incumplió su obligación de difundir un número telefónico y un medio alternativo de quejas y sugerencias, pues ello se encontraba visible para todos los usuarios;
   (ii) también difundía la dirección donde se encontraba el libro de reclamaciones físico;
   (iii) las faltas cometidas fueron involuntarias, tal como se demostró en los descargos y en atenciones a los requerimientos efectuados por la autoridad;
   (iv) el Código Tributario establecía una relación de comprobantes de pago, siendo que en esa lista no se encontraban los boletos del servicio urbano;
   (v) cobraba un pasaje completo de S/ 1,00, siendo S/ 0,50 el pasaje medio, sin embargo, dichos importes eran rechazados por los consumidores; y,
   (vi) contaba con un libro de reclamaciones físico, el mismo que se encontraba en sus oficinas, siendo imposible que cada vehículo contara con un libro de reclamaciones propio.

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

Lderecho.pe

9. Mediante Resolución 62-2019/CPC-INDECOPI-PUN del 9 de abril de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

   (i) Halló responsable a Empresa de Transportes, por infracción del artículo 150° del Código, en la medida que quedó acreditado que no habilitó al interior de sus vehículos con placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563 un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme al artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones; sancionándola con una multa de 0,72 UIT;
   (ii) halló responsable a Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado; sancionándola con una multa de 0,72 UIT;
   (iii) halló responsable a Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto; sancionándola con una multa de 0,72 UIT;
   (iv) ordenó a Empresa de Transportes, en calidad de medidas correctivas complementarias de oficio, que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución cumpla con: (i) implementar en el interior de sus vehículos de placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia; (ii) entregar a sus consumidores el respectivo boleto de viaje por el servicio de transporte brindado; y, (iii) cobrar el pasaje universitario conforme lo establece el artículo 3° de la Ley 26271, no excediendo el 50% del pasaje adulto; y,
   (v) dispuso la inscripción de Empresa de Transportes en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

10. El 7 de mayo de 2019, Empresa de Transportes apeló la Resolución 62-2019/CPC-INDECOPI-PUN, alegando lo siguiente:

   (i) El pronunciamiento de primera instancia vulneró los Principios de Tipicidad y Legalidad, pues la conducta referida a la no habilitación al interior de los vehículos de un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el registro de quejas y reclamos a distancia, no se encontraba tipificada en el artículo 150° del Código, pues de dicho artículo únicamente se desprendía que los establecimientos comerciales eran los obligados a contar con un libro de reclamaciones, más no las empresas de transporte;

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) el artículo 42.2.4° y siguientes del Reglamento Nacional de Administración de Transporte referidos a no entregar boletos de viaje a los consumidores, contemplaba dicha omisión como un incumplimiento más no como una infracción, por lo que no debería ser sancionada por la autoridad de consumo;

(iii) la conducta referida al cobro del pasaje universitario que excedió el 50% del pasaje adulto, no se encontraba establecida de manera expresa e inequívoca en el Código, pues el deber de idoneidad no cumplía con los estándares mínimos de precisión, implicando diversas interpretaciones del mismo, vulnerando los Principios de la Potestad Sancionadora, Legalidad y Tipicidad;

(iv) las actas de inspección carecían de validez, en tanto no se había requerido la presencia del representante legal de la empresa para dar su conformidad con las mismas, siendo que, la firma de una tercera persona (chofer de los vehículos) sin representación suficiente, no generó ningún efecto vinculante a la empresa;

(v) las actas de inspección no debían ser consideradas como prueba plena, esto es, que no admitían cuestionamiento en contrario, pues contenían únicamente declaraciones unilaterales de los dos (2) funcionarios del Indecopi;

(vi) los vehículos inspeccionados -auto colectivo- pertenecían a la categoría M2, por lo que no se encontraba obligada a respetar la tarifa del pasaje universitario, siendo obligación de cobrar medio pasaje únicamente de los vehículos que se dedicaban al transporte de pasajeros con vehículos de categoría M3; por lo que, la autoridad de consumo no podía hallarla responsable;

(vii) en el presente caso existía una evidente causal eximente de responsabilidad, en tanto que, si bien se había establecido que -según el tarifario- el pasaje completo era S/ 1,00 y medio pasaje de S/ 0,50, se debía tener en cuenta que la población se negaba a pagar dicho pasaje, por lo que algunas veces no lograba cobrar el pasaje completo; y,

(viii) en ese sentido, no fue su intención vulnerar las disposiciones contenidas en la legislación vigente; hecho que no fue advertido por la Comisión, vulnerando el Principio de Culpabilidad.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la validez de las actas de inspección

11. En su recurso de apelación, Empresa de Transportes cuestionó la validez de las actas de inspección emitidas el 27 de junio y el 5 de julio de 2018, indicando que no fueron suscritas por un representante de la empresa con los poderes suficientes para ello. Del mismo modo, agregó que dichos instrumentos no debieron ser considerados como prueba plena, esto es, que no admitían

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

cuestionamiento en contrario, pues únicamente contenían declaraciones unilaterales de los dos (2) funcionarios del Indecopi.

12. De conformidad con lo establecido en el artículo 240° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), las entidades administrativas están facultadas para realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, las mismas que pueden llevarse a cabo sin identificación previa.

13. Asimismo, el artículo 32° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi[3], dispone que en caso fuera necesaria la realización de una inspección, esta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por este o por la Comisión para dicho efecto y que en dicha inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente.

14. En efecto, la inspección es el medio probatorio fidedigno e idóneo por excelencia que posee la autoridad para verificar las infracciones cometidas por los administrados, levantando, una vez finalizada la diligencia, el acta correspondiente en la que se dejará constancia de los hechos verificados. De presentar el proveedor alguna objeción contra lo consignado en el acta, tiene el derecho de formular observaciones y que estas figuren en el documento, como constancia de la versión del investigado.

15. En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, queda claro que el acta de inspección, elaborada por la propia autoridad, resulta un documento idóneo para verificar las infracciones cometidas por los proveedores y, en base a ella, luego de un debido procedimiento, de ser el caso, sancionar al infractor por lo verificado en la inspección.

16. De la valoración de las actas materia del presente procedimiento, se observa que las inspecciones se realizaron correctamente con la presencia de los conductores de las unidades a través de las cuales la denunciada prestaba sus servicios; los mismos que suscribieron todas las actas cuestionadas en señal de conformidad. Dichos trabajadores de la denunciada pudieron haber

[3] **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 32º.-** En caso fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.

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

consignado sus observaciones en el acta; sin embargo, ello no sucedió, en el presente caso.

17. A mayor abundamiento, a través del escrito del 2 de abril de 2019, Empresa de Transportes reconoció que los firmantes de las actas de inspección obrantes en el expediente, eran los conductores de los vehículos inspeccionados[4].

18. Por otro lado, del marco normativo aplicable a las diligencias de inspección, no se advierte como requisito de validez la presencia del representante legal del administrado inspeccionado, sino la participación de quien ejerza la representación de la empresa (en términos generales) o del encargado del establecimiento.

19. En efecto, en virtud del artículo 165° del Código Civil[5], se presume que los dependientes que actúan realizando actos ordinarios de la empresa, tienen poder de representación de esta, frente a las personas con que interactúan dichos dependientes. En ese sentido, el conductor del vehículo actúa en representación de la denunciada, de cara a los consumidores que abordan al mismo para usar los servicios de transporte de la empresa.

20. Así, atendiendo a que de la revisión de las actas citadas, se advierte que los conductores se identificaron debidamente, presentándose como trabajadores de las unidades vehiculares inspeccionadas, recabándose su nombre, firma y número de documento de identidad, este Colegiado concluye que tales actas fueron emitidas conforme a lo establecido en el artículo 32° del Decreto Legislativo 807, siendo suscritas por quienes ejercían facultades de representación; cabe desestimar el alegato planteado por la administrada en este extremo.

<u>Sobre la falta de habilitación de un número telefónico y un medio alternativo que permita registrar e ingresar reclamos y quejas</u>

21. El artículo 150º del Código[6] impone a los establecimientos comerciales el deber de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, estableciendo el reglamento las condiciones, los supuestos y las demás

---

4 En la foja 131 del Expediente.

5 **CÓDIGO CIVIL. Artículo 165°.-** Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.

6 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150º.- Libro de reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo

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

especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el citado artículo.

22. Asimismo, de conformidad con el artículo 2-A[7] del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM[8] (en adelante, Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el caso de los proveedores que desarrollen actividades de transporte terrestre, como en el presente caso, deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página *web*, mensaje de texto, etc.) sin perjuicio de la obligación de implementar un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial abierto al público.

23. Adicionalmente, dicho dispositivo legal establece que la difusión de esta información deberá efectuarse, de manera visible, dentro de cada unidad de transporte.

24. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Empresa de Transportes por infracción del artículo 150° del Código, en la medida que, quedó acreditado que no habilitó al interior de sus vehículos un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme al artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones

25. En su apelación, Empresa de Transportes manifestó que el pronunciamiento de primera instancia vulneró los Principios de Tipicidad y Legalidad, pues la conducta analizada en el presente extremo, no se encontraba tipificada en el artículo 150° del Código, pues de dicho artículo únicamente se desprendía que los establecimientos comerciales eran los obligados a contar con un libro de reclamaciones, más no las empresas de transporte.

---

7 Artículo incorporado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.

8 **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.**
Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros. Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.

Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.

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

26. Sobre el particular, cabe señalar que, si bien el artículo 150° del Código no dispone expresamente la obligación de contar con un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el registro de quejas y reclamos; no debe perderse de vista que la citada disposición se encuentra regulada en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones, siendo que el propio artículo 150° del Código establece que: *"El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo"*. En ese sentido, la denunciada se encontraba obligada a dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones en tanto desarrollaba lo prescrito por el Código.

27. Finalmente, respecto de las actas de inspección del 7 de junio y 5 de julio de 2018, cabe señalar que, los cuestionamientos de Empresa de Transportes respecto de la validez de las mismas, no incide en el presente análisis, ello, en tanto que el presente procedimiento se inició en razón al incumplimiento de la medida preventiva impuesta por la Secretaría Técnica a través de la Carta 328-2018/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2018, más no a los hechos constatados a través de las referidas actas.

28. En la medida que el único cuestionamiento de la denunciada ha sido desestimado y considerando que Empresa de Transportes no ha presentado medios probatorios que contribuyan a acreditar que cumplió con informar un número telefónico y un medio alternativo que permita registrar e ingresar reclamos y quejas en las unidades vehiculares de placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, se concluye la responsabilidad administrativa de la denunciada.

29. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 150° del Código, toda vez que quedó acreditado que la denunciada no habilitó al interior de sus vehículos de placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme a lo establecido en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

<u>Sobre el deber de idoneidad</u>

30. El artículo 18° del Código 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias

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

del caso[9]. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[10].

31. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

32. El artículo 104° del Código[11], establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

33. Así pues, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este 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 o la

---

9 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DLA CONSUMIDORA. 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.

10 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DLA CONSUMIDORA. Artículo 19°.- 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.

11 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DLA CONSUMIDORA. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, 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.

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

autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

(i) Sobre la falta de entrega de boletos de viaje por el servicio brindado a los consumidores

34. La Comisión halló responsable a Empresa de Transportes, en la medida que quedó acreditado que no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado.

35. En su apelación, Empresa de Transportes manifestó que el artículo 42.2.4° y siguientes del Reglamento Nacional de Administración de Transporte referidos a no entregar boletos de viaje a los consumidores, contemplaba dicha omisión como un incumplimiento más no como una infracción, por lo que no debería ser sancionada por la autoridad de consumo.

36. Sobre el particular, cabe señalar que en el presente extremo, no se analiza si Empresa de Transportes vulneró o no lo establecido en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por el Decreto Supremo 17-2009-MTC (en adelante, Reglamento de Transporte), sino si infringió su deber de idoneidad (artículos 18° y 19° del Código), referido a la correspondencia entre lo que los consumidores esperan y lo que efectivamente reciben del proveedor, en el marco del servicio de transporte brindado. Cabe indicar que, lo establecido en la normativa sectorial constituye únicamente un parámetro para determinar lo que esperan los consumidores, calificando como una "garantía legal" según lo establecido en el artículo 20° del Código[12].

37. En este punto, cabe precisar que, si bien la autoridad administrativa -en primera instancia- sustentó su pronunciamiento basándose en un artículo del Reglamento de Transporte, ello no quiere decir que esta sancionó a la

[12] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:
a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

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

administrada por el incumplimiento de dicho artículo, sino más bien, por la falta de idoneidad que esta incurrió frente a los servicios de transporte brindado a los consumidores, referido a la falta de entrega de boletos; de allí que corresponde desestimar los argumentos planteados por la administrada en este extremo.

38. Así pues, sin perjuicio de lo antes manifestado, esta Sala advierte que, a través de las actas de inspección emitidas el 27 de junio y el 5 de julio de 2018, quedó acreditado el defecto en el servicio referido a que Empresa de Transportes no entregaba boletos de viaje a los consumidores; por lo que, si la referida proveedora pretendía ser eximida de responsabilidad debió aportar pruebas que desvirtúen las referidas actas o que el hecho imputado en su contra no le era atribuible; no obstante, ello no ha ocurrido.

39. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado.

(ii) <u>Sobre el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto</u>

40. La Comisión halló responsable a Empresa de Transportes, toda vez que quedó acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271, Ley que norma el derecho de pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transportes urbano e interurbano de pasajeros (Ley de Pasajes Diferenciados).

41. En su apelación, Empresa de Transportes, argumentó que la conducta referida al cobro del pasaje universitario excedió el 50% del pasaje adulto, no se encontraba establecida de manera expresa e inequívoca en el Código, pues el deber de idoneidad no cumplía con los estándares mínimos de precisión, implicando diversas interpretaciones del mismo, vulnerando los Principios de la Potestad Sancionadora, Legalidad y Tipicidad.

42. Sobre el particular, la Ley de Pasajes Diferenciados, dispone lo siguiente:

> *"**Artículo 3.-** El precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto."*

43. Del referido artículo se desprende que todas las empresas que brinden servicio de transporte en el ámbito urbano o interurbano, se encuentran obligadas a que los pasajes que cobren a los universitarios no excedan el 50% del precio del pasaje adulto.

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

44. De otro lado, tal como lo señalamos precedentemente, el artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del referido cuerpo normativo, establece que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ha brindado y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.

45. Un proveedor, entonces, responderá administrativamente por la falta a su deber de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal hecho conlleva una defraudación de las expectativas del consumidor.

46. Así, en el marco de las normas de protección al consumidor, constituye una infracción al deber de idoneidad, que la proveedora de servicios de transporte cobre un pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto en el marco de la relación de consumo entablada con sus usuarios, pues con dicha conducta contraviene lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley de Pasajes Diferenciados antes citado (“garantía legal”).

47. En ese punto, si bien la administrada señaló que el pronunciamiento de primera instancia vulneraba los Principios de la Potestad Sancionadora, Legalidad y Tipicidad, cabe señalar que la mera afirmación de una presunta vulneración a dichos principios, no es suficiente para acreditar algún error o vicio trascendental en el pronunciamiento de la primera instancia; por el contrario, esta Sala verifica una motivación de la misma sin la afectación algún principio invocado, sobre la base de los hechos narrados, medios probatorios ofrecidos y las normas que, conforme a su valoración, sustentaron su decisión.

48. En la medida que el único cuestionamiento de la denunciada ha sido desestimado y considerando que Empresa de Transportes no ha presentado medios probatorios que contribuyan a desvirtuar el contenido de las actas inspección donde se verificó el incumplimiento del cobro por pasaje universitario del 50% del pasaje adulto, se concluye la responsabilidad administrativa de la denunciada.

49. Por otro lado, la proveedora indicó que los vehículos inspeccionados -autos colectivo- pertenecían a la categoría M2, por lo que no se encontraba obligada a respetar la tarifa del pasaje universitario, siendo obligación de cobrar medio pasaje únicamente de los vehículos que se dedicaban al transporte de pasajeros con vehículos de categoría M3; por lo que, la autoridad de consumo no podía hallarla responsable.

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

50. Sobre el particular, cabe traer a colación que el artículo 3° de la Ley de Pasajes Diferenciados, establece que todas las empresas que brinden servicios de transporte en el ámbito urbano o en el interurbano -independientemente de la categoría en que se encuentren los vehículos puesto a disposición de los consumidores- deben cobrar como pasaje universitario el 50% del pasaje adulto; por lo que, carece de relevancia la categoría en que se encuentren los vehículos inspeccionados materia del presente procedimiento; en ese sentido, corresponde desestimar los argumentos de la administrada en este extremo.

51. Finalmente, Empresa de Trasporte argumentó que en el presente caso existía una evidente causal eximente de responsabilidad, en tanto que, si bien se había establecido que -según el tarifario- el pasaje completo era S/ 1,00 y el medio pasaje S/ 0,50, se debía tener en cuenta que la población se negaba a pagar dicho pasaje, por lo que, algunas veces no lograba cobrar el pasaje completo; en ese sentido, no era su intención vulnerar las disposiciones contenidas en la legislación vigente; hecho que no fue advertido por la Comisión, vulnerando el Principio de Culpabilidad.

52. Sobre el particular, cabe señalar que no obra en el expediente medios probatorios que acrediten ni siquiera a nivel indiciario lo manifestando por la recurrente en este extremo -que los usuarios se negaban a pagar las tarifas establecidas-; por lo que, carece de relevancia efectuar, en base a dicho argumento, un análisis de si en el caso concreto se observó el Principio de Culpabilidad o algún eximente de responsabilidad.

53. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que cobraba un pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando así lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271, Ley que norma el derecho de pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transportes urbano e interurbano de pasajeros.

<u>Sobre las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas, y la inscripción en el RIS</u>

54. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Empresa de Transportes no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas, y la inscripción en el RIS; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del

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

TUO de la LPAG[13]. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 62-2019/CPC-INDECOPI-PUN, en los aludidos extremos.

55. En relación con las medidas correctivas ordenadas, se informa a Empresa de Transportes que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las mismas, 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[14].

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN del 9 de abril de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la denunciada no habilitó al interior de sus vehículos con placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme al artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la proveedora no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado.

TERCERO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje

---

13 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(…)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (…)

14 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

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

adulto, vulnerando así lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271, Ley que norma el derecho de pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transportes urbano e interurbano de pasajeros.

CUARTO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que ordenó a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L., en calidad de medidas correctivas complementarias, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de notificada la resolución, cumpla con: (i) implementar en el interior de sus vehículos de placas de rodaje Z6C-919, Z1K-964 y Z2Q-563, un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia; (ii) entregar a sus consumidores el respectivo boleto de viaje por el servicio de transporte brindado; y, (iii) cobrar el pasaje universitario conforme lo establece el artículo 3° de la Ley 26271, no excediendo el 50% del pasaje adulto.

Informar a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas 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 Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. con una multa de 0,72 UIT, por no habilitar en el interior de sus vehículos, un número telefónico y un medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

SEXTO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. con una multa de 0,72 UIT, por no entregar boletos de viaje a los consumidores.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. con una multa de 0,72 UIT, por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.

OCTAVO: Requerir a Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas 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[15], precisándose además, que los

[15] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 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:
(…)

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

actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

NOVENO: Confirmar la Resolución 62-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

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

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido en el presente procedimiento, al considerar que el Indecopi no resulta competente para conocer la conducta investigada contra Empresa de Transportes 2 de Febrero S.C.R.L. (en adelante, la Empresa de Transportes) en el extremo referido a la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) por presuntamente no entregar boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado; sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. El límite impuesto por el *Principio de Legalidad*[16] al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la

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

16 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**
1.El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

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

LPAG)[17], establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.

2. El artículo 2º literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo[18]. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

3. En concordancia con ello, el artículo 105º del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

4. El artículo 15° de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y 8° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte establecen que son autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre (en adelante, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre), según corresponda: a) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones; b) Los Gobiernos Regionales; c) Las Municipalidades Provinciales; d) Las Municipalidades Distritales; e) La Policía Nacional del Perú; y f) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

5. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que, existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice de oficio una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto

---

17 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72º.- Fuente de Competencia Administrativa.**
72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

18 **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2º.- Funciones del Indecopi.**
a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:
(…)
d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

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

que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida expresamente a otras entidades.

6. Atendiendo a ello, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga la autoridad competente en materia de servicios de transporte no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.

7. Sin embargo, cabe señalar que el problema interpretativo que se presenta no es a propósito de la aplicación del Principio de *Non Bis In Idem*, por cuanto, no se trata de dos (2) organismos administrativos que tengan competencia para sancionar el mismo supuesto en base al mismo fundamento, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa. En atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro organismo administrativo que asuma dicha competencia.

8. En dicho contexto, se ha verificado que la conducta referida a exigir al transportista entregar boletos de viaje a sus usuarios, está recogida en el artículo 42.2.4° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte como una condición de acceso y permanencia que las empresas de transporte deben cumplir, cuya sanción por su incumplimiento se encuentra establecida en su Anexo 1 – Tabla de Incumplimiento de las Condiciones de Acceso y Permanencia y sus Consecuencias, conforme se muestra a continuación:

Código	Incumplimiento	Calificación	Consecuencia	Medidas preventivas aplicables según corresponda
C.4c	El incumplimiento de cualquiera de las condiciones de acceso y permanencia previstas en los siguientes artículos: Artículo 38 Artículo 39 Artículo 40 Artículo 41 numerales 41.1.8, 41.2.2, 41.2.3, 41.2.4, 41.2.5, 41.2.6, 41.3.2, 41.4 y 41. 5 Artículo 42 numerales 42.1.3, 42.1.9, 42.1.11, 42.1.13, 42.1.14, 42.1.20, 42.1.22, 42.1.24 y 42.2.4 Artículo 44 Artículo 45 numerales 45.1. 2 y 45. 1.4 Artículos 55 Artículo 76 que no se encuentren tipificadas como infracciones.	Leve	Suspensión de la autorización por 60 días para prestar el servicio de transporte terrestre.	Suspensión precautoria de la autorización para prestar servicios de transporte en la ruta o del servicio especial de personal, o del servicio de transporte privado de personas o del servicio si se trata de transporte de mercancías o mixto.

9. Así, en tanto existe una norma especial que faculta a otra autoridad (Municipalidad Provincial de Puno) la supervisión y fiscalización de las empresas de transporte con relación a la entrega de boletos de viaje a los usuarios, mi voto se sustenta en el hecho de que no correspondía al Indecopi iniciar el presente procedimiento, en el extremo referido que la proveedora no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte

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

brindado, recogida en el artículo 42.2.4° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por carecer de competencia en este extremo.

10. En atención a dichos fundamentos, el vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía declarar la nulidad de las Resoluciones 1 y 62-2019/INDECOPI-PUN, por vulneración al Debido Procedimiento, en el extremo que imputó y se pronunció, respecto de la responsabilidad de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 19° del Código referida a que la proveedora no entregó boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado, en la medida que Indecopi carece de competencia para fiscalizar el cumplimiento de dicha conducta.

11. Finalmente, cabe señalar que mi voto se encuentra únicamente referido a la presunta infracción invocada por la Comisión referida que la administrada presuntamente no cumplió con entregar boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado, encontrándome de acuerdo con los demás extremos analizados en la presente resolución.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA

Lpderecho.pe

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