



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ANCASH

DENUNCIADA : AMÉRICA EXPRESS S.A.

MATERIAS : PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS
CLÁUSULAS ABUSIVAS
PROTECCIÓN MÍNIMA DEL CONTRATO DE CONSUMO

ACTIVIDAD : TRANSPORTE TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A.: (i) por infracción del artículo 66°.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que emitió boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles; (ii) por infracción de los artículos 49°, 50° literal e) y 66°.7 del referido cuerpo normativo, en tanto quedó acreditado que limitó el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión; y, (iii) por infracción del artículo 47° de la norma en mención, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.*

Asimismo, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A., por infracción del artículo 66°.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al reintegro por el incremento del costo del servicio de transporte ante la postergación del viaje.

SANCIONES:

- **5 UIT:** *Por haber emitido boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles.*
- **5 UIT:** *Por haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.*
- **3 UIT:** *Por haber emitido boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.*

Lima, 8 de marzo de 2016



ANTECEDENTES

1. El 17 de diciembre de 2014, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash (en adelante, Acurea) denunció a América Express S.A.¹ (en adelante, América Express), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En los boletos de viaje emitidos por América Express se consignaba que: (a) los mismos eran personales e intransferibles; (b) si desde la fecha de expedición hasta el día de su utilización, hubiese un aumento en la tarifa, el usuario debía reintegrar la diferencia, pese a que el Código establecía que para la postergación del servicio únicamente debía comunicarse ello con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas y asumiendo los costos para la emisión de un nuevo boleto; (c) la postergación del viaje podía realizarse tan solo en una sola ocasión y dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de emisión del boleto, cláusula que era abusiva, dado que el Código contemplaba la posibilidad de efectuar la postergación en las mismas condiciones pactadas; y, (d) al momento que se adquirían los pasajes, los consumidores aceptaban las condiciones descritas en los boletos de viaje, pese a que estas iban en contra de lo establecido en el artículo 66°.7 del Código; y,
 - (ii) el tamaño de letra de las cláusulas contenidas en los boletos de viaje emitidos por América Express era menor a tres (3) milímetros.
2. Mediante Resolución 1 del 27 de febrero de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra América Express, efectuando la siguiente imputación de cargos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de diciembre de 2014 presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A.; por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

¹ RUC: 20114111342, con domicilio fiscal en: Terminal Terrestre 9, Z.I. Gran Trapecio (Agencia 9 y 11), Ancash - Santa - Chimbote.

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



- (i) *Por presunta infracción al artículo 66.7° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto América Express S.A. habría emitido boletos de viaje en los cuales se indica que los mismos son personales e intransferibles; si desde la fecha de expedición hasta el día de uso del boleto hubiera variación (aumento) en la tarifa, el usuario deberá reintegrar la diferencia que existiese; y, al adquirir el pasaje, los consumidores aceptan las condiciones descritas.*
 - (ii) *Por presunta infracción a los artículos 66.7°, 49° y literal e) 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto América Express S.A. habría emitido boletos de viaje en los cuales se señala que la postergación de los boletos de viaje se da por una sola vez con un lapso de 30 días a la fecha de la emisión.*
 - (iii) *Por presunta infracción al literal d) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto América Express S.A. habría emitido boletos de viaje en los cuales el tamaño de letra que se consigna es inferior a los 3 milímetros”.*
3. El 11 de marzo de 2015, personal de la Secretaría Técnica realizó una inspección en las instalaciones de América Express. En el acta que se levantó como consecuencia de la mencionada diligencia, se consignó la siguiente información:

“(…)

** Boleto N° 1087277 y N° 1087278: Dichos boletos fueron emitidos el 11 de marzo de 2015, en el original de los mismos, no existe en su reverso detalle alguno de las cláusulas generales, al consultar a la señorita sobre ello, manifestó que en la copia que se entrega al consumidor si están consignados las cláusulas generales del contrato de viaje, pero en el original que queda para la empresa no se consignan dichas cláusulas.*

** Boleto N° 1087333 y N° 1087334: Dichos boletos aún no han sido emitidos, y en el reverso de los mismos constan las cláusulas generales del contrato de viaje.*

Cabe precisar que se adjunta a la presente Acta copia de los referidos boletos de viaje (2 fojas) así como las fotografías de los mismos.



(...)"

4. En su defensa, América Express señaló lo siguiente:
 - (i) Las condiciones consignadas en sus boletos de viaje fueron impresas por una empresa que utilizaba modelos generales tanto para el tamaño de la letra como para el contenido de las cláusulas; en este punto, agregó que: (a) únicamente diseñaba la primera cara del boleto con los datos de la empresa de transporte; y, (b) el tamaño de letra de las cláusulas que habían sido consignadas al anverso del boleto de viaje fueron impresas en fuente *Arial* y con un tamaño de letra de tres (3) milímetros, siendo que había solicitado un peritaje a efectos de acreditar dicha afirmación;
 - (ii) el boleto de viaje era personal e intransferible en cumplimiento de la normativa tributaria, siendo que si un pasajero decidía transferir la titularidad del derecho contenido en el mismo a otra persona no imponía ningún tipo de restricción; en este punto, refirió que para tales efectos, era necesaria la emisión de un nuevo boleto;
 - (iii) nunca aplicó la cláusula relacionada al reintegro del valor de un pasaje, así como tampoco aquella referida a la postergación del viaje en una sola ocasión; y,
 - (iv) sin perjuicio de lo anterior, la segunda de dichas cláusulas, no contravino lo establecido en el artículo 66°.7 del Código.
5. El 17 de abril de 2015, Acurea presentó sus observaciones al acta de inspección del 11 de marzo de 2015.
6. Mediante Resolución 1209-2015/CC2 del 22 de julio de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código, en el extremo referido al reintegro por el incremento del costo del servicio de transporte ante la postergación del viaje;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código, en tanto quedó acreditado que

³ Cabe precisar que si bien la Secretaría Técnica imputó el hecho que América Express habría incluido dentro sus cláusulas de contratación que los consumidores debían aceptar las condiciones descritas en sus boletos de viaje como una presunta infracción del artículo 66°.7 del Código, la Comisión dejó sin efecto dicho cargo.



- emitió boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles; sancionándola con una multa de 10 UIT;
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción de los artículos 49°, 50° literal e) y 66°.7 del Código, en tanto quedó acreditado que limitó el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión; sancionándola con una multa de 10 UIT;
 - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 47° del Código, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros; sancionándola con una multa de 5 UIT;
 - (v) ordenó a América Express que como medida correctiva cumpla con adecuar tanto las condiciones contractuales contenidas en sus boletos de viaje, como el tamaño de letra de tales cláusulas -de conformidad con lo previsto en el Código-;
 - (vi) asignó el 10% de la multa total impuesta a la denunciada en favor de Acurea;
 - (vii) dispuso la inscripción de América Express en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
 - (viii) condenó a la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento.
7. El 7 de agosto de 2015, América Express apeló la Resolución 1209-2015/CC2, reiterando los argumentos que han sido descritos en los numerales (ii), (iii) y (iv) del numeral 4 de la presente resolución. Asimismo, la denunciada agregó lo siguiente:
- (i) El artículo 47° del Código hacía alusión a formularios contractuales, esto es, a aquellos documentos que requerían ser completados por parte del consumidor, siendo que en la medida que los boletos de viaje eran completados por el emisor, los mismos no se constituían como tales; en ese sentido, la autoridad administrativa impuso una sanción en su contra por una infracción inexistente;
 - (ii) la cláusula que hacía referencia a la limitación del derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión ya no se encontraba contenida en sus boletos; y,
 - (iii) las cláusulas a partir de las cuales la Comisión impuso una multa total de 20 UIT en su contra, no ocasionaron ningún daño al mercado, siendo que tampoco obtuvo un beneficio ilícito por las mismas; en este punto, agregó que: (a) no registraba ninguna denuncia en su contra por parte de algún consumidor sobre el particular; y, (b) las sanciones impuestas



afectaban su patrimonio económico, ocasionándole un posible proceso de quiebra.

8. El 13 de agosto de 2015, Acurea apeló la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que le resultó desfavorable, bajo los siguientes argumentos:
 - (i) La Comisión no señaló cuál era el fundamento que sustentaba un reintegro en favor de la empresa de transporte; y,
 - (ii) del artículo 66°.7 del Código, se desprende que el único costo que los consumidores debían asumir cuando postergaban su viaje, era el costo por la emisión de un nuevo boleto; siendo ello así, contrariamente a lo indicado por la primera instancia, no podía existir un valor inicial y final del valor del boleto de viaje, más aún si ello atentaba contra la seguridad jurídica de los contratos.
9. Con fecha 1 de febrero de 2016, Acurea presentó un escrito a través del cual contradujo los argumentos expuestos por América Express en su recurso de apelación.
10. Cabe precisar que Acurea no apeló el extremo de la resolución de la Comisión a través del cual se dispuso su participación en el 10% de la multa total que fue impuesta a América Express; razón por la cual, el mismo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre la garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

11. El artículo 66°.7 del Código señala que los consumidores del servicio de transporte nacional, en cualquier modalidad, pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago, según lo pactado, debiendo comunicar ello 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, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión⁴.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 66°. - Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.



- (i) Sobre el reintegro por el incremento del costo del servicio ante la postergación del viaje
12. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por Acurea contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código, en el extremo referido al reintegro por el incremento del costo del servicio de transporte ante la postergación del viaje.
 13. En su apelación, Acurea refirió que la Comisión no señaló cuál era el fundamento que sustentaba un reintegro en favor de la empresa de transporte.
 14. Contrariamente a lo alegado por Acurea, la Comisión señaló que el reintegro contemplado por la denunciada en las condiciones contractuales que fueron establecidas en sus boletos de viaje, se realizó en aplicación del artículo 66°.7 del Código, norma que establecía que en aquellos casos en los cuales tuviera lugar la postergación del viaje, los consumidores podían adquirir un nuevo boleto utilizando el anterior como parte del pago que correspondía efectuarse.
 15. En efecto, si bien Acurea señaló en su apelación que del artículo 66°.7 del Código, se desprende que el único costo que los consumidores debían asumir cuando postergaban su viaje, era el costo por la emisión de un nuevo boleto, así como que no podía existir un valor inicial y final del valor del boleto de viaje dado que ello atentaba contra la seguridad jurídica de los contratos; lo cierto es que, tal y como lo señaló la primera instancia, de la citada norma se desprende que si un consumidor ha postergado su pasaje para utilizarlo en una fecha posterior, este deberá cancelar en favor del proveedor la diferencia entre el precio del nuevo boleto y el anterior.

66.7. Los consumidores del servicio de transporte nacional, en cualquier modalidad, pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago, según lo pactado, debiendo comunicar ello 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, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión de nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.



16. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código, en el extremo referido al reintegro por el incremento del costo del servicio de transporte ante la postergación del viaje.
- (ii) Sobre la posibilidad de transferir la titularidad del servicio
17. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por Acurea contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles.
18. En su apelación, América Express señaló que el boleto de viaje era personal e intransferible en cumplimiento de la normativa tributaria, siendo que si un pasajero decidía transferir la titularidad del derecho contenido en el mismo a otra persona no imponía ningún tipo de restricción; en este punto, la denunciada refirió que para tales efectos, era necesaria la emisión de un nuevo boleto.
19. Sobre el particular, es necesario indicar que un consumidor podría figurarse legítimamente que las reglas contenidas en su boleto de viaje, que es el documento que portará en todo momento, le resultarán aplicables.
20. Siendo ello así, al margen de lo alegado por América Express, cualquier restricción contemplada en un boleto de viaje, será apreciada como una limitación del derecho contenido en el mismo por parte del consumidor.
21. En consecuencia, teniendo en consideración que de los medios probatorios que obran en el expediente ha quedado acreditado que la denunciada consignó en los boletos de viaje que emitía que los mismos eran personales e intransferibles, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 66°.7 del Código.

Sobre la prohibición de establecer cláusulas abusivas

22. El artículo 49°.1 del Código, define a las cláusulas abusivas como aquellas 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, considerando que estas estipulaciones no fueron negociadas



individualmente, tratándose de contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación⁵.

23. Asimismo, el artículo 50° literal h) de dicho cuerpo normativo⁶, establece que se debe considerar como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, entre otras, las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo, mientras que literal e) del mencionado artículo⁷ establece que se debe considerar como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores.
24. De otro lado, es pertinente manifestar que la buena fe -cuya formulación general se encuentra en el Código Civil, que preceptúa que los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe^{8 9}

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- 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.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

(...)

h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

(...)

e. las que que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores (...)

⁸ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1362°.-** Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

⁹ Es pertinente manifestar que, con un alcance más amplio, la buena fe también ha sido contemplada por el Código, que la ha incorporado de la siguiente manera en el numeral 5 del artículo V de su Título Preliminar:

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.



-, resulta aplicable a la normatividad especial dirigida a la protección de los consumidores, conforme lo establece el artículo 45° del Código¹⁰.

25. En un pronunciamiento anterior, contenido en la Resolución 078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Sala desarrolló ampliamente la noción de cláusula abusiva, su fundamento económico y jurídico en la dinámica actual del mercado (que impone la contratación masiva como esquema de contratación), precisando que la finalidad de tipificar como abusivas determinadas cláusulas contractuales era corregir la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, a través de la imposición de un estándar mínimo de calidad del contrato que mejore la situación que el mercado no puede corregir.
26. De esta forma, estableció cuáles eran los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva:
 - (i) Cuando la cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
 - (ii) esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y
 - (iii) genere una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
27. Ahora bien, desde la entrada en vigencia del Código, los requisitos señalados serían aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51°), pues las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50°) son abusivas *per se*, sin que sea necesario un análisis de vejatoriedad posterior.
28. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por Acurea contra América Express, por infracción de los artículos 49°, 50° literal e) y 66°.7 del Código, en tanto quedó acreditado que limitó el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 45°.- Contratos de consumo**

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.



29. En su apelación, América Express señaló que nunca aplicó la mencionada cláusula, siendo además que la misma no contravino lo establecido en el artículo 66°.7 del Código.
30. Sobre este punto, corresponde indicar que del artículo en mención no se desprende ningún tipo de limitación respecto al número de postergaciones que puede realizar un usuario del servicio de transporte.
31. Siendo ello así, independientemente de la aplicación efectiva de la cláusula analizada en el presente acápite, lo cierto es que el solo hecho de haber establecido la misma en las condiciones contractuales de los boletos de viaje emitidos por la denunciada, supuso una limitación del derecho reconocido en favor de los consumidores a través del artículo 66°.7 del Código y por ende, la estipulación de una cláusula abusiva de ineficacia absoluta; razón por la cual, corresponde desestimar el argumento esgrimido por la recurrente en este punto.
32. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción de los artículos 49°, 50° literal e) y 66°.7 del Código, en tanto quedó acreditado que limitó el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.

Sobre la protección mínima del contrato de consumo

33. El artículo 47° del Código¹¹ prescribe en su literal d) que, además de contener términos que faciliten su comprensión, los caracteres de los formularios contractuales deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no pudiendo ser inferiores a tres (3) milímetros.
34. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por Acurea contra América Express, por infracción del artículo 47° del Código, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo.**

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

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



35. En su apelación, América Express señaló que el artículo 47° del Código hacía alusión a formularios contractuales, esto es, a aquellos documentos que requerían ser completados por parte del consumidor, siendo que en la medida que los boletos de viaje eran completados por el emisor, los mismos no se constituían como tales.
36. Al respecto, corresponde precisar que los formularios contractuales se refieren a aquellos modelos de contrato que utilizan las empresas a efectos de concretar una determinada venta o servicio, siendo que dichos documentos cuentan con datos impresos de antemano y con algunos espacios en blanco para completar los datos del consumidor o usuario -según corresponda-. Tales datos podrán ser consignados por el proveedor o el consumidor, conforme a la práctica que utilice cada agente de mercado.
37. Siendo ello así, el hecho que los boletos de viaje emitidos por la denunciada no sean completados por los consumidores, no enerva la naturaleza de formularios contractuales que ostentan dichos documentos en modo alguno.
38. En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por América Express en este extremo.
39. Por los argumentos expuestos, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Express, por infracción del artículo 47° del Código, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.

Sobre las medidas correctivas

- (i) Por haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión
40. En el presente caso, la Comisión ordenó como medida correctiva que América Express cumpla con adecuar la condición contractual que limitaba el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión, la misma que se encontraba contenida en sus boletos de viaje.
41. En su apelación, la denunciada señaló que dicha cláusula ya no se encontraba contenida en sus boletos.



42. Teniendo en consideración que el artículo 162°.2 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG)¹² establece la obligación de los administrados de aportar pruebas al procedimiento, así como que la denunciada no presentó ningún medio probatorio a efectos de acreditar la situación antes descrita, corresponde desestimar el alegato formulado en este extremo.
43. Aunado a lo anterior, esta Sala se encuentra de acuerdo con la medida correctiva ordenada por la Comisión en este punto; ello, en la medida que dicho mandato resulta pertinente para evitar que la conducta infractora en la que incurrió la denunciada, se produzca nuevamente en el futuro.
44. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que ordenó a América Express que cumpla con adecuar la condición contractual que ha sido descrita al inicio del presente acápite.
- (ii) Por haber emitido boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles y con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros
45. En la medida que América Express no ha fundamentado su apelación respecto de la medida correctiva ordenada por la Comisión consistente en adecuar la condición contractual que indicaba que el boleto de viaje era personal e intransferible, así como el tamaño de letra de las cláusulas establecidas en sus boletos de viaje -de conformidad con lo previsto en el Código-, más allá de la alegada ausencia de las conductas infractoras descritas al inicio del presente acápite -desvirtuada precedentemente-; esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre tal punto, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la LPAG¹³.
46. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en dicho extremo.

¹² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°. Carga de la prueba.**
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. (...)

¹³ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-**
(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)



Sobre las sanciones impuestas

47. A efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad¹⁴, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
48. Asimismo, el artículo 112° del Código¹⁵ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
- (i) Por haber emitido boletos de viajes indicando que los mismos eran personales e intransferibles y haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión
49. En el presente caso, la Comisión sancionó a América Express con las siguientes multas: (a) 10 UIT, por haber emitido boletos de viajes indicando que los mismos eran personales e intransferibles; y, (b) 10 UIT, por haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.

¹⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...).



50. Para tales efectos, el mencionado órgano resolutorio estimó pertinente aplicar los siguientes criterios: (a) daño al mercado; (b) beneficio ilícito; y, (c) probabilidad de detección de la infracción; ello, conforme al siguiente detalle:

Conducta infractora	Daño al mercado	Beneficio ilícito	Probabilidad de detección
Emisión de boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles	Se produjo un daño a una colectividad de usuarios, puesto que con la indicación que consignó la denunciada en sus boletos de viaje, se limitó su derecho a transferir la titularidad de los mismos en favor de terceros.	Constituido por el ahorro obtenido por la denunciada, al no haber adoptado las medidas pertinentes para emitir sus boletos de viaje sin contravenir las normas de protección al consumidor.	Baja, dado que las conductas que afectan a una colectividad de usuarios del servicio de transporte se evidencian en pocas ocasiones.
Limitación del derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión	Se produjo un daño a una colectividad de usuarios, puesto que con la indicación que consignó la denunciada en sus boletos de viaje, limitó su derecho de postergar su viaje a una sola ocasión, pese a que la norma no establecía ningún tipo de restricción sobre el particular.	Constituido por el ahorro obtenido por la denunciada, al no haber adoptado las medidas pertinentes para emitir sus boletos de viaje sin contravenir las normas de protección al consumidor.	Baja, dado que las conductas que afectan a una colectividad de usuarios del servicio de transporte se evidencian en pocas ocasiones.

51. En su apelación, América Express señaló que las cláusulas a partir de las cuales la Comisión impuso una multa total de 20 UIT en su contra, no ocasionaron ningún daño al mercado, siendo que tampoco obtuvo un beneficio ilícito por las mismas; en este punto, agregó que: (a) no registraba ninguna denuncia en su contra por parte de algún consumidor sobre el



particular; y, (b) las sanciones impuestas afectaban su patrimonio económico, ocasionándole un posible proceso de quiebra.

52. Al respecto, esta Sala debe indicar lo siguiente: (a) contrariamente a lo alegado por América Express, las conductas infractoras verificadas en el presente procedimiento sí ocasionaron un daño al mercado, puesto que las condiciones contractuales contenidas en sus boletos de viaje, limitaron el ejercicio de los derechos reconocidos en favor de los usuarios del servicio de transporte; en ese sentido, aún considerando que la denunciada no obtuvo ningún beneficio ilícito como consecuencia de las mismas, lo cierto es que las infracciones cometidas fueron graves; (b) el hecho que la empresa de transporte no registre una denuncia particular en su contra por los hechos acaecidos en el caso en concreto, no implica que su conducta no haya contravenido el ordenamiento legal vigente; y, (c) la denunciada no acreditó que existió una afectación significativa a su patrimonio económico como consecuencia de las sanciones que fueron impuestas en su contra por parte de la autoridad administrativa, siendo que de la revisión de los actuados en el expediente tampoco puede desprenderse la veracidad de dicha afirmación, en tanto que la administrada no cumplió con brindar información sobre sus ingresos, pese al requerimiento realizado por la primera instancia en dicho sentido.
53. Sin perjuicio de lo anterior, este Colegiado considera que en la medida que no se ha evidenciado una magnitud en la aplicación efectiva de las cláusulas que han sido descritas al inicio del presente acápite por parte de la denunciada, debe tomarse en consideración tal situación a efectos de graduar las sanciones impuestas por la Comisión.
54. En consecuencia, corresponde revocar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que sancionó a América Express con las siguientes multas: (a) 10 UIT, por haber emitido boletos de viajes indicando que los mismos eran personales e intransferibles; y, (b) 10 UIT, por haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión; y, reformándola, imponer a la denunciada una multa de 5 UIT, por cada una de dichas infracciones.
- (ii) Por haber emitido boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.
55. En el presente caso, la Comisión sancionó a América Express con una multa de 5 UIT, por haber emitido boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.



56. Para tales efectos, el mencionado órgano resolutivo estimó pertinente aplicar los siguientes criterios: (a) daño resultante de la infracción; (b) efectos generados en el mercado; y, (c) probabilidad de detección; ello, conforme al siguiente detalle:

Conducta infractora	Daño resultante de la infracción	Efectos generados en el mercado	Probabilidad de detección
Emisión de boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros	Se ocasionó un daño a una colectividad de usuarios, dado que la denunciada redujo las posibilidades de que estos accedan claramente al contenido de las condiciones contractuales plasmadas en sus boletos de viaje.	Se produjo desconfianza en los consumidores, quienes esperaban que los proveedores de este tipo de servicios cumplan con brindar información clara y de fácil acceso acerca de las condiciones contractuales fijadas.	Media, dado que no todos los consumidores pondrían en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la conducta infractora verificada en el caso en concreto.

57. Al respecto, esta Sala coincide con los criterios empleados por la Comisión a efectos de graduar la sanción impuesta a la denunciada por la conducta infractora descrita al inicio del presente acápite; ello, en tanto la misma se enmarcó dentro de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad.
58. No obstante lo anterior, en virtud del Principio de Predictibilidad¹⁶, la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados información veraz, completa y confiable, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá. Dicho principio orienta al procedimiento administrativo para que el

¹⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV.-

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.



monto de la multa a ser impuesta sea congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción.

59. Siendo ello así, en tanto que en un pronunciamiento anterior¹⁷, la autoridad administrativa ha impuesto una sanción de 3 UIT a un proveedor que infringió lo dispuesto en el artículo 47° del Código, resulta necesario graduar la sanción que corresponde imponer a América Express, en atención al Principio de Predictibilidad.
60. Por tanto, corresponde revocar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que sancionó a América Express S.A. con una multa de 5 UIT, por haber emitido boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros; y, reformándola, imponer a la denunciada una multa de 3 UIT, por dicha infracción.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento

61. En la medida que América Express no ha fundamentado su apelación respecto de su condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho punto, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la LPAG¹⁸.
62. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en dicho extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 del 22 de julio de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A., por infracción del artículo 66°.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor,

¹⁷ Ver Resolución 784-2016/SPC.

¹⁸ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)



en el extremo referido al reintegro por el incremento del costo del servicio de transporte ante la postergación del viaje.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A., por infracción del artículo 66°.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A., por infracción de los artículos 49°, 50° literal e) y 66°.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que limitó el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra América Express S.A., por infracción del artículo 47° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que emitió boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros.

QUINTO: Revocar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que sancionó a América Express S.A. con una multa de 10 UIT, por haber emitido boletos de viaje indicando que los mismos eran personales e intransferibles; y, reformándola, imponer a la denunciada una multa de 5 UIT, por dicha infracción.

SEXTO: Revocar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que sancionó a América Express S.A. con una multa de 10 UIT, por haber limitado el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión; y, reformándola, imponer a la denunciada una multa de 5 UIT, por dicha infracción.

SÉTIMO: Revocar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que sancionó a América Express S.A. con una multa de 5 UIT, por haber emitido boletos de viaje con un tamaño de letra inferior a tres (3) milímetros; y, reformándola, imponer a la denunciada una multa de 3 UIT, por dicha infracción.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que ordenó a América Express S.A. que como medida correctiva cumpla con adecuar tanto las condiciones contractuales contenidas en sus boletos de viaje, como el tamaño de



letra de tales cláusulas -de conformidad con lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor-.

NOVENO: Confirmar la Resolución 1209-2015/CC2 en el extremo que condenó a América Express S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash.

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

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente