



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : CELIN AUGUSTO SALCEDO ADRIAZOLA  
**DENUNCIADA** : EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.  
**MATERIA** : IDONEIDAD EN EL SERVICIO  
TRANSPORTE TERRESTRE  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR POR VÍA TERRESTRE

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la empresa no cumplió con emitir la guía de remisión correspondiente a favor del denunciante.*

*Asimismo, se confirma la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada entregó los bienes dados en encomienda a una persona que no era el destinatario designado.*

*Finalmente, se confirma la resolución impugnada que declaró infundada la denuncia contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el establecimiento de la denunciada carecía del libro de reclamaciones y el aviso que informara la existencia del mismo dentro del local.*

**SANCIÓN:** *Amonestación - por la falta de entrega de la guía de remisión  
- por la falta de entrega de las encomiendas*

Lima, 21 de abril de 2014

## ANTECEDENTES

1. El 10 de agosto de 2011, el señor Celin Augusto Salcedo Adriazola (en adelante, el señor Salcedo), representado por Asociación Civil Defensoría del Vecino (en adelante, la Asociación), denunció a Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L.<sup>1</sup> (en adelante, Transportes Flores) ante la Comisión de la

<sup>1</sup> RUC: 20119407738. Domicilio fiscal: Avenida Saucini Mza. A, Lote 6-7, Cercado (a espaldas del Terminal Terrestre), Tacna, Tacna.



Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), indicando lo siguiente:

- (i) El 14 de julio de 2011, contrató los servicios de la denunciada a fin de enviar diversos artículos (racks para componentes de sonido, soportes para micrófonos, cables para uso de parlantes, entre otros), en calidad de encomienda, desde Lima a Ica;
- (ii) al momento de entregar los referidos artículos a la empresa para que sean transportados, esta no cumplió con emitir la guía de remisión respectiva;
- (iii) posteriormente, al acercarse el 15 de julio de 2011 a las oficinas de la denunciada en Ica para recoger la encomienda, la empresa le informó que la misma ya había sido entregada a la persona correspondiente;
- (iv) la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones a efectos de dejar sentado su reclamo por los hechos ocurridos ni exhibía un aviso que informara la existencia del mismo dentro del establecimiento comercial; y,
- (v) por lo expuesto, solicitó que se dictaran las medidas correctivas correspondientes a fin de revertir las conductas infractoras y se sancionara a la denunciada conforme a Ley.

2. En sus descargos, Transportes Flores alegó lo siguiente:

- (i) El señor Salcedo no ostentaba la condición de consumidor final;
- (ii) no era responsable de emitir la guía de remisión de los productos que trasportó, siendo que quien debió entregarle dicho documento al señor Salcedo, conforme a las normas tributarias, era la persona natural o jurídica que le vendió los equipos y demás bienes que después fueron enviados como encomienda;
- (iii) cumplió con emitir las Boletas de Venta N°s 0322-0034844 y 0322-0034845 de fechas 15 de julio de 2011 para acreditar el servicio de transporte de encomienda que prestó a favor del señor Salcedo;
- (iv) desconocía lo que llevaban las cajas entregadas por el denunciante que remitió como encomienda, pues el señor Salcedo nunca declaró su contenido;
- (v) cumplió con entregar la encomienda al señor Salcedo (destinatario de la misma), conforme se podía verificar en la hoja de su cuaderno de cargos aportada al procedimiento, donde se apreciaba la firma del denunciante;
- (vi) la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Ica ordenó el archivo de la investigación preparatoria iniciada en su contra por los mismos hechos denunciados en la vía administrativa; y,

---

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



- (vii) contrariamente a lo alegado por el denunciante, su establecimiento contaba con un libro de reclamaciones a disposición de los consumidores y con un aviso que informara la existencia del mismo dentro del local.
3. Por Resolución 24-2012/INDECOPI-ICA del 20 de marzo de 2012, la Comisión declaró improcedente la denuncia del señor Salcedo contra Transportes Flores, pues consideró que el denunciante no acreditó que calificaba como consumidor en los términos del Código. Ello, en la medida que el señor Salcedo no acreditó tener la condición de microempresario, pese a que la Administración le requirió que presentase la documentación pertinente para tales efectos.
  4. El 18 de abril de 2012, el señor Salcedo apeló la Resolución 24-2012/INDECOPI-ICA por no encontrarse conforme con ella. Mediante Resolución 3407-2012/SC2-INDECOPI del 21 de noviembre de 2012, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) revocó la resolución de primera instancia que declaró improcedente la denuncia contra Transportes Flores y, reformándola, declaró procedente la misma, toda vez que el servicio brindado por la empresa de transportes no formaba parte del giro de negocio del denunciante (organización de eventos) ni resultaba imprescindible para el desarrollo del mismo, por lo que el denunciante calificaba como consumidor en los términos del Código. En consecuencia, ordenó a la Comisión que continuara con la tramitación regular del procedimiento y emitiera un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
  5. El 14 de junio de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión llevó a cabo una diligencia de inspección en el local comercial de Transportes Flores, ubicado en la Avenida Lambayeque y Salaverry 396, Ica, y verificó que el establecimiento de la denunciada contaba con un libro de reclamaciones a disposición de los consumidores y exhibía el aviso que informara la existencia del referido libro dentro del local. En el acta de inspección, a petición de un trabajador del establecimiento, se consignó que el establecimiento contaba con el libro de reclamaciones desde antes del año 2011. Finalmente, el inspector adjuntó al acta diversas fotografías a fin de probar lo constatado en la visita inopinada.
  6. Mediante Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA del 21 de junio de 2013, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
    - (i) Declaró fundada la denuncia contra Transportes Flores por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la empresa no cumplió con emitir la guía de remisión correspondiente a favor del consumidor;
    - (ii) declaró fundada la denuncia contra Transportes Flores por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada



- no cumplió con entregar al señor Salcedo las encomiendas que fueron enviadas desde Lima a su nombre;
- (iii) declaró infundada la denuncia contra Transportes Flores por infracción de los artículos 150° y 151° del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada contaba con un libro de reclamaciones a disposición de los consumidores y exhibía el aviso respectivo;
  - (iv) ordenó a Transportes Flores, como medida correctiva, que cumpliera con devolver al denunciante la suma de S/. 2 683,50 correspondiente al valor de la encomienda que no fue entregada<sup>3</sup>;
  - (v) sancionó a Transportes Flores con una multa de 3 UIT: (a) 1 UIT, por no haber cumplido con emitir la guía de remisión correspondiente; y, (b) 2 UIT, por no haber cumplido con entregar al denunciante la encomienda enviada desde Lima;
  - (vi) condenó a Transportes Flores al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vii) otorgó a la Asociación una participación del cinco por ciento (5%) sobre la multa total impuesta a la denunciada.
7. El 8 de julio de 2013, Transportes Flores apeló la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA, indicando lo siguiente:
- (i) No era cierto que su representada no haya emitido una guía de transportista, ya que para trasladar toda encomienda, la empresa estaba obligada a emitirla, conforme podía ser corroborado por la SUNAT. Agregó que no presentó la guía de transportista, toda vez que la denuncia versaba sobre no haber entregado la guía de remisión al denunciante, vulnerándose de ese modo el principio de congruencia procesal;
  - (ii) contrariamente a lo alegado por la Comisión, su representada cumplió con entregar la encomienda al denunciante, el mismo que presentó su documento de identidad y firmó el cuaderno de cargos. Agregó que la Comisión no pudo afirmar que la firma consignada en el cuaderno de cargos no coincidía con la firma apreciada en el D.N.I. del denunciante, más aún si, para tales efectos, no se había realizado un peritaje grafotécnico. En ese sentido, la primera instancia no tenía los medios probatorios suficientes para declarar fundada la denuncia en este extremo; y,
  - (iii) respecto a la medida correctiva, el criterio aplicado por la Comisión carecía de toda lógica, ya que las facturas de compra presentadas por el

<sup>3</sup> Para tales efectos, siguiendo el criterio adoptado por la Sala, la Comisión consideró que en tanto el señor Salcedo había señalado que los bienes, transportados como encomienda, fueron adquiridos el mismo día de la contratación del servicio de encomienda ofrecido por Transportes Flores, ello generaba suficientes indicios de que tales bienes fueron transportados como encomienda. Por ello, en la medida que el señor Salcedo adquirió tales bienes por la suma de S/. 2 683,50, conforme a las facturas de compra aportadas en el procedimiento, correspondía otorgar a favor del denunciante, en calidad de medida correctiva, la suma de S/. 2 683,50, equivalente al valor de los bienes trasladados en calidad de encomienda.



denunciante no fueron selladas en señal de conformidad por la empresa y solo se había consignado como encomienda “5 bultos y 1 rollo de cable”, más no el contenido de la misma, por lo que en el caso debió ser aplicado lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 001-2006-MTC/19 que aprobó el Cuadro de Montos de Indemnización por Pérdidas, Averías o Explotación de los Despachos y Envíos Postales a que hacía referencia la directiva de atención de reclamaciones de usuarios de los servicios postales. Acotó que el hecho que haya comprado los bienes en el mismo día que los remitió como encomienda no era un indicio suficiente para presumir que tales realmente fueron transportados como encomienda.

8. El 28 de noviembre de 2013, el señor Salcedo absolvió la apelación y solicitó adherirse a la apelación formulada por Transportes Flores en los extremos relativos a que: (i) la primera instancia declaró infundada la denuncia por la supuesta falta de implementación del libro de reclamaciones y el aviso respectivo dentro del local de la denunciada; y, (ii) la primera instancia solo otorgó a la Asociación, representante del denunciante, una participación del 5% sobre la multa impuesta a Transportes Flores.
9. En su recurso de adhesión, refirió que quedó acreditado que la denunciada entregó la encomienda a un tercero. Manifestó que era parte de la falta de idoneidad del servicio el no haber especificado el detalle de los bienes que fueron transportados en calidad de encomienda. Indicó que la denunciada no contaba con el libro de reclamaciones, en la medida que el personal le indicó que este se encontraba en otra sucursal de la empresa. Finalmente, señaló que la participación en la multa debía ser incrementada, en la medida que la Asociación tuvo una participación activa y sustantiva durante el procedimiento (como una denuncia debidamente motivada y jurídicamente fundamentada), considerando además que dicha participación iba a apoyar en la continuación de la implementación de acciones para la promoción y defensa de los intereses de los consumidores y el ejercicio de sus labores.
10. Mediante Resolución 1129-2014/SPC-INDECOPI del 3 de abril de 2014, la Sala tuvo por adherido al señor Salcedo al recurso de apelación interpuesto por Transportes Flores.

## ANÁLISIS

### Sobre la idoneidad del servicio

11. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la





En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

12. 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 la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
13. El artículo 162.2º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, dispone que la carga de probar corresponde a aquél que afirma un determinado hecho<sup>5</sup>.
14. Un consumidor que contrata el servicio de encomienda de una empresa de transportes para el traslado de bienes en calidad de encomienda y para la entrega de estos a su destinatario, esperaría que dicha empresa emita y le entregue los documentos respectivos como consecuencia de la contratación del servicio y, luego de suscrito el contrato, cumpla con los compromisos convenidos.
  - (i) Respecto a la emisión de la guía de remisión a favor del denunciante
15. En el presente caso, el señor Salcedo denunció a Transportes Flores debido a que esta, al momento que se le entregó los bienes que iban a ser trasladados como encomienda (tales como racks para componentes de sonido, soportes de micrófonos, cables para uso de parlantes, entre otros), no cumplió con emitir la guía de remisión correspondiente como consecuencia de la contratación del servicio.

---

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.

<sup>5</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. LEY 27444. Artículo 162º.- 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.

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º.- Medios de Prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



16. En su defensa, Transportes Flores alegó que no estaba obligada a emitir la guía de remisión correspondiente solicitada por el señor Salcedo, toda vez que el responsable para emitir dicho documento era la persona natural o jurídica que vendió los bienes antes citados al denunciante.
17. Mediante Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Transportes Flores por este extremo de la denuncia, en la medida que la empresa no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acreditase que emitió a favor del señor Salcedo la guía de remisión correspondiente. Para sustentar ello, citó el artículo 45.1.5° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte que contemplaba la obligación de las empresas de transporte de expedir una Guía de Transportista en cada viaje<sup>6</sup>.
18. En apelación, Transportes Flores alegó que no resultaba cierto que no haya emitido la Guía de Transportista, ya que para trasladar toda encomienda, estaba obligada a expedirla, siendo que ello podía ser corroborado por la SUNAT.
19. Agregó que no presentó la Guía de Transportista, en la medida que la denuncia versaba sobre no haber entregado una guía de remisión al señor Salcedo por los servicios contratados. Por ello, al haber sido sancionada por supuestamente no haber entregado la Guía de Transportista, dado que no habría presentado medio de prueba que acreditase ello, la Comisión vulneró el principio de congruencia procesal en el presente caso.
20. Sobre el particular, es preciso indicar a la denunciada que no era materia controvertida en el caso si la empresa cumplió con emitir una Guía de Transportista conforme a las normas del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, sino si cumplió con emitir la Guía de Remisión a favor del denunciante como consecuencia de la contratación del servicio de encomienda.
21. En efecto, si bien en la resolución recurrida se aprecia que la Comisión erró en citar una norma legal, como el artículo 45.1.5° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte<sup>7</sup>, lo cierto es que de los fundamentos de la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA se desprende que lo que analizó la Comisión fue la alegada falta de entrega de una guía de remisión a favor del

<sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. Artículo 45°.-** El transportista que presta servicio de transporte de mercancías en general, debe cumplir las siguientes Condiciones Específicas de Operación.

(...)

45.1.5 Llevar en cada viaje la guía de remisión y, en su caso, el manifiesto de carga.

<sup>7</sup> Porque -en efecto- en el caso se discutía la falta de entrega de una Guía de Remisión a favor del denunciante, más no la expedición de una Guía de Transportista para el traslados de los bienes del consumidor.



señor Salcedo, a tal punto que, luego de considerar que la empresa no presentó medio de prueba alguno que acreditara la expedición de la misma para el consumidor, la sancionó por dicha omisión. En tal sentido, dado que, conforme a la imputación de cargos en contra de Transportes Flores, no se estaba discutiendo si la empresa de transportes emitió la Guía de Transportista sino la Guía de Remisión respectiva, respecto de la cual la empresa denunciada debió defenderse y, en ese sentido, no resultaba crucial que presentara el primer documento (Guía de Transportista), corresponde desestimar los alegatos de la denunciada en este extremo y, consecuentemente, señalar que no existió la vulneración del principio procedimental manifestado.

22. Ahora bien, de cara a lo denunciado por el señor Salcedo referido a la falta de entrega de la guía de remisión, es preciso indicar que los artículos 17° y 18° de la Resolución de Superintendencia 007-99/SUNAT y modificatorias, establecen lo siguiente:

**“Artículo 17°.- NORMAS PARA EL TRASLADO DE BIENES**

1. La guía de remisión sustenta el traslado de bienes entre distintas direcciones, (...).

2. El traslado de bienes para efecto de lo dispuesto en el presente capítulo, se realiza a través de las siguientes modalidades:

(...)

2.2. Transporte público, cuando el servicio de transporte de bienes es prestado por terceros.

(...)

La guía de remisión y documentos que sustentan el traslado de bienes deberán ser emitidos en forma previa al traslado de los bienes.

**Artículo 18°.- OBLIGADOS A EMITIR GUÍAS DE REMISIÓN.**

(...)

2. Cuando el traslado se realice bajo la modalidad de transporte público:

2.1 Se emitirán dos guías de remisión:

2.1.1. Una por el transportista, denominada "Guía de Remisión – Transportista", en los casos señalados en los numerales anteriores del presente artículo; y,

2.1.2. Otra por el propietario o poseedor de los bienes al inicio del traslado (...), denominada "Guía de Remisión – Remitente".

El transportista emitirá una guía de remisión por cada propietario, poseedor o sujeto (...) que genera la carga, quienes serán considerados como remitentes.

(...)"

**Artículo 19°.- DE LAS GUÍAS DE REMISIÓN**

(...)





## 1. GUÍA DE REMISIÓN DEL REMITENTE

En el caso de la guía de remisión emitida por el propietario (...), ésta deberá contener la siguiente información:

### INFORMACIÓN IMPRESA

#### 1.1 Datos de identificación del remitente:

a. Apellidos y nombres, o denominación o razón social. Adicionalmente, los contribuyentes que generen rentas de tercera categoría deberán consignar su nombre comercial, si lo tuvieran.

b. Dirección del domicilio fiscal y del establecimiento donde esté localizado el punto de emisión. Podrá consignarse la totalidad de direcciones de los diversos establecimientos que posee el contribuyente.

c. Número de RUC.

#### 1.2 Denominación del documento: GUÍA DE REMISIÓN – REMITENTE.

#### 1.3 Numeración: Serie y número correlativo.

#### 1.4 Motivo del traslado: (...) [Subrayado agregado].

23. En atención a las normas precitadas y contrariamente a lo alegado por Transportes Flores durante el procedimiento, se advierte que era obligación de esta emitir una Guía de Remisión a favor del señor Salcedo como consecuencia de la contratación de los servicios de la empresa, más preciso como señalan las normas precitadas, la denunciada estaba obligada a emitir la guía de remisión a favor del consumidor al inicio del traslado de los bienes como encomienda; sin embargo, tal como fluye de los actuados y conforme ha reconocido la denunciada<sup>8</sup>, esta no cumplió con dicha obligación legal, por lo que ha quedado acreditada la infracción cometida en este extremo de la denuncia.
24. Cabe destacar, en este punto, que si bien la denunciada presentó dos documentos, en los cuales se aprecia: (i) 82220 “5 bultos”; y, (ii) 82150 “1 rollo cable”, respectivamente<sup>9</sup>, estos evidentemente no califican como guías de remisión, en la medida que, conforme se ha señalado precedentemente (ver *supra* numeral 22), para ser considerados como tales, deben cumplir con las formalidades y requisitos de acuerdo a Ley (consignar nombres del remitente, dirección del punto de emisión), lo cual no ocurrió en el presente caso.

<sup>8</sup> Es preciso indicar que durante el procedimiento, Transportes Flores señaló en un primer momento que no estaba obligada a emitir la guía de remisión solicitada por el señor Salcedo y, luego, en apelación, sólo se limitó a indicar que sí cumplió con emitir otro documento denominado Guía de Transportista.

<sup>9</sup> En las fojas 10 y 11 del expediente.



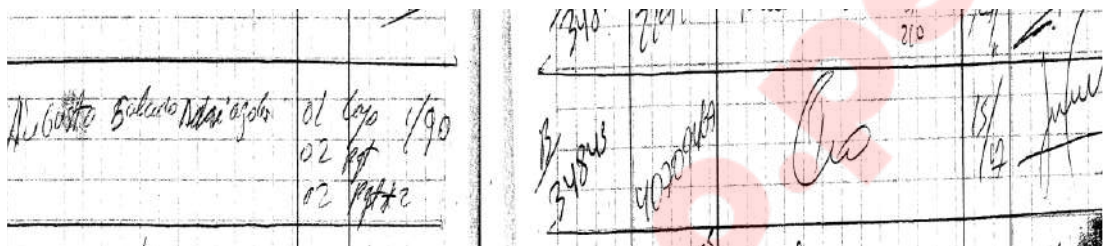
25. Finalmente, la Sala considera necesario señalar que el hecho que Transportes Flores haya emitido y entregado al señor Salcedo los comprobantes de pago correspondientes (según denunciada, las boletas de venta 0322-0034844 y 0322-0034845), no enerva la obligación que debía cumplir la empresa de expedir la guía de remisión correspondiente a favor del consumidor, en tanto se tratan de dos obligaciones legales totalmente distintas entre sí. En efecto, los comprobantes de pago se emiten para sustentar el pago por el servicio contratado<sup>10</sup>, mientras que las guías de remisión se expiden para probar el traslado de bienes en calidad de encomienda conforme se ha señalado precedentemente.
26. Siendo así, y considerando que la denunciada no presentó medio probatorio que acreditara que cumplió con emitir una guía de remisión a favor del señor Salcedo por el traslado de bienes en calidad de encomienda, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transportes Flores por infracción del artículo 19° del Código.
- (ii) Respecto a la falta de entrega de la encomienda al denunciante
27. En este punto, el señor Salcedo denunció a Transportes Flores debido a que esta no cumplió con entregarle sus encomiendas remitidas desde la ciudad de Lima, toda vez que las dio a un tercero.
28. Por su lado, Transportes Flores alegó que cumplió con entregar las encomiendas a su destinatario (el denunciante), siendo que este, al momento de recoger las mismas, presentó su documento de identidad y firmó el cuaderno de cargos. Agregó que la Comisión no pudo afirmar que la firma consignada en el cuaderno de cargos no coincidía con la firma apreciada en el D.N.I. del denunciante, más aún si para tales efectos, no se había realizado un peritaje grafotécnico. Por lo anterior, la primera instancia no tenía los medios probatorios suficientes para declarar fundada la denuncia en este extremo.
29. De una lectura del expediente, se advierte que al momento de enviar las dos (2) encomiendas de Lima a Ica, la empresa entregó al señor Salcedo dos documentos de envío que contenían los siguientes datos respectivamente: (i) 82220, 5 bultos; y, (ii) 82150, 1 rollo de cable.
30. Asimismo, de la revisión de la copia de la hoja de cuaderno de cargos presentada por la denunciada, solo se advierte el cargo de la encomienda con código 82220 (encomienda compuesta por 5 bultos), más no el cargo de la

<sup>10</sup> Resolución de Superintendencia 007-99/SUNAT. Reglamento de Comprobantes de Pago. Artículo 1°.- DEFINICIÓN DE COMPROBANTE DE PAGO. El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. (...).



encomienda con código 82150 (encomienda compuesta por 1 rollo de cable), hecho que evidencia que esta última no fue entregada al señor Salcedo.

31. Por otro lado, de una lectura de la referida hoja de cuaderno de cargos<sup>11</sup>, se verifica que la persona que recogió la encomienda con código 82220 consignó sus datos personales así como su firma de la siguiente manera:



32. Finalmente, obra en el expediente la copia del D.N.I. del denunciante<sup>12</sup>, en el cual se aprecia que los datos personales, sobre todo la firma, fueron consignados del siguiente modo:



33. De los medios probatorios precitados y en atención a los alegatos de las partes, ha quedado acreditado -en primer lugar- que Transportes Flores no ha entregado la encomienda con código 82150 al denunciante (encomienda compuesta por rollo de cable).

<sup>11</sup> En las fojas 52 y 53 del expediente.

<sup>12</sup> En la foja 6 del expediente.



34. Asimismo, de una lectura de tales medios probatorios, en especial de un cotejo entre el D.N.I. del señor Salcedo y la hoja del cuaderno de cargos de la empresa, ha quedado probado también que la persona a quien Transportes Flores entregó la encomienda con código 82220 no era el señor Salcedo, en la medida que la firma consignada en el cuaderno de cargos no coincide en lo más mínimo y a todas luces con la firma graficada en el D.N.I. del denunciante, siendo que, para darse cuenta de ello, no se necesita de un informe pericial o el dictamen de un especialista en el tema.
35. En este punto, la Sala considera oportuno señalar que parte del deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios de transporte de mercancías es la obligación de verificar la identidad de las personas que recogen las encomiendas antes de hacer efectiva su entrega, pues ello permite que los productos no sean entregados a terceras personas, ocasionando perjuicios a los destinatarios de las encomiendas.
36. En efecto, cuando un consumidor contrata un servicio de transportes de encomienda, tiene la expectativa que la misma será entregada conforme a lo pactado con el proveedor, asumiendo que este adoptará las precauciones necesarias para que los bienes que han sido entregados, sean custodiados diligentemente, evitando de esa que sean sustraídos, que sufran daño, sean entregados a una persona no designada, entre otros.
37. En ese orden de ideas, la Sala estima que se esperaba que Transportes Flores, además de solicitar el D.N.I. a la persona que recogió la encomienda y hacerla firmar en el cuaderno de cargo, cotejara los datos vertidos en este con los que figuraban en el D.N.I., antes de entregar la encomienda. Ello, con el fin de cerciorarse de que quien se presentó en el local *daba la apariencia* de ser el destinatario de la encomienda reclamada, dado que consignó sus datos en el cuaderno de cargo conforme a los datos consignados en el D.N.I. entregado; sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso, puesto que -tal como se ha señalado precedentemente- la firma consignada en el cuaderno de cargo era totalmente distinta a la que figuraba en el D.N.I. del señor Salcedo.
38. Este Colegiado debe hacer hincapié que, con este criterio plasmado en la presente resolución, no pretende que las empresas dedicadas a los servicios de envío de mercancías realicen una evaluación exhaustiva, al nivel de un perito de la firma, de toda persona que acude a sus establecimientos para recoger encomiendas a fin de corroborar si ellos son en verdad los destinatarios de las mismas.
39. En este punto, cabe resaltar que lo que se busca es que -en el marco de una idoneidad del servicio- los referidos proveedores verifiquen, de manera mínima y diligente, la identidad de las personas que se dicen ser destinatarios de la



encomienda, y constaten que los datos más relevantes del D.N.I., como los nombres y número de documento de identidad se consignen en el cargo de entrega de manera idéntica a como figura en el D.N.I. y que, en el caso de la firma, a simple vista, se plasme de forma similar al del D.N.I.

40. En este orden de ideas, lo anteriormente señalado da cuenta del defecto en el servicio brindado por el proveedor (entrega de sus bienes a un tercero), por lo que correspondía a Transportes Flores acreditar que el defecto no le era atribuible o, en todo caso, que el defecto respondía a hechos ajenos a su esfera de control y acción (fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o de consumidor); sin embargo, conforme se ha desarrollado precedentemente, la denunciada no probó ninguno de estos supuestos, por lo que se concluye válidamente que la empresa actuó negligentemente y, en ese sentido, entregó los bienes dados en encomienda a un tercero que no era definitivamente el señor Salcedo.
41. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia contra la apelante por la infracción del artículo 19° del Código en este extremo, toda vez que quedó acreditado que la denunciada entregó los bienes dados en encomienda a una persona que no era el destinatario designado.

#### Sobre la obligación de contar con un libro de reclamaciones y el aviso respectivo

42. El artículo 150° del Código<sup>13</sup> establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), vigente desde el 20 de febrero de 2011.
43. El artículo 151° del Código<sup>14</sup> impone a los referidos establecimientos el deber de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.

<sup>13</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Libro de Reclamaciones.** A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.





44. De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3º del Reglamento, se entiende por libro de reclamaciones aquel documento de naturaleza física o virtual en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
45. En el presente caso, el señor Salcedo denunció a Transportes Flores debido a que esta no contaba con un libro de reclamaciones a disposición de los consumidores y el aviso que informara la existencia del referido libro en el establecimiento comercial, tal es así que el personal del establecimiento le indicó que el referido libro se encontraba en otra sucursal de la empresa. Por su lado, la denunciada negó los hechos denunciados en este extremo.
46. De la revisión del expediente, se advierte que el señor Salcedo no ha presentado medio probatorio alguno que acreditara sus afirmaciones. Por el contrario, obra en el expediente el acta de inspección levantada en el local de la denunciada<sup>15</sup>, en donde se constató que dicho local contaba con el libro de reclamaciones y exhibía el aviso respectivo dentro del mismo<sup>16</sup>.
47. Por consiguiente, en tanto el señor Salcedo no presentó medio probatorio que acreditara sus afirmaciones en este extremo, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Transportes Flores por infracción de los artículos 150º y 151º del Código, al no haberse acreditado que el establecimiento de la denunciada carecía del libro de reclamaciones y el aviso que informara la existencia del mismo dentro del local.

#### Sobre la medida correctiva

48. El artículo 114º del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> Ubicado en Avenida Lambayeque y Salaverry 396, Ica, lugar en donde sucedieron los hechos denunciados.

<sup>16</sup> En la foja 109 del expediente.

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114º.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

#### **Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

**Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias.-** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:



49. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro, esta se produzca nuevamente.
50. La Comisión ordenó a Transportes Flores, como medida correctiva, que cumpla con entregar al señor Salcedo la suma de S/. 2 683,50 por concepto de la encomienda nunca entregada.
51. Para tales efectos, siguiendo el criterio adoptado por la Sala, la Comisión consideró que en tanto el señor Salcedo había señalado que los bienes, transportados como encomienda, fueron adquiridos el mismo día de la contratación del servicio de encomienda ofrecido por Transportes Flores, ello generaba suficientes indicios de que tales bienes fueron transportados como encomienda. Así, en la medida que el señor Salcedo adquirió tales bienes por la suma de S/. 2 683,50, conforme a las facturas de compra aportadas en el procedimiento<sup>18</sup>, correspondía otorgar a favor del denunciante, en calidad de medida correctiva, la suma de S/. 2 683,50, equivalente al valor de los bienes trasladados en calidad de encomienda.
52. En apelación, Transportes Flores alegó que el criterio aplicado por la Comisión carecía de toda lógica, ya que las facturas de compra presentadas por el denunciante no fueron selladas en señal de conformidad por la empresa y solo se había consignado como encomienda “5 bultos y 1 rollo de cable”, más no el contenido de la misma, por lo que en el caso debió ser aplicado lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 001-2006-MTC/19 que aprobó el Cuadro de Montos de Indemnización por Pérdidas, Averías o Explotación de los Despachos y Envíos Postales a que hacía referencia la directiva de atención de reclamaciones de usuarios de los servicios postales.
53. Acotó que el hecho que haya comprado los bienes en el mismo día que los remitió como encomienda no era un indicio suficiente para presumir que tales realmente fueron realmente transportados como encomienda.

---

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.  
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.  
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.  
(...).

<sup>18</sup> En las fojas 8 y 9 del expediente.



54. Sobre el particular, de la revisión de los actuados, la Sala debe señalar -en primer lugar- que en el caso de la encomienda con código 82150 queda claro que el denunciante transportó un rollo de cable.
55. Sin embargo, respecto a la encomienda con código 82220, la Sala debe señalar que, de la revisión de los actuados y a diferencia de otros casos vistos por esta instancia, no existen suficientes elementos de prueba que permitan a este Colegiado concluir qué bienes estaba portando el consumidor dentro de los cinco bultos entregados a la empresa como encomienda. En efecto, no obra en el expediente documentos que, de una lectura en conjunto, permitan a la Sala generar convicción sobre los bienes que habrían sido transportados dentro de los cinco (5) bultos.
56. Bajo ese escenario y tomando en cuenta pronunciamientos anteriores de la Sala, corresponde aplicar en el presente caso el artículo 146° del Decreto Supremo 032-2005-MTC, Reglamento Nacional de Ferrocarriles, el cual dispone que en caso de pérdida de cualquier bulto **cuyo contenido se ignore**, el operador ferroviario deberá abonar diez (10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido.
57. Aplicando dicho criterio al transporte terrestre, en el escenario de la pérdida de encomiendas cuando se desconozca su contenido, el proveedor de este tipo de servicios deberá abonar a favor del usuario diez (10) veces el valor del precio del servicio de encomienda contratado<sup>19</sup>.
58. En ese sentido, en el presente caso, corresponde que Transportes Flores pague al denunciante diez veces el valor de lo que pagó por el servicio de encomienda pactado, además del rollo de cable que no fue entregado.
59. En consecuencia, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo de la medida correctiva; y, reformándola, ordenar a Transportes Flores que cumpla con entregar al denunciante un rollo de cable de similares características a la que fue entregada, conforme se aprecia en la factura de compra correspondiente<sup>20</sup> (vulcanizado 7x14 adquirido a un precio de S/. 630,00); y, de otro lado, reembolsar al denunciante diez (10) veces el valor del precio del servicio contratado, previa presentación del comprobante de pago respectivo.

<sup>19</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2005-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE FERROCARRILES. Artículo 146°.- Compensación por pérdida de bultos con valor no declarado.** En caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore y carezca de valor declarado, el Operador Ferroviario abonará como única indemnización, diez (10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido.

<sup>20</sup> La factura correspondiente obra a fojas 9 del expediente.



### Sobre la graduación de la sanción

60. El artículo 112º del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión<sup>21</sup>.
61. A efectos de graduar la sanción a imponer la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad<sup>22</sup>, 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.
62. La Comisión sancionó a Transportes Flores con una multa de 3 UIT: (a) 1 UIT, por no haber cumplido con emitir la guía de remisión correspondiente; y, (b) 2 UIT, por no haber cumplido con entregar al denunciante la encomienda enviada

<sup>21</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

<sup>22</sup>

**LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



desde Lima, tras considerar que: (a) la denunciada obtuvo un beneficio ilícito por no haber implementado las medidas necesarias para emitir una guía de remisión y para permitirle verificar la identidad y firma del denunciante (tales como una capacitación de personal, sistema de verificación de datos, entre otros); (b) las infracciones generaron un daño en el consumidor, al no contar con un documento que acreditara el traslado de los bienes (guía de remisión) y al no entregársele los bienes dados en encomienda; y, (c) las conductas infractoras de la apelante ocasionaron un daño en el mercado, en la medida que generaron desconfianza entre los consumidores respecto a este tipo de servicios.

63. Sobre el particular, si bien este Colegiado comparte los argumentos esgrimidos por la Comisión para castigar a la denunciada por las infracciones detectadas en el procedimiento, difiere en la determinación de la sanción realizada por la primera instancia en base a tales argumentos.
64. En efecto, de un lado, si bien quedó acreditado que Transportes Flores no cumplió con emitir una guía de remisión a favor del consumidor, lo cierto es que se entregó al denunciante “documentos” que daban cuenta del traslado de las encomiendas y que sirvieron a esta Sala para demostrar que en efecto el denunciante contrató los servicios de encomienda de la denunciada. En ese sentido, y solo para efectos del presente caso, dadas las circunstancias, la Sala considera que la Comisión debió tomar en cuenta ello, no a efectos de exonerarla de responsabilidad, sino a fin de imponer una sanción adecuada, la cual no es comparable a casos donde las empresas de transportes ni siquiera emiten documento alguno a favor de los consumidores, apartándolos de una prueba que demuestre el traslado de sus bienes y, peor aún, llegando a tal punto en el que los proveedores, durante el procedimiento seguido contra estos, nieguen una relación de consumo con el usuario del servicio, supuesto que no ha ocurrido en el presente caso.
65. De otro lado, respecto a la falta de entrega de las encomiendas al señor Salcedo, la Sala debe señalar que en la medida que no quedó acreditado que trasladó el señor Salcedo dentro de los cinco bultos entregados como encomienda, no se puede calcular el daño generado en el consumidor en particular.
66. En ese orden de ideas, esta Sala -tomando en cuenta la naturaleza de las infracciones cometidas y sus efectos ocasionados tanto en el consumidor como en el mercado- estima que en el marco del principio de razonabilidad debe imponerse a la denunciada una sanción menor a la impuesta por la Comisión.
67. En consecuencia, corresponde revocar la resolución recurrida que sancionó a Transportes Flores con una multa de 3 UIT; y, reformándola, corresponde





sancionarla con una amonestación por ambas conductas infractoras, en virtud a los argumentos expuestos en este acápite.

68. No obstante lo anterior, en caso la denunciada reiterase o volviese a cometer las conductas infractoras materia del presente procedimiento, cabe señalar que Transportes Flores sería sancionada con la multa pecuniaria correspondiente, siendo que para ello se tomaría en cuenta el factor de reincidencia, además de los otros factores que rodeen al caso en particular.

#### Sobre la participación de la Asociación en la multa impuesta a la Comisión

69. Mediante Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA, la Comisión concedió a favor de la Asociación el cinco por ciento (5%) de la multa impuesta a Transportes Flores, debido a su intervención en el desarrollo del procedimiento, en virtud al Convenio de Cooperación celebrado con Indecopi para promover, desarrollar y difundir publicaciones, labores de investigación y/o programas de difusión en beneficio de los consumidores, de conformidad a la Resolución 064-2004-INDECOPI/DIR, Normas para la Celebración y Ejecución de Convenios de Cooperación Interinstitucional con Asociaciones de Consumidores<sup>23</sup>.
70. Al respecto, en la medida que la Sala ha revocado la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que sancionó a Transportes Flores con una multa de 3 UIT y decidió sancionarla con una amonestación, corresponde -en consecuencia- dejar sin efecto la referida resolución en el extremo que dispuso la participación de la Asociación en la multa ahora revocada.

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

71. En atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que Transportes Flores no ha fundamentado su apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento -dictada en su contra-, más allá de la alegada idoneidad en el servicio prestado al denunciante desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>24</sup>. Por tanto, corresponde confirmar la recurrida en dicho extremo.

<sup>23</sup> **RESOLUCIÓN 064-2004-INDECOPI/DIR. Artículo 6º.- DE LA PARTICIPACIÓN DE LA MULTA-** Las asociaciones de consumidores podrán participar hasta un porcentaje del 50% de la multa impuesta en procedimientos administrativos que hubieran promovido (...).

<sup>24</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- 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.

(...).



**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA del 21 de junio de 2013, emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Ica, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Celin Augusto Salcedo Adriaola, representado por Asociación Civil Defensoría del Vecino, contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la empresa no cumplió con emitir la guía de remisión correspondiente a favor del denunciante.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que declaró fundada la denuncia contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada entregó los bienes dados en encomienda a una persona que no era el destinatario designado.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que declaró infundada la denuncia contra Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. por infracción de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el establecimiento de la denunciada carecía del libro de reclamaciones y el aviso que informara la existencia del mismo dentro del local.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA en el extremo de la medida correctiva; y, reformándola, corresponde ordenar a Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. que: (i) en el plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al denunciante un rollo de cable de similares características a la que fue entregada, conforme se aprecia en la factura de compra presentada en el procedimiento (vulcanizado 7x14 adquirido a un precio de S/. 630,00); y (ii) reembolsar al denunciante diez (10) veces el valor del precio del servicio contratado, en el plazo de 5 días hábiles posteriores a la presentación del comprobante de pago respectivo.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que sancionó a Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. con una multa de 3 UIT: (a) 1 UIT, por no haber cumplido con emitir la guía de remisión correspondiente a favor del denunciante; y, (b) 2 UIT, por no haber cumplido con entregar al denunciante la encomienda enviada desde Lima; y, reformándola, corresponde sancionar a la denunciada con una amonestación por ambas conductas infractoras.

**SEXTO:** Dejar sin efecto la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que otorgó a Asociación Civil Defensoría del Vecino una participación del cinco por ciento (5%) sobre la multa total impuesta a Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L., dado que se sancionó a esta empresa con una amonestación.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1381-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 44-2011/CPC-INDECOPI-ICA

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 100-2013/INDECOPI-ICA que condenó a Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. al pago de las costas y costos del procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, María Soledad Ferreyros Castañeda y Néstor Escobedo Ferradas.**

**ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA**  
Vicepresidente

Lpderecho.pe