



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA CANDELARIA S.R.L.

MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no difundió, al interior de todas sus unidades vehiculares, un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme a lo establecido en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

De otro lado, se confirma la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963, la empresa denunciada no entregó boletos de viaje a los pasajeros por el servicio de transporte brindado.

Finalmente, se confirma la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963, la empresa denunciada cobró por concepto de pasaje universitario un monto superior al 50% del pasaje adulto.

SANCIONES:

- *0,59 UIT, por no difundir, al interior de todas sus unidades vehiculares, un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.*
- *Amonestación, por no entregar boletos de viaje a los pasajeros por el servicio de transporte brindado.*
- *Amonestación, por cobrar por concepto de pasaje universitario un monto superior al 50% del pasaje adulto.*

Lima, 11 de junio de 2020

M-SPC-13/1B

1/29

ANTECEDENTES

1. En el marco de sus acciones de prevención y fiscalización, el 5 de julio de 2018¹, la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la ORI Puno), llevó a cabo una inspección a la Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L.² (en adelante, la Empresa de Transportes), verificándose en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963 las siguientes conductas:

DIFUSIÓN DEL NUMERO TELEFONICO Y CUALQUIER OTRO MEDIO ALTERNATIVO HABILITADO QUE PERMITA EL INGRESO DE QUEJAS Y RECLAMOS A DISTANCIA	
Se difunde de manera visible al interior de la unidad de transporte un número telefónico que permita el ingreso de quejas y reclamos a distancia.	(SI) (NO)
Se difunde de manera visible al interior de la unidad de transporte un medio alternativo que permita el ingreso de quejas y reclamos a distancia.	(SI) (NO)
Se adjuntan (—) fotografías.	

RESPECTO AL COBRO DE PASAJE	
Tarifa pasaje entero o adulto	S/ 0.60
Tarifa pasaje universitario	S/ 0.50

RESPECTO A LA ENTREGA DE BOLETO DE VIAJE	
La unidad vehicular entrega a los usuarios boleto de viaje	(SI) (NO)
La unidad vehicular cuenta con un talonario de boletos de viaje	(SI) (NO)
Se adjuntan adicionalmente (✓) fotografías.	

2. Mediante Carta 0353-2018/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2018, la ORI Puno impuso una medida preventiva a la Empresa de Transporte a fin de que cumpliera con difundir, de manera visible, en todas sus unidades vehiculares, un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permitiera el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia. Dicho requerimiento fue absuelto mediante escrito del 2 de agosto de 2018, informando de la implementación de un aviso donde se consignaban los números telefónicos 969806087 y 954419580.
3. Con escrito del 18 de setiembre de 2018, la Empresa de Transportes presentó un nuevo aviso donde se consignaba los números telefónicos 969806087 y 954419580, y el correo electrónico virgencandelaria1994@gmail.com.

¹ Ver foja 5 del expediente. Dicha inspección se realizó en la esquina del jirón Simón Bolívar y el jirón Carabaya, ubicado en el distrito, provincia y departamento de Puno.

² RUC 20221106670. Domicilio fiscal en: Mza. A, Lote. 02, Urb. Manto 2000 (Jr. Leoncio Prado Paradero Albolito), distrito, provincia y departamento de Puno. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.



4. Por Resolución 1 del 4 de abril de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Secretaría Técnica), en atención al Informe 0168-2018/CPC-INDECOPI-PUN del 27 de noviembre de 2018, inició un procedimiento de oficio a la Empresa de Transportes por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). En dicha oportunidad, también se requirió a la denunciada que cumpliera con presentar el Programa de Declaración Telemática de la Sunat (PDT) a fin de conocer los ingresos de su actividad económica.
5. Con fecha 8 de mayo de 2019, en sus descargos, la Empresa de Transporte manifestó lo siguiente:
 - (i) El acta de inspección del 5 de julio de 2018 presentaba vicios de nulidad, debido a que en la misma no se consignó las observaciones del conductor del vehículo inspeccionado, asimismo, no se realizó la diligencia con la presencia de su representante legal, quien debió estar presente a fin de suscribir el acta e indicar su posición respecto a los hechos materia de procedimiento;
 - (ii) con escritos del 2 de agosto y 18 de setiembre de 2018 cumplió con corregir la conducta referida a la falta de difusión de un número telefónico y medio alternativo, al interior de sus vehículos, antes del inicio del presente procedimiento;
 - (iii) conforme lo establecía la Ley Marco de Comprobantes de Pago, no se encontraba obligada a entregar a sus pasajeros algún comprobante de pago, ya que el costo del servicio no superaba los S/ 5,00 (salvo que algún pasajero lo requiriera);
 - (iv) la tarifa de pasaje entero era de S/ 1,00, sin embargo, existían usuarios que se oponían a pagar el pasaje entero, pagando una suma inferior al mismo (S/ 0,70 u S/ 0,80); y,
 - (v) el servicio que brindaban en la ciudad de Puno era de auto colectivo, no estando autorizado el cobro del pasaje universitario, en tanto sus unidades vehiculares tenían una categoría de M2.
6. El 2 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción 0076-2019/ST-CPC-INDECOPI-PUN (en adelante, el Informe), a través del cual recomendó a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Comisión) sancionar a la Empresa de Transporte con las siguientes multas:

CONDUCTA INFRACTORA	MULTA
No difundía, al interior de todos sus vehículos, un aviso donde consignara un número telefónico y medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.	0,59 UIT
No entregaba a sus pasajeros el boleto de viaje correspondiente por el servicio de transporte terrestre que brindaba.	0,50 UIT
Cobraba por concepto de pasaje universitario un monto mayor al 50% del pasaje adulto.	0,50 UIT

7. El 11 de setiembre de 2019, la Empresa de Transportes reiteró su posición, incidiendo que el procedimiento sancionador iniciado en su contra vulneraba los Principios de Legalidad, Tipicidad, Licitud y Culpabilidad.
8. Mediante Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN del 1 de octubre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con lo establecido en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al haberse verificado que no difundió, al interior de cada unidad de transporte, el número telefónico y medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos; sancionándola con una multa de 0,59 UIT;
 - (ii) halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado que no entregó a sus pasajeros el boleto de viaje correspondiente por el servicio de transporte terrestre que brindaba; sancionándola con una multa de 0,50 UIT;
 - (iii) halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado que cobró por pasaje universitario un monto mayor al 50% del pasaje adulto; sancionándola con una multa de 0,50 UIT;
 - (iv) ordenó a la Empresa de Transportes como medidas correctivas complementarias de oficio que cumplan con: (a) implementar, al interior de todas sus unidades vehiculares, un aviso que consignara un número telefónico y un medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia; (b) entregar a sus pasajeros el boleto de viaje correspondiente por el servicio de transporte brindado; y, (c) realizar el cobro por pasaje universitario conforme lo establecía la norma, es decir, no excediendo el 50% del valor del pasaje adulto; y,
 - (v) dispuso la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de



Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

9. El 22 de octubre de 2019, la Empresa de Transportes interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, alegando lo siguiente:
- (i) El acta de inspección del 5 de julio de 2018 no podía ser considerada como medio de prueba plena, pues presentaba vicios de nulidad debido a que la persona intervenida en ella no tenía poder de representación, debiendo haberse invitado al representante de la empresa, así como esta contenía únicamente la declaración unilateral del funcionario del Indecopi;
 - (ii) no se había actuado ninguna otra prueba en la etapa de instrucción, sino únicamente la diligencia de inspección (la cual era cuestionada), debiendo haberse basado su decisión en otro elemento de prueba;
 - (iii) las conductas infractoras imputadas no se encontraban tipificadas mediante ley, ya que la conducta referida a la implementación de un número telefónico y medio alternativo, visible al interior de los vehículos, no estaba regulada específicamente en el artículo 150° del Código;
 - (iv) de igual modo, la falta de entrega del boleto de viaje a los pasajeros no era una infracción (como la Comisión lo imputó) sino un incumplimiento del artículo 42° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, el cual no era sancionable;
 - (v) conforme se establecía en la Ley Marco de Comprobantes de Pago, no se encontraba obligada a entregar a sus pasajeros algún comprobante de pago, ya que el costo del servicio no superaba los S/ 5,00 (salvo que algún pasajero lo requiriera);
 - (vi) el término “idoneidad” resultaba impreciso, debiendo haberse tipificado las conductas imputadas a través de una ley expresa e inequívoca, la cual no debía ser basada en interpretaciones analógicas;
 - (vii) no se había tomado en cuenta que sus unidades vehiculares contaban con la categoría M2 (combis), por lo que no le resultaba exigible el cobro del pasaje universitario en el servicio de transporte que brindaba;
 - (viii) el pasaje entero era la suma de S/ 1,00, no obstante, algunas veces los pasajeros se negaban a pagar dicha suma, aceptando que pagaran la suma de S/ 0,70 u S/ 0,80 a fin de evitar discusiones o peleas (siendo estas eventualidades casos fortuitos o de fuerza mayor); y,
 - (ix) la primera instancia no había evaluado su intencionalidad al momento de graduar y establecer las sanciones por cada conducta imputada, lo cual vulneraría el Principio de Culpabilidad.
10. Asimismo, con escrito del 18 de diciembre de 2019, la Empresa de Transporte reiteró sus argumentos de defensa, indicando además lo siguiente:



- (i) El Indecopi únicamente inspeccionó el vehículo con placa de rodaje Z5Z-963, siendo falso que se haya inspeccionado toda su flota vehicular;
- (ii) al momento de la diligencia, no revisaron su tarifa consignada al interior del vehículo, concluyéndose un hecho distinto al reflejado en la realidad, no siendo identificada la persona que brindó la información errada del precio del pasaje;
- (iii) pese a que tenía la calidad de microempresa, la multa total impuesta superaba el 10% de sus ingresos por ventas del año 2018, además, fue calculada incorrectamente con los ingresos por ventas correspondientes al año 2019; y,
- (iv) la sanción que le debieron imponer era la de una amonestación ya que no era reincidente en las referidas conductas.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la validez del acta de inspección del 5 de julio de 2018

- 11. Como se describió anteriormente, en su recurso de apelación, la denunciada cuestionó la validez del acta de inspección en que se basó la Comisión para sustentar su decisión, indicando que: (i) no se había requerido la presencia del representante legal de la empresa para consignar sus observaciones; (ii) no se había realizado actuación probatoria alguna en la etapa de instrucción; (iii) el acta de inspección no debía ser considerado como prueba plena, pues contenía únicamente la declaración unilateral del funcionario del Indecopi.
- 12. Al respecto, se debe recordar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 240°.2 numeral 3)³ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), las entidades administrativas están facultadas para realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, las mismas que pueden llevarse a cabo sin identificación previa.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 240°.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización. (...)**

240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:

(...)

3. Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.

(...)



13. Asimismo, el artículo 32° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴, dispone que en caso fuera necesaria la realización de una inspección, esta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por este o por la Comisión para dicho efecto y que en dicha inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente.
14. En efecto, la inspección es el medio probatorio fidedigno e idóneo por excelencia que posee la autoridad para verificar las infracciones cometidas por los administrados, levantando, una vez finalizada la diligencia, el acta correspondiente en la que se dejará constancia de los hechos verificados. De presentar la proveedora alguna objeción contra lo consignado en el acta, tiene el derecho de formular observaciones y que estas figuren en el documento, como constancia de la versión de la empresa investigada.
15. En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, queda claro que el acta de inspección, elaborada por la propia autoridad, resulta un documento idóneo para verificar las infracciones cometidas por los proveedores y, en base a ella, luego de un debido procedimiento, de ser el caso, sancionar al infractor por los hechos verificados en la inspección.
16. Cabe aclarar que, el hecho de que la Comisión haya fundamentado su decisión sobre la controversia en el acta de inspección elaborada por el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión no necesariamente implica que a dicho documento se les otorgue el valor de una “prueba plena”. Al contrario, el referido pudo ser calificado como un medio probatorio más que, junto a los demás obrantes en el expediente, sirvieron para que la Comisión emitiera su decisión final. Asimismo, debe recordarse que la empresa denunciada, en todo momento, estuvo en la posibilidad de adjuntar los medios probatorios que considerase pertinentes, a fin de acreditar el cumplimiento de los deberes cuya inobservancia se le atribuyó; por lo que quedan desvirtuados los alegatos de apelación vinculados a este extremo.
17. Inclusive, en el caso de la imputada infracción del artículo 150° del Código, se observa que la primera instancia tomó en cuenta, para iniciar el

⁴

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



procedimiento, el presunto incumplimiento de la medida preventiva impuesta a través de la Carta 0353-2018/INDECOPI-PUN; sin basarse en dicho caso, en el acta de inspección ahora cuestionada.

18. De la valoración del acta materia del presente procedimiento⁵, se observa que la inspección se realizó correctamente con la presencia del señor Jacob Mamani Condori (conductor del vehículo con placa de rodaje Z5Z-963), el mismo que suscribió el acta cuestionada en señal de conformidad. Dicho trabajador de la denunciada pudo haber consignado sus observaciones en el acta; sin embargo, ello no sucedió en el presente caso.
19. A mayor abundamiento, de la revisión del expediente se verifica que la Empresa de Transportes admitió que la unidad vehicular materia de inspección era suya, asimismo, no desconoció al suscribiente de dicho documento.
20. Desde dicho punto de vista, no se vulnera en modo alguno el Principio de Presunción de Licitud, por el hecho de haber iniciado el procedimiento y posteriormente haber impuesto una sanción en base al acta de inspección levantada por la autoridad; dado que, como se ha visto, este medio probatorio tiene la suficiencia necesaria para demostrar la existencia de los incumplimientos atribuidos a la empresa proveedora. Así, quedan desestimados los argumentos de la Empresa de Transportes en este extremo.
21. Por otro lado, del marco normativo aplicable a las diligencias de inspección, no se advierte como requisito de validez la presencia del representante legal del administrado inspeccionado, sino la participación de quien ejerza la representación de la empresa (en términos generales) o del encargado del establecimiento comercial.
22. En efecto, en virtud del artículo 165° del Código Civil⁶, se presume que los dependientes que actúan realizando actos ordinarios de la empresa, tienen poder de representación de esta, frente a las personas con quienes interactúan dichos dependientes. En ese sentido, el conductor del vehículo actúa en representación de la denunciada, de cara a los consumidores que abordan al mismo para usar los servicios de transporte de la empresa.

⁵ Ver foja 5 del expediente.

⁶ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 165°.-** Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.



23. En virtud de lo expuesto, se advierte que el conductor se identificó debidamente, presentándose como trabajador de la unidad vehicular inspeccionada, recabándose su nombre, firma y número de Documento Nacional de Identidad (señor Jacob Mamani Condori con DNI 43717234), este Colegiado concluye que tales actas fueron emitidas conforme a lo establecido en el artículo 32° del Decreto Legislativo 807, siendo suscrita por quien ejercía facultades de representación. En ese sentido, corresponde desestimar el alegato planteado por la administrada en este extremo.

Sobre la falta de habilitación de un número telefónico y un medio alternativo que permita registrar e ingresar reclamos y quejas a distancia

24. El artículo 150° del Código⁷ impone a los establecimientos comerciales el deber de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, estableciendo el reglamento las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el citado artículo.
25. Asimismo, de conformidad con el artículo 2-A⁸ del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM⁹ (en adelante, Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el caso de los proveedores que desarrollen actividades de transporte terrestre, como en el presente caso, deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.) sin perjuicio de la obligación de implementar un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial abierto al público.

⁷ **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 o virtual. El reglamento establece las condiciones los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁸ Artículo incorporado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.

⁹ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.**

Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros. Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

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

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



26. Adicionalmente, dicho dispositivo legal establece que la difusión de esta información deberá efectuarse, de manera visible, dentro de cada unidad de transporte.
27. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Empresa de Transportes por infracción del artículo 150° del Código, al haberse acreditado que la empresa denunciada no habilitó al interior de sus vehículos un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme al artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones
28. En su apelación, la Empresa de Transportes manifestó que la referida conducta infractora imputada, no se encontraba tipificada mediante ley, ya que la implementación de un número telefónico y medio alternativo, visible al interior de los vehículos, no estaba regulada específicamente en el artículo 150° del Código. Posteriormente, indicó que el Indecopi únicamente había inspeccionado el vehículo con placa de rodaje Z5Z-963, siendo falso que se haya inspeccionado toda su flota vehicular.
29. Sobre el particular, cabe señalar que, si bien el artículo 150° del Código no dispone expresamente la obligación de habilitar al interior de los vehículos que prestan el servicio de transporte terrestre, un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el registro de quejas y reclamos, que sea visible; no debe perderse de vista que la citada disposición se encuentra regulada en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones, siendo que el propio artículo 150° del Código establece que: *“El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”*. En ese sentido, la denunciada se encontraba obligada a dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones en tanto desarrollaba lo prescrito por el Código.
30. Respecto del acta de inspección del 5 de julio de 2018, cabe señalar que, los cuestionamientos de la Empresa de Transportes respecto de la validez del mismo, no incide en el presente análisis; ello, en tanto que el presente procedimiento se inició en razón al incumplimiento de la medida preventiva impuesta por la Secretaría Técnica a través de la Carta 0353-2018/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2018, más no a los hechos constatados a través de la referida acta.
31. Por otro lado, la Municipalidad Provincial de Puno, a través del Oficio 161-2018-MPP/GTSV del 13 de julio de 2018 -citado en el Informe 168-2018/CPC-INDECOPI-PUN-, informó a la Secretaría Técnica de la Comisión



que la empresa denunciada contaba a esa fecha con dieciocho (18) unidades vehiculares.

32. Cabe agregar que, a través del escrito presentado el 2 de agosto de 2018, la denunciada adjuntó fotografías de tres (3) vehículos -entre los cuales estaba el vehículo inspeccionado- que integraban su flota, con el objeto de acreditar el cumplimiento del artículo 150° del Código; omitiendo así acreditar el cumplimiento del deber exigido -a través de medios probatorios idóneos- respecto de toda su flota vehicular.
33. En la medida que los cuestionamientos de la denunciada han sido desestimados y considerando que la Empresa de Transportes no ha presentado medios probatorios que contribuyan a acreditar que cumplió con difundir de manera visible un número telefónico y un medio alternativo que permita registrar e ingresar reclamos y quejas en todas sus unidades vehiculares, se concluye la responsabilidad administrativa de la denunciada.
34. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Empresa de Transportes por infracción del artículo 150° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

35. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹⁰.
36. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹¹.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

¹¹ **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 autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio,



37. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
38. El artículo 104° del Código¹², establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
39. Así pues, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
- (i) Sobre la falta de entrega de boletos de viaje por el servicio brindado a los consumidores
40. Respecto a este extremo, la Comisión halló responsable a la Empresa de Transportes, en la medida que consideró acreditado (en base al acta del 5 de julio de 2018) que no entregaba los boletos de viaje a los pasajeros por el servicio de transporte brindado en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963.

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.

¹²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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



41. En su apelación, la Empresa de Transportes señaló que la falta de entrega del boleto de viaje a los pasajeros no era una infracción (como la Comisión lo imputó) sino un incumplimiento del artículo 42° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, el cual no era sancionable.
42. De otro lado, agregó que, conforme se establecía en la Ley Marco de Comprobantes de Pago, no se encontraba obligada a entregar a sus pasajeros algún comprobante de pago, ya que el costo del servicio no superaba los S/ 5,00 (salvo que algún pasajero lo requiriera).
43. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la Empresa de Transportes incurrió o no en una contravención del deber de idoneidad previsto en el Código.
44. En primer lugar, respecto al argumento referido a que no le era exigible entregar boletos a los pasajeros conforme lo establecido en la normativa tributaria, cabe señalar que si bien el artículo 15° del Reglamento de Comprobantes de Pago¹³ establece que en las operaciones con consumidores finales cuyo monto de transacción sea inferior a S/ 5,00, la obligación de emitir comprobantes de pago es facultativa, lo cierto es que ello hace referencia a una obligación meramente tributaria, la cual no resulta aplicable en el presente caso, en virtud del Principio de Especialidad que exige la aplicación de la normativa sectorial y especializada invocada por la primera instancia.
45. A mayor abundamiento, conviene indicar que, en reiterada jurisprudencia¹⁴, la Sala ha considerado como infracción del deber de idoneidad la falta de entrega por parte del proveedor de alguna constancia de pago al consumidor que acredite la relación de consumo entablada, por lo que corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este extremo.
46. Asimismo, es pertinente mencionar que, en el presente extremo, no se analiza si la Empresa de Transportes vulneró o no lo establecido en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por el Decreto Supremo 17-2009-MTC (en adelante, Reglamento de Transporte),

¹³ **RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA 007-99-SUNAT. REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO. Artículo 15°.- Monto mínimo para la emisión obligatoria de comprobantes de pago.** En operaciones con consumidores finales que no excedan la suma de cinco nuevos soles (S/5.00), la obligación de emitir comprobante de pago es facultativa, pero si el consumidor lo exige deberá entregársele. El sujeto obligado deberá llevar diariamente un control de dichas operaciones, emitiendo una boleta de venta al final del día por el importe total de aquellas por las que no se hubiera emitido el comprobante de pago respectivo, conservando en su poder el original y la copia.

¹⁴ Criterio recogido, por ejemplo, en las Resoluciones 2916-2017/SPC, 2938-2019/SPC-INDECOPI y 2852-2019/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2017, 14 y 21 de octubre de 2019, respectivamente.



sino si infringió su deber de idoneidad (artículos 18° y 19° del Código), referido a la correspondencia entre lo que los consumidores esperan y lo que efectivamente reciben del proveedor, en el marco del servicio de transporte brindado. Cabe indicar que, lo establecido en la normativa sectorial constituye únicamente un parámetro para determinar lo que esperan los consumidores, calificando como una “garantía legal” según lo establecido en el artículo 20° del Código¹⁵.

47. En este punto, cabe precisar que, si bien la autoridad administrativa -en primera instancia- sustentó su pronunciamiento basándose en un artículo del Reglamento de Transporte, ello no quiere decir que esta sancionó a la administrada por el incumplimiento de dicho artículo, sino más bien, por la falta de idoneidad en los servicios de transportes brindados por ella a los consumidores, debido a la falta de entrega de boletos; de allí que corresponde desestimar los argumentos planteados por la administrada en este extremo.
48. Esta Sala advierte que, a través del acta de inspección del 5 de julio de 2018, correspondiente al vehículo con placa de rodaje Z5Z-963, quedó acreditado el defecto en el servicio referido a que la Empresa de Transportes no entregaba boletos de viaje a los consumidores; por lo que, si la referida proveedora pretendía ser eximida de responsabilidad debió aportar pruebas que desvirtúen la referida acta o que acrediten que el hecho imputado en su contra no le era atribuible; no obstante, ello no ha ocurrido.
49. Así las cosas, si bien la Empresa de Transporte presentó dos (2) boletos de viaje¹⁶ (con los que buscaba acreditar que cumple con la obligación exigida), lo cierto es que, de la revisión de las mismas, no se advierte el precio por el servicio de transporte brindado, impidiendo al consumidor acreditar la

¹⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹⁶

Ver foja 22 del expediente.



relación de consumo y la contraprestación pagada por dicho servicio, ni algún medio probatorio adicional que permita apreciar su efectiva entrega a los consumidores (tal como lo sería una constatación policial, por ejemplo).

50. Por las consideraciones expuestas, y habiéndose desestimado sus argumentos de apelación, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, en este punto.

(ii) Sobre el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto

51. La Ley de Pasajes Diferenciados, dispone lo siguiente:

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

52. Del referido artículo se desprende que todas las empresas que brinden servicio de transporte en el ámbito urbano o interurbano, se encuentran obligadas a que los pasajes que cobren a los universitarios no excedan el 50% del precio del pasaje adulto.
53. De otro lado, tal como lo señalamos precedentemente, el artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del referido cuerpo normativo, establece que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ha brindado y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
54. Un proveedor, entonces, responderá administrativamente por la falta a su deber de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal hecho conlleva una defraudación de las expectativas del consumidor.
55. Así, en el marco de las normas de protección al consumidor, constituye una infracción al deber de idoneidad, que la proveedora de servicios de transporte cobre un pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto en el marco de la relación de consumo entablada con sus usuarios, pues con dicha conducta contraviene lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley de Pasajes Diferenciados antes citado (“garantía legal”).



56. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Empresa de Transportes al considerar que quedó acreditado que, en el vehículo con placa de rodaje Z5Z-963, la empresa denunciada cobraba por concepto de pasaje universitario un monto superior al 50% del pasaje adulto.
57. En su apelación, la Empresa de Transporte manifestó que el término “idoneidad” resultaba impreciso, debiendo haberse tipificado las conductas imputadas a través de una ley expresa e inequívoca, la cual no debía ser basada en interpretaciones analógicas. Agregó que, no se había tomado en cuenta que sus unidades vehiculares contaban con la categoría M2 (combis), por lo que no le resultaba exigible el cobro del pasaje universitario en el servicio de transporte que brindaba.
58. Finalmente, indicó que el pasaje entero era la suma de S/ 1,00, no obstante, algunas veces los pasajeros se negaban a pagar dicha suma, aceptando que pagaran la suma de S/ 0,70 u S/ 0,80 a fin de evitar discusiones o peleas (siendo estas eventualidades casos fortuitos o de fuerza mayor). Además, al momento de la diligencia, no revisaron su tarifa consignada al interior del vehículo, concluyéndose un hecho distinto al reflejado en la realidad, no siendo identificada la persona que brindó la información errada del precio del pasaje.
59. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la Empresa de Transportes incurrió o no en una contravención del deber de idoneidad previsto en el Código.
60. En primer lugar, tal como lo señalamos precedentemente, el artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del referido cuerpo normativo, establece que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ha brindado y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
61. Un proveedor, entonces, responderá administrativamente por la falta a su deber de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal hecho conlleva una defraudación de las expectativas del consumidor.
62. Así, en el marco de las normas de protección al consumidor, constituye una infracción al deber de idoneidad, que la proveedora de servicios de transporte cobre un pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto



en el marco de la relación de consumo entablada con sus usuarios, pues con dicha conducta contraviene lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley de Pasajes Diferenciados antes citado (“garantía legal”).

63. Cabe recordar que, en el derecho administrativo sancionador, el Principio de Tipicidad¹⁷ tiene características especiales, teniendo en cuenta que “la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”¹⁸.
64. Siendo así, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras riguroso, por lo que la tipificación resulta suficiente “cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra”¹⁹. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible²⁰.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

¹⁸ **NIETO GARCÍA, Alejandro.** *Derecho Administrativo Sancionador*, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; **REBOLLO PUIG, Manuel y otros,** *Derecho Administrativo Sancionador*, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, *Op. Cit.*, p. 305.

¹⁹ *Ibidem.* Sin embargo, dicho autor agrega que “En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma” (*Op. Cit.* P. 305).

²⁰ El criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificada en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que “es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas”. En este Caso, el Tribunal estableció que “la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General”.



65. Cabe señalar que esta tipicidad especial es coherente con la naturaleza de las normas de protección al consumidor, por la diversidad de mercados a los que se aplica el Código; así, se producirán infracciones del deber de idoneidad cuando, por ejemplo, un proveedor de servicios vehiculares no entregue al consumidor el vehículo con las características ofrecidas o un proveedor de servicios inmobiliarios no entregue el inmueble con observancia del plazo de entrega pactado con el consumidor.
66. Dicho lo anterior, es pertinente mencionar que, de la lectura del acta de inspección del 5 de julio de 2018, se advierte que el señor Jacob Mamani Condori identificado con DNI 43717234 (chofer del vehículo con placa de rodaje Z5Z-963), al ser interrogado sobre el cobro del pasaje, indicó que el pasaje entero y universitario era de 0,60 y 0,50, respectivamente.
67. De igual modo, cabe traer a colación que el artículo 3° de la Ley de Pasajes Diferenciados, establece que todas las empresas que brinden servicios de transporte en el ámbito urbano o en el interurbano -independientemente de la categoría en que se encuentren los vehículos puestos a disposición de los consumidores- deben cobrar como pasaje universitario el 50% del pasaje adulto; por lo que, carece de relevancia la categoría en que se encuentren los vehículos inspeccionados materia del presente procedimiento; en ese sentido, corresponde desestimar los argumentos de la administrada en este extremo.
68. Ahora bien, respecto al argumento esgrimido sobre que los usuarios se negaban a pagar las tarifas establecidas, cabe señalar que no obran en el expediente medios probatorios que acrediten siquiera a nivel indiciario lo manifestado por la recurrente en este extremo; por lo que, carece de relevancia efectuar, en base a dicho argumento, un análisis de si en el caso concreto existe alguna eximente de responsabilidad.
69. Adicional a lo señalado, si bien el tarifario que la empresa adjuntó al escrito presentado el 3 de agosto de 2018 daría cuenta de que el pasaje entero ascendía a S/ 1,00 y el pasaje universitario a S/ 0,50, lo cierto es que en la diligencia de inspección la autoridad constató que el valor del pasaje entero era de S/ 0,60. Asimismo, es relevante mencionar que, en el acta del 5 de julio de 2018, no se dejó constancia de observación alguna por parte del chofer; quien, por ejemplo, bien pudo puntualizar que la tarifa realmente cobrada era la publicitada en su tarifario.
70. Por otro lado, no está de más recordar que, la inspección es el medio probatorio fidedigno e idóneo por excelencia que posee la autoridad para verificar las infracciones cometidas por los administrados, levantando, una vez finalizada la diligencia, el acta correspondiente en la que se dejará



constancia de los hechos verificados. De presentar el proveedor alguna objeción contra lo consignado en el acta, tiene el derecho de formular observaciones y que estas figuren en el documento, como constancia de la versión del investigado.

71. Por ello, queda claro que el acta de inspección, elaborada por la propia autoridad, resulta un documento idóneo para verificar las infracciones cometidas por los proveedores y, en base a ella, luego de un debido procedimiento, de ser el caso, sancionar al infractor por lo verificado en la inspección.
72. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Empresa de Transportes, por infracción del artículo 19° del Código, en este punto.

Sobre la graduación de la sanción

73. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.
74. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

²¹ **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.

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

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

CONDUCTA INFRACTORA	MULTA
No difundía, al interior de todos sus vehículos, un aviso donde consignara un número telefónico y medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.	0,59 UIT
No entregaba a sus pasajeros el boleto de viaje correspondiente por el servicio de transporte terrestre que brindaba.	0,50 UIT
Cobraba por concepto de pasaje universitario un monto mayor al 50% del pasaje adulto.	0,50 UIT

77. En su apelación, la Empresa de Transportes manifestó que únicamente se inspeccionó el vehículo con placa de rodaje Z5Z-963, siendo falso que se haya inspeccionado toda su flota vehicular.
78. Agregó que la primera instancia no había evaluado su intencionalidad al momento de graduar y establecer las sanciones por cada conducta imputada, lo cual vulneraría el Principio de Culpabilidad, pues la sanción que le

(...)

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



debieron imponer era la de una amonestación, ya que no era reincidente en referidas conductas.

79. Finalmente, indicó que, pese a que tenía la calidad de microempresa, la multa total impuesta superaba el 10% de sus ingresos por ventas del año 2018, además, fue calculada incorrectamente con los ingresos por ventas correspondientes al año 2019.
80. Ahora bien, sobre lo argumentado por la Empresa de Transportes referido a que no se había demostrado la intencionalidad en su conducta, cabe mencionar que, a efectos de analizarse la responsabilidad de un proveedor e imponer una sanción por una infracción a las normas de protección al consumidor, no se requiere la probanza de dolo en su actuación.
81. Asimismo, respecto a la no reincidencia en los hechos infractores, corresponde informar a la denunciada que la inexistencia de sanciones administrativas previas en contra de un administrado, no se constituye como una circunstancia atenuante, sino únicamente una circunstancia agravante, de conformidad con nuestro ordenamiento²³.
82. En este punto, es pertinente señalar que la determinación de la sanción de la conducta referida al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones será determinada de conformidad con lo dispuesto en el en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones (en adelante, el Aplicativo²⁴). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor. En efecto, para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, siendo que se considerará como año de facturación, el anterior al que ocurre la infracción²⁵.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

(...)

²⁴ Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

²⁵ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

(...)

Anexo IV Infracciones y sanciones:

(...)



83. Dicho Aplicativo fue creado en consideración de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, siendo que dicha herramienta contiene valores objetivos, a efectos de calcular la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones vinculadas al libro de reclamaciones, sanciones que serán graduadas en razón de los ingresos anuales percibidos por la denunciada.
84. En tal sentido, de la revisión del expediente, se observa que la Comisión determinó la sanción por el incumplimiento verificado a la normativa del libro de reclamaciones, en base a los documentos presentados por la Empresa de Transportes (ingresos por ventas correspondientes al año 2018) y no del año 2019 como lo precisó la denunciada, razón por la cual queda desestimado dicho alegato.
85. Cabe precisar que, en el presente procedimiento fueron dieciocho (18) unidades vehiculares respecto de las cuales la denunciada no acreditó haber cumplido con difundir de manera visible un número telefónico y un medio alternativo que permita registrar e ingresar reclamos y quejas, por lo que la Sala no aprecia que la multa de 0,59 UIT resultase desproporcionada, considerando sus ingresos.
86. De otro lado, resulta pertinente traer a colación que, de la revisión de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (consulta del Remype²⁶) y de la lectura de la Declaración de Pago Anual del Impuesto de Renta del año 2018, se verifica que la empresa denunciada se encuentra acreditada como microempresa, por lo que conforme a lo dispuesto en el artículo 110° del Código²⁷, la multa total que correspondía imponerle no podía

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES.

(...)

2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA.

a. Año de facturación.

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013. (subrayado es nuestro)

²⁶

<http://gestion.trabajo.gob.pe/consultas-remype/app/>

²⁷

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°. – Sanciones Administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

superar el 10% de sus ventas o ingresos brutos percibidos; lo cual ocurrió en el presente caso pues ascendió a 1,59 UIT²⁸.

87. Por tanto, a juicio de esta Sala, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a la Empresa de Transportes con una multa de 0,59 UIT, por no habilitar en el interior de sus vehículos, un número telefónico y un medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.
88. Asimismo, respecto a los otros extremos denunciados, esta Sala es de la opinión que corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que la sancionó con multas de 0,50 UIT por cada conducta infractora; y, en consecuencia, se le sanciona con una amonestación por: (i) no entregar boletos de viaje a los consumidores; y, (ii) por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.
89. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205^{o29} del TUO de la LPAG se requiere a la Empresa de Transportes el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre las medidas correctivas ordenada y la inscripción en el RIS

90. Atendiendo a que la Empresa de Transportes no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de las medidas correctivas ordenadas y su

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.
(...)

²⁸ Ingresos en su condición de MYPE: S/ 40 936,00; por lo que el límite máximo para sancionar asciende al 10% de dicho importe: S/ 40 936,00 * 10% = S/ 4 093,60.

Conversión del importe máximo para sancionar a la administrada a UIT:

S/ 4 093,60 / S/ 4 200,00 (valor de la UIT en 2019) = 0,975 UIT.

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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



inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG³⁰.

91. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado respecto de dichos extremos.
92. Finalmente, respecto de las medidas correctivas ordenadas, se informa a la Empresa de Transportes que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código³¹.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN del 1 de octubre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no difundió, al interior de todas sus unidades vehiculares, un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme a lo establecido en el artículo 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L.,

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.** Aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.
(...)

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

³¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963, la empresa denunciada no entregó boletos de viaje a los pasajeros por el servicio de transporte brindado.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que halló responsable a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en la unidad vehicular con placa de rodaje Z5Z-963, la empresa denunciada efectuó el cobro por concepto de pasaje universitario un monto superior al 50% del pasaje adulto.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que ordenó a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., en calidad de medidas correctivas complementarias, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (a) implementar, al interior de todas sus unidades vehiculares, un aviso que consignara un número telefónico y un medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia; (b) entregar a sus pasajeros el boleto de viaje correspondiente por el servicio de transporte brindado; y, (c) realizar el cobro por pasaje universitario conforme lo establecía la norma, es decir, no excediendo el 50% del valor del pasaje adulto.

Asimismo, se informa a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que sancionó a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L., con una multa de 0,59 UIT, por no habilitar en el interior de sus vehículos, un número telefónico y un medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

SEXTO: Requerir a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0763-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2019-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

SÉPTIMO: Revocar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en los extremos que sancionó a Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L. con multas de 0,50 UIT por cada conducta infractora; y, en consecuencia, sanciona a dicha administrada con una amonestación por: (i) no entregar boletos de viaje a los consumidores; y, (ii) por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0155-2019/INDECOPI-PUN, en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

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

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

1. El límite impuesto por el *Principio de Legalidad*³² al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas

32

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

M-SPC-13/1B

26/29

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 17:47:02 -05:00



estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³³, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.

2. El artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo³⁴. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.
3. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
4. El artículo 15° de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y 8° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte establecen que son autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre (en adelante, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre), según corresponda: a) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones; b) Los Gobiernos Regionales; c) Las Municipalidades Provinciales; d) Las



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 17:46:37 -05:00

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa.**

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

³⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.**

El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0763-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2019-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

Municipalidades Distritales; e) La Policía Nacional del Perú; y f) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

5. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que, existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice de oficio una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida expresamente a otras entidades.
6. Atendiendo a ello, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga la autoridad competente en materia de servicios de transporte no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.
7. Sin embargo, cabe señalar que el problema interpretativo que se presenta no es a propósito de la aplicación del Principio de *Non Bis In Idem*, por cuanto, no se trata de dos (2) organismos administrativos que tengan competencia para sancionar el mismo supuesto en base al mismo fundamento, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa. En atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro organismo administrativo que asuma dicha competencia.
8. En dicho contexto, se ha verificado que la conducta referida a exigir al transportista entregar boletos de viaje a sus usuarios, está recogida en el artículo 42.2.4° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte como una condición de acceso y permanencia que las empresas de transporte deben cumplir, cuya sanción por su incumplimiento se encuentra establecida en su Anexo 1 – Tabla de Incumplimiento de las Condiciones de Acceso y Permanencia y sus Consecuencias, conforme se muestra a continuación:



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 17:45:54 -05:00

Código	Incumplimiento	Calificación	Consecuencia	Medidas preventivas aplicables según corresponda
C.4c	El incumplimiento de cualquiera de las condiciones de acceso y permanencia previstas en los siguientes artículos: Artículo 38 Artículo 39 Artículo 40 Artículo 41 numerales 41.1.8, 41.2.2, 41.2.3, 41.2.4, 41.2.5, 41.2.6, 41.3.2, 41.4 y 41.5 Artículo 42 numerales 42.1.3, 42.1.9, 42.1.11, 42.1.13, 42.1.14, 42.1.20, 42.1.22, 42.1.24 y 42.2.4 Artículo 44 Artículo 45 numerales 45.1.2 y 45.1.4 Artículos 55 Artículo 76 que no se encuentren tipificadas como infracciones.	Leve	Suspensión de la autorización por 60 días para prestar el servicio de transporte terrestre.	Suspensión precautoria de la autorización para prestar servicios de transporte en la ruta o del servicio especial de personal, o del servicio de transporte privado de personas o del servicio si se trata de transporte de mercancías o mixto.

M-SPC-13/1B

28/29

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0763-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2019-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

9. Así, en tanto existe una norma especial que faculta a otra autoridad (Municipalidad Provincial de Puno) la supervisión y fiscalización de las empresas de transporte con relación a la entrega de boletos de viaje a los usuarios, mi voto se sustenta en el hecho de que no correspondía al Indecopi iniciar el presente procedimiento, en el extremo referido que la proveedora no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado, recogida en el artículo 42.2.4° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por carecer de competencia en este extremo.
10. En atención a dichos fundamentos, el vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía declarar la nulidad de las Resoluciones 1 y 0155-2019/CPC-INDECOPI-PUN, por vulneración al Debido Procedimiento, en el extremo que imputó y se pronunció, respecto de la responsabilidad de la Empresa de Transportes, por presunta infracción del artículo 19° del Código, referida a que la proveedora no entregó boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado, en la medida que Indecopi carece de competencia para fiscalizar el cumplimiento de dicha conducta.
11. Finalmente, cabe señalar que mi voto se encuentra únicamente referido a la presunta infracción -invocada por la Comisión- consistente en que la administrada presuntamente no cumplió con entregar boletos de viaje a los consumidores por el servicio de transporte brindado, encontrándome de acuerdo con los demás extremos analizados en la presente resolución.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.06.2020 17:45:16 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA