



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

RESOLUCIÓN N° 0157-2025/INDECOPI-SAM

PROCEDENCIA : SAN MARTÍN
DENUNCIANTE : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN
(LA SECRETARÍA TÉCNICA)
DENUNCIADO : EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA S.A.C.
(GH BUS)
MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN
PROTECCIÓN MÍNIMA DEL CONTRATO
CLÁUSULAS ABUSIVAS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado de oficio contra Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín ha resuelto:*

- i. Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 1°, numeral 1.1, literal b) y artículo 2°, numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no cumplió con consignar dentro de sus boletos información correspondiente a la cobertura del seguro en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares.*
- ii. Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 2°, numeral 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 80.4 del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte; en tanto que, no cumplió con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza.*
- iii. Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, brindó información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.*
- iv. Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 47°, literal d) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, los boletos de viaje emitidos a sus consumidores contienen caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

- v. **Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 5°, numeral 5.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no cumplió con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.**
- vi. **Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 50°, literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, consignó en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.**
- vii. **Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 51°, literal a) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, estableció dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.**
- viii. **Ordenar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., para que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente, cumpla con las siguientes medidas correctivas reparadoras:**
- Que, cumpla con consignar explícitamente dentro de los boletos de viaje la información sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes entregados para su custodia en la bodega de sus unidades vehiculares.
 - Que, cumpla con consignar dentro de sus boletos de viaje emitidos a sus consumidores, información sobre el número de póliza contratado para asegurar a sus pasajeros, así como la identidad de la empresa aseguradora.
 - Que, cumpla con eliminar la cláusula N° 8 de los términos y condiciones de viaje, impresa al reverso de los boletos de viajes emitidos a sus consumidores, así como con eliminar la cláusula N° 16 de los términos y condiciones de viaje contenido en el letrero informativo colocado al interior de su establecimiento comercial.
 - Que, cumpla con modificar el tamaño de los caracteres o grafías contenidos en sus boletos de viajes o formularios contractuales, siendo que éstos deberán ostentar un tamaño no menor a tres (3) milímetros.
 - Que, cumpla con implementar dentro del área de venta de pasajes, recepción de encomiendas y carga de su establecimiento comercial ubicado en el Jr. Hermosura cuadra 01 – Chachapoyas – Chachapoyas – Amazonas,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

un listado de precios de los servicios que brinda, el mismo que deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso a los consumidores.

Tarapoto, 19 de junio de 2025

ANTECEDENTES

1. En el marco de las facultades otorgadas por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín (en adelante, la ORI San Martín) a los colaboradores de la Oficina Regional del INDECOPI de Amazonas (en adelante, la ORI Amazonas), mediante Memorándum N° 000012-2024-CPC-SAM/INDECOPI de fecha 18 de enero de 2024, la ORI Amazonas viene realizando continuamente acciones de prevención y fiscalización a proveedores que ofrecen productos y servicios.
2. En ese contexto, el 05 de marzo de 2024, personal de la ORI Amazonas realizó una inspección en el establecimiento comercial de la Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C (en adelante, GH Bus), ubicada en el Jr. Hermosura S/N cuadra 01 del distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas y departamento de Amazonas.
3. De acuerdo con la información recaba en la inspección realizada el 05 de marzo de 2024, se detalla lo siguiente:

RAZÓN SOCIAL	LOS BOLETOS DE VIAJE CONTIENEN INFORMACIÓN SOBRE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	LOS BOLETOS DE VIAJE CONTIENEN INFORMACIÓN SOBRE LA COBERTURA DE LOS BIENES QUE SE TRANSPORTAN EN LA BODEGA DE LOS BUSES, EN CASO DE PERDIDA, SUSTRACCIÓN O DAÑO DE LOS MISMOS LOS BOLETOS	DE VIAJE CONTIENEN INFORMACIÓN SOBRE LOS SEGUROS QUE CUBREN A SUS PASAJEROS	EL CONTRATO DE CONSUMO CUMPLE CON TODAS LAS CARACTERÍSTICAS EXIGIDAS POR LEY	CUENTA CON UN TARIFARIO O LISTADO DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA
EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA S.A.C	SI	NO	NO	NO	NO

4. De aquí que, con la información existente, mediante Informe N° 000035-2024-AMZ/INDECOPI, se concluyó, lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(...)

62. *Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo establecido en el artículo 1 numeral 1.1 literal b) y el artículo 2 numerales 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con lo establecido en el numeral 80.2.10 del artículo 80 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – D.S. N° 017-2009-MTC por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.** toda vez que, no habrían cumplido con informar a los consumidores, a través del boleto de viaje, sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.*

63. *Existen indicios de un posible incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 numeral 2.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de***

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

Transportes Grupo Horna S.A.C. en tanto que no cumpliría con informar adecuadamente sobre el seguro que cubriría a los usuarios del servicio, por ende, en concordancia con lo establecido en el artículo 80, numeral 80.4 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – D.S. N° 017- 2009-MTC. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.

64. Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo establecido en el literal d) del artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.** en tanto que se habría evidenciado que en la Boleta de Venta Electrónica N° BE03-00027106 se incorporaron caracteres que eran inferiores a los tres (3) milímetros. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.
 65. Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1 del artículo 5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.**, en mérito a que se habría evidenciado que el supervisado no cumplió con implementar un tarifario o lista de precios respecto a los servicios de transporte que brinda. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.
 66. Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo dispuesto en el inciso 2.2 del artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.**, debido a que se verificó que debido a que se verificó que el supervisado no cumple con informar de manera clara y precisa sobre la posibilidad de la devolución del valor del boleto de viaje. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.
 67. Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.**, debido a que se verificó que el supervisado habrían consignado en sus boletas de venta que “El pasajero al momento de adquirir el servicio debe verificar los datos consignados. Luego de ello, no se aceptará devolución de dinero”. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.
 68. Existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo dispuesto literal a) del artículo 51 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la **Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C.**, toda vez que, para acceder a la devolución, lo realizan con previo descuento del 20% del valor del boleto. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador** de la supervisión en este extremo.
(...)
5. Posteriormente, mediante Resolución N° 01 del 27 de diciembre de 2024, esta Secretaría Técnica inició de oficio un procedimiento sancionador en contra de GH Bus en los siguientes términos:
- PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C., por presunta infracción:
- (i) Del artículo 1°, numeral 1.1, literal b) y artículo 2°, numerales 2.1 y 2.2 del Código, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no cumpliría con consignar dentro de sus boletos información



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

correspondiente a la cobertura del seguro en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares.

- (ii) Del artículo 2°, numeral 2.1 del Código, concordante con el artículo 80°, numeral 80.4 del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte; en tanto que, no cumpliría con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza.*
- (iii) Del artículo 2°, numeral 2.2 del Código; en tanto que, brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.*
- (iv) Del artículo 47°, literal d) del Código; en tanto que, los boletos de viaje emitidos a sus consumidores contendrían caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.*
- (v) Del artículo 5°, numeral 5.1 del Código; en tanto que, no habría cumplido con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.*
- (vi) Del artículo 50°, literal e) del Código; en tanto que, consignaría en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.*
- (vii) Del artículo 51°, literal a) del Código; en tanto que, establecería dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.*

6. GH Bus formuló sus descargos¹, mediante escrito de fecha 24 de enero de 2025:

7. Luego, mediante Resolución N° 0134-2025/INDECOPI-SAM del 22 de mayo de 2025, se corrió traslado al administrado con el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI), N° 0030-2025/ST-INDECOPI-SAM, a través del cual la Secretaría Técnica propuso lo siguiente:

“(…)

147. Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 1°, numeral 1.1, literal b) y artículo 2°, numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no cumpliría con consignar dentro de sus boletos información correspondiente a la cobertura del seguro en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares.

148. Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 2°, numeral 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 80.4 del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte; en tanto que, no

¹ Se presentó a través de la mesa de partes virtual.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

cumpliría con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza.

149. *Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.*
150. *Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 47°, literal d) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, los boletos de viaje emitidos a sus consumidores contendrían caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.*
151. *Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el 5°, numeral 5.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no habría cumplido con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.*
152. *Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 50°, literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, consignaría en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.*
153. *Se recomienda sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 51°, literal a) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, establecería dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.*
154. *Se recomienda ordenar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, en calidad de medidas correctivas las siguientes:*
 - i) *Que, cumpla con consignar explícitamente dentro de los boletos de viaje la información sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes entregados para su custodia en la bodega de sus unidades vehiculares.*
 - ii) *Que, cumpla con consignar dentro de sus boletos de viaje emitidos a sus consumidores, información sobre el número de póliza contratado para asegurar a sus pasajeros, así como la identidad de la empresa aseguradora.*
 - iii) *Que, cumpla con eliminar la cláusula N° 8 de los términos y condiciones de viaje, impresa al reverso de los boletos de viajes emitidos a sus consumidores, así como con eliminar la cláusula N° 16 de los términos y condiciones de viaje contenido en el letrero informativo colocado al interior de su establecimiento comercial.*

iv) Que, cumpla con modificar el tamaño de los caracteres o grafías contenidos en sus boletos de viajes o formularios contractuales, siendo que éstos deberán ostentar un tamaño no menor a tres (3) milímetros.

v) Que, cumpla con implementar dentro del área de venta de pasajes y recepción de encomiendas y carga de su establecimiento comercial ubicado en el Jr. Hermosura cuadra 01 – Chachapoyas – Chachapoyas – Amazonas, un listado de precios de los servicios que brinda, el mismo que deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso a los consumidores.

(...)"

8. GH Bus, a pesar de encontrarse válidamente emplazado² no presentó absolución u observación alguna al traslado del IFI, dentro del plazo legal otorgado.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. La Comisión considera que corresponde determinar si GH Bus habría infringido lo establecido en los artículos 1°, numeral 1.1, literal b); 2°, numerales 2.1 y 2.2; 3°, numeral 5.1; 47°, literal d); 50°, literal e) y 51°, literal a) del Código.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Cuestión Previa

Sobre la tipificación de la presunta conducta atribuida a GH Bus, referida al hecho de que brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje

10. De acuerdo con, la supervisión de fecha 05 de marzo de 2024, el personal de fiscalización de la ORI Amazonas, identificó que GH Bus brindaría información contradictoria en lo relativo al derecho de devolución del costo pagado por sus consumidores por la contratación del servicio de transporte; pues conforme a la cláusula "8" de los términos y condiciones impresa en sus boletos de viaje, así como de la cláusula "16" de los términos y condiciones consignados en el letrero que exhibe al interior de su establecimiento comercial, se tiene que la investigada establece dos supuestos distintos y contradictorios, con relación al ejercicio del derecho antes descrito.
11. Dicho ello, es de verse que mediante Resolución N° 01 del 27 de diciembre de 2024, se inició procedimiento administrativo sancionador contra GH Bus por presunta infracción al artículo 2°, numeral 2.2 del Código; en tanto que, brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.
12. En ese sentido, dadas las recomendaciones contenidas en el Informe N° 000059-2024-AMZ/INECOPI³ del 29 de noviembre de 2024, la Secretaría Técnica tipificó la presunta conducta infractora dentro del supuesto de hecho contenido en el numeral

² Se realizó la notificación vía cédula física a su domicilio legal con fecha 05 de junio de 2025.

³ Ver específicamente la recomendación contenida en el ítem 66 del referido informe de supervisión emitido por el personal de la ORI Amazonas.

2.1 del artículo 2° del Código⁴, el cual determina la obligación de los proveedores de brindar información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

13. En concordancia con lo desarrollado en el IFI, la Comisión opina que la información contenida en ambas cláusulas no solo es **contradictoria**, sino que también posee el potencial de **inducir a error** al consumidor acerca de las características y las condiciones de prestación del servicio de transporte.
14. Partiendo de dicha premisa, tenemos que el artículo 3° del Código señala que, se encuentra prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, **características**, propiedades, **idoneidad**, cantidad, calidad **o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos**. (El resaltado es nuestro)
15. Y, si bien el artículo 2° del Código, establece de manera inicial el deber de información que es exigible a los proveedores dentro de su actuación como agentes económicos en el mercado; lo cierto es que las disposiciones contenidas en dicha normativa son de tipo residual; es decir que, sólo se aplica para aquellas conductas lesivas que no calcen dentro del supuesto de hecho de algún otro tipo normativo específico vinculado al deber de información previsto en el Código.
16. Por lo que, el análisis de responsabilidad de los hechos atribuidos a GH Bus en este extremo, debe realizarse bajo los alcances del artículo 3° del Código, en tanto que los mismos se adecuan con mayor exactitud al supuesto de hecho de esta normativa; ello teniendo en cuenta que durante la investigación se ha respetado la garantía del debido procedimiento y el derecho de defensa que asiste a la investigada, quien ha realizado sus descargos y se ha pronunciado oportunamente sobre la conducta atribuida en su contra.

Sobre el deber de información en las relaciones de consumo

17. El artículo 65°⁵ de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, corresponde al Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.
18. Cumpliendo con este mandato constitucional, en el Código se instituye, como principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, garantizando su acceso a productos y servicios idóneos y que gocen de mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la

⁴ LEY N° 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2°.- Información relevante.

(...)

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela por la salud y la seguridad de la población.

asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses⁶.

19. Por su parte, el artículo 1°, numeral 1.1, literal b) del del Código⁷ establece que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como a efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
20. Específicamente, el artículo 2°, numerales 2.1 y 2.2 del Código establece que el proveedor, tiene la obligación de poner a disposición del consumidor toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla y permitirles un uso o consumo adecuados. Esta información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada y fácilmente accesible.
21. En esa línea, la Sala señala que la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos, obligaciones y prever posibles contingencias y planear determinadas conductas⁸. En atención a ello, la información proporcionada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible. (El subrayado es nuestro)
22. A efectos de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en la Constitución, el artículo 105° del Código⁹ ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes.
23. De acuerdo con la Ley N° 27181 – Ley General de Transportes y Tránsito Terrestre¹⁰, así como en reiterados pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al

⁶ **LEY N° - 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo II: Finalidad.

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código.

⁷ **LEY N° 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°: Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

⁸ Véase la Resolución N° 3486-2018/SPC-INDECOPI emitida el 12 de diciembre de 2018, mediante la cual se sancionó a la Federación Deportiva Nacional Peruana de Fútbol por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2 del Código, toda vez que no cumplió con brindar a los consumidores información relevante para una adecuada decisión de consumo, dado que omitió informarles la cantidad de entradas destinadas para la venta online realizada el 3 de octubre de 2017, para el evento deportivo "Perú-Colombia".

⁹ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 105°- Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

¹⁰ **LEY N° 27181 - LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE.**

Artículo 20°.- De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI 20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de

Consumidor¹¹, en materia de transporte¹² el Indecopi cuenta con potestades sancionadoras de las conductas que constituyan infracciones en materia de protección al consumidor¹³.

24. En el presente caso, el administrado es una empresa cuya actividad comercial está referida a la prestación de servicios de transporte en vía terrestre (entiéndase como el traslado de pasajeros y encomiendas); en ese sentido, es su obligación brindar a los consumidores toda la información que le permita tomar una adecuada decisión de consumo, conforme lo establecido en el Código.

Sobre el hecho de que GH Bus no cumpliría con consignar dentro de sus boletos, información correspondiente a la cobertura del seguro, en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares

25. Al respecto, el inciso 80.2.10 del numeral 80.2 del artículo 80° del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (en adelante, el RNAT) regula que, en el servicio de transporte de personas de ámbito nacional y regional, el boleto de viaje deberá contener información sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega, además de lo que señala como obligatorio el Reglamento de Comprobantes de Pago¹⁴.
26. Sobre el particular, dicha exigencia legal tiene por objetivo lograr que el consumidor conozca sobre los detalles relativos a la cobertura del seguro ante una eventual circunstancia de pérdida, sustracción o daño del equipaje que, pudieran ser entregados al proveedor para su custodia en la bodega de sus unidades vehiculares; pues ante la ocurrencia de cualquiera de las circunstancias antes mencionadas, el

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

¹¹ RESOLUCIÓN N° 1653-2018/SPC-INDECOPI del 04 de junio de 2018 emitida en el Expediente N° 090- 2017/CC3, procedimiento de oficio iniciado contra ATEM-CA S.A.C

¹² **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC - REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**

Artículo 3°.- Definiciones.

3.13 Calidad del Servicio; Conjunto de características y cualidades mínimas en la prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario. Corresponde al INDECOPI la fiscalización de la calidad del servicio.

¹³ **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC - REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**

Artículo 12°.- Competencia exclusiva de la fiscalización.

12.1 La fiscalización del servicio de transporte, de acuerdo a la Ley, es función exclusiva de la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción, salvo que por otra norma con el mismo rango disponga lo contrario. Es posible delegar la supervisión del servicio de transporte a entidades privadas debidamente autorizadas.

12.2 A la autoridad policial le compete prestar la colaboración y auxilio a la función fiscalizadora que desarrolla la autoridad competente, además de ejercer las funciones en materia de tránsito que por la normatividad vigente le corresponden.

12.3 Al INDECOPI, le corresponde actuar de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normatividad vigente les corresponde. (*)

(*) Artículo incorporado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 013-2012-MTC, publicado el 27 octubre 2012

¹⁴ **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC - REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**

Artículo 80°.- Comprobante de pago por el servicio de transporte.

(...)

80.2 En el servicio de transporte de personas de ámbito nacional y regional, además de lo que señala como obligatorio el Reglamento de Comprobantes de Pago, el boleto contendrá la siguiente información:

(...)

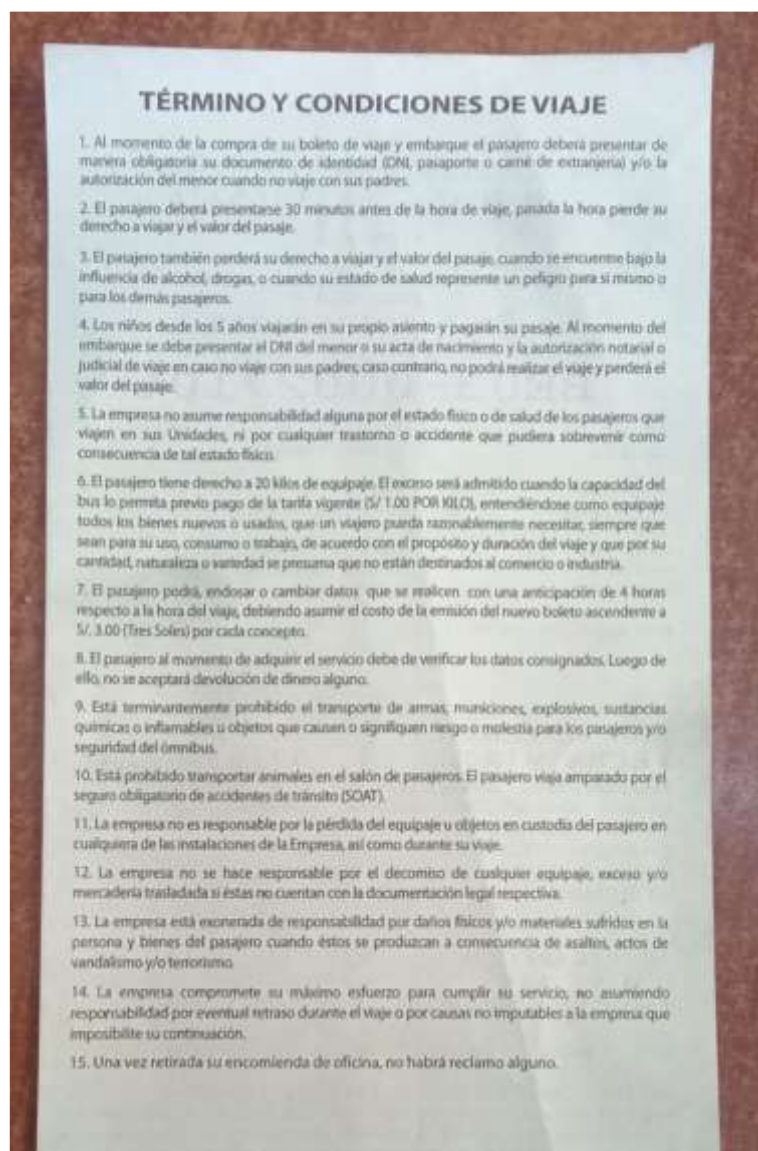
80.2.10 Información sobre los seguros que cubren al usuario y la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega.

usuario podrá exigir la aplicación de la cobertura de acuerdo con los términos que le fueron informados al momento de la contratación.

Aplicación al caso en concreto

27. Así, de acuerdo con la supervisión realizada el día 05 de marzo de 2024, el personal de fiscalización de la ORI Amazonas recabó el ejemplar de la Boleta de Venta Electrónica BB03-00027106 (boleto de viaje), emitida por GH Bus; tal y como se tiene a continuación:

Imagen N° 01



28. De la imagen anterior, se aprecia que si bien al reverso del boleto de viaje obtenido se consignan las cláusulas generales de contratación, entre éstas no es posible identificar la información exigida por el inciso 80.2.10 del numeral 80.2 del artículo 80° del RNAT.

29. En su defensa, GH Bus señaló que sólo se encuentra obligada a brindar información sobre la existencia del seguro contratado, más no información detallada sobre la cobertura del mismo; ello considerando que resulta imposible consignar más información en los boletos, debido al tamaño de los grafemas exigidos por ley.
30. Sin embargo, la Comisión considera que el argumento proferido por la investigada no resulta suficiente para exonerarlo de responsabilidad administrativa, toda vez que el RNAT es claro y preciso al regular que dicha información debe encontrarse presente –obligatoriamente– al reverso de los boletos de viajes emitidos por los proveedores del sector transportes.
31. Por tanto, en la medida de que GH Bus no cumplió con acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de tercero o imprudencia del propio consumidor, se concluye que esta infringió lo previsto por los artículos 1°, numeral 1.1, literal b) y 2°, numeral 2.1 y 2.2 del Código, concordantes con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que no cumplió con consignar dentro de sus boletos información correspondiente a la cobertura del seguro en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares.

Sobre el hecho de que GH Bus no cumpliría con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza

32. En igual sentido, el inciso 80.2.10 del numeral 80.2 del artículo 80° del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC que aprueba el RNAT, establece adicionalmente que, el boleto de viaje deberá contener información sobre los seguros que cubren al usuario, además de lo que señala como obligatorio el Reglamento de Comprobantes de Pago.
33. En este punto, la Sala ha determinado que no solo basta con informar que se cuenta con un seguro contratado, sino que es necesario que se brinde información básica del mismo, considerando que, frente a un accidente de tránsito, los consumidores requerirán contar con la información mínima que les permita hacer uso de dicha cobertura (como lo sería el nombre de la empresa aseguradora, incluso el número de póliza contratada)¹⁵.

Aplicación al caso en concreto

34. El día 05 de marzo de 2024, el personal de fiscalización de la ORI Amazonas recabó el ejemplar de la Boleta de Venta Electrónica BB03-00027106 (boleto de viaje), emitida por GH Bus; tal y como se tiene a continuación:

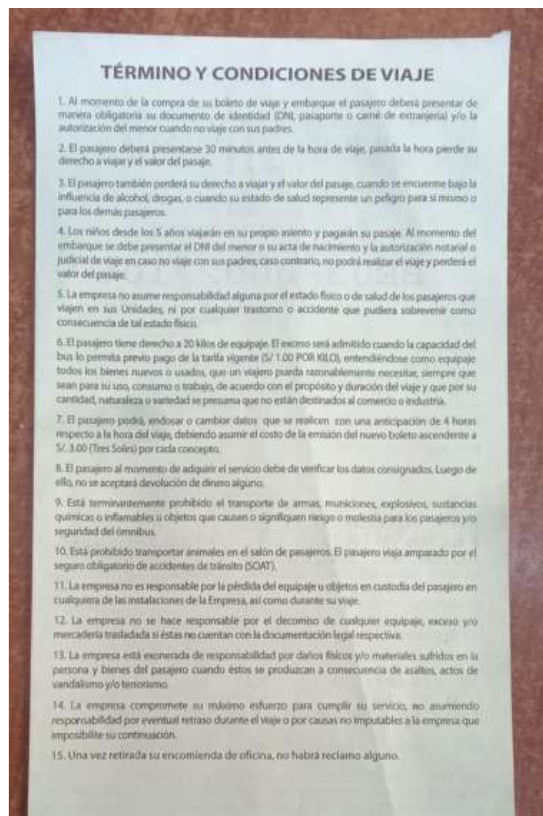
Imagen N° 02

(Ver imagen en la siguiente página)

¹⁵

Considerando 25 de la Resolución 2188-2017/SPC-INDECOPI, del 10 de julio de 2017.

ESPACIO EN BLANCO



35. De la imagen que antecede, se verifica tanto del anverso como del reverso del documento analizado que, este no contiene de manera explícita la información referida a la identidad de la empresa aseguradora, así como la correspondiente al número de póliza contratada; esto en cumplimiento de lo establecido por la normativa sectorial respectiva [RNAT].
36. Por su parte, GH Bus indicó con relación a esta conducta que, sólo se encuentra obligada a brindar a sus usuarios información referida a la existencia de un seguro.
37. Sin embargo, lo referido por la investigada a través de sus descargos, no resulta amparable, en tanto que el RNAT, es claro y preciso, al establecer que la información materia de cuestionamiento es de carácter obligatorio para todas las empresas prestadoras del servicio de transporte en el ámbito nacional y regional, por lo que, no existe excepción alguna para el cumplimiento de la disposición legal en análisis.

38. Sumado a ello, se tiene que GH Bus tampoco ha acreditado la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de tercero o imprudencia del propio consumidor, por lo que, la Comisión infiere que GH Bus infringió lo previsto por los artículos 1°, numeral 1.1, literal b) y 2°, numeral 2.1 y 2.2 del Código, concordantes con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; toda vez que no cumplió con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza.

Respecto al hecho de que la investigada brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial

39. Sobre el particular, el artículo 3° del Código establece la prohibición de brindar información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.
40. Dicho precepto supone un complemento necesario e implícito, de la obligación impuesta al proveedor de suministrar al consumidor información *“veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano”*, y en general, de toda la *“información relevante”* que se exige en el artículo 2° del Código.
41. Entonces, bajo la fórmula de prohibir información que induzca o pueda inducir a error al consumidor, lo que hace –en buena medida- dicho articulado es regular, aunque utilizando una fórmula negativa, cómo habrá de concretarse la información que debe proporcionarse al consumidor sobre los productos o servicios ofrecidos en el mercado. En síntesis, el artículo 3° del Código consagra el derecho subjetivo privado a ser informado de manera clara y coherente sobre las características de los bienes que un determinado proveedor pone a disposición de los consumidores.

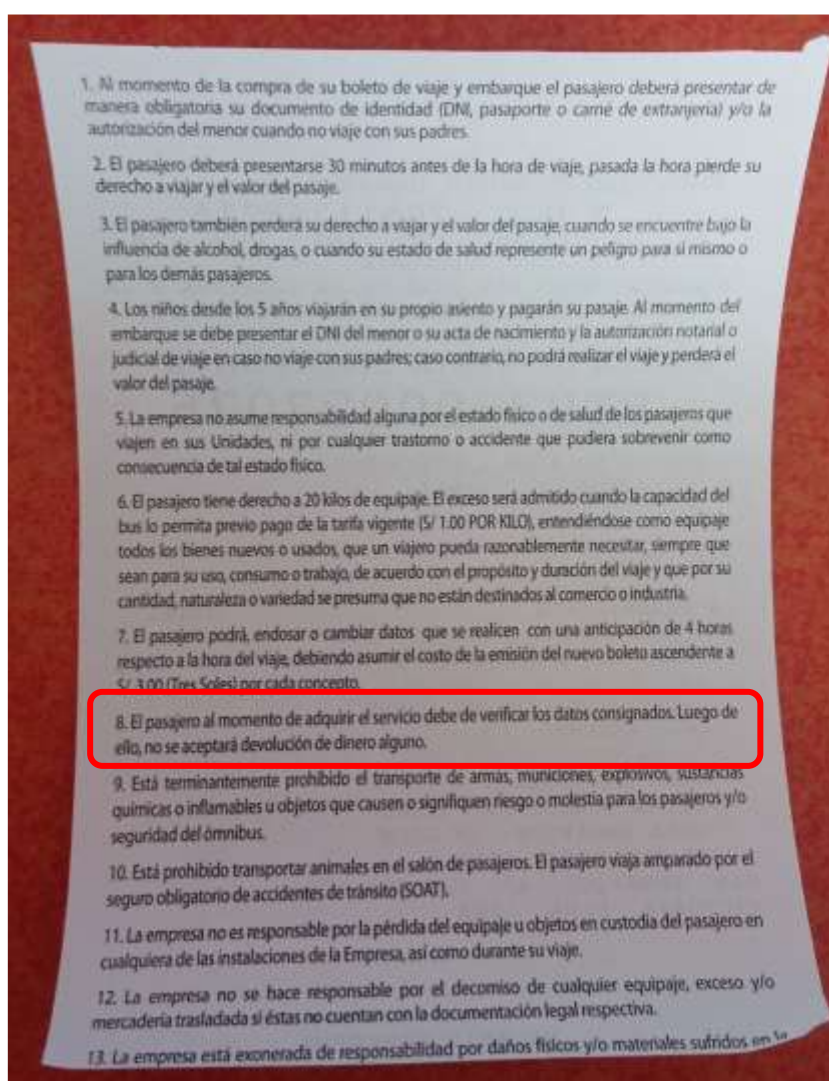
Aplicación al caso en concreto

42. En la supervisión realizada el 05 de marzo de 2024, el personal de fiscalización de la ORI Amazonas, recabó un ejemplar de la Boleta de Venta N° BE03-00027075 [boleto de viaje], en cuyo reverso se verificó la existencia de las términos y condiciones de viaje [cláusulas generales de contratación], conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 03

(Ver imágenes en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO



43. Así, a través de la cláusula “8” de los términos y condiciones de viaje, se verifica que la investigada GH Bus refiere inicialmente a sus consumidores una recomendación al momento de la contratación del servicio:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

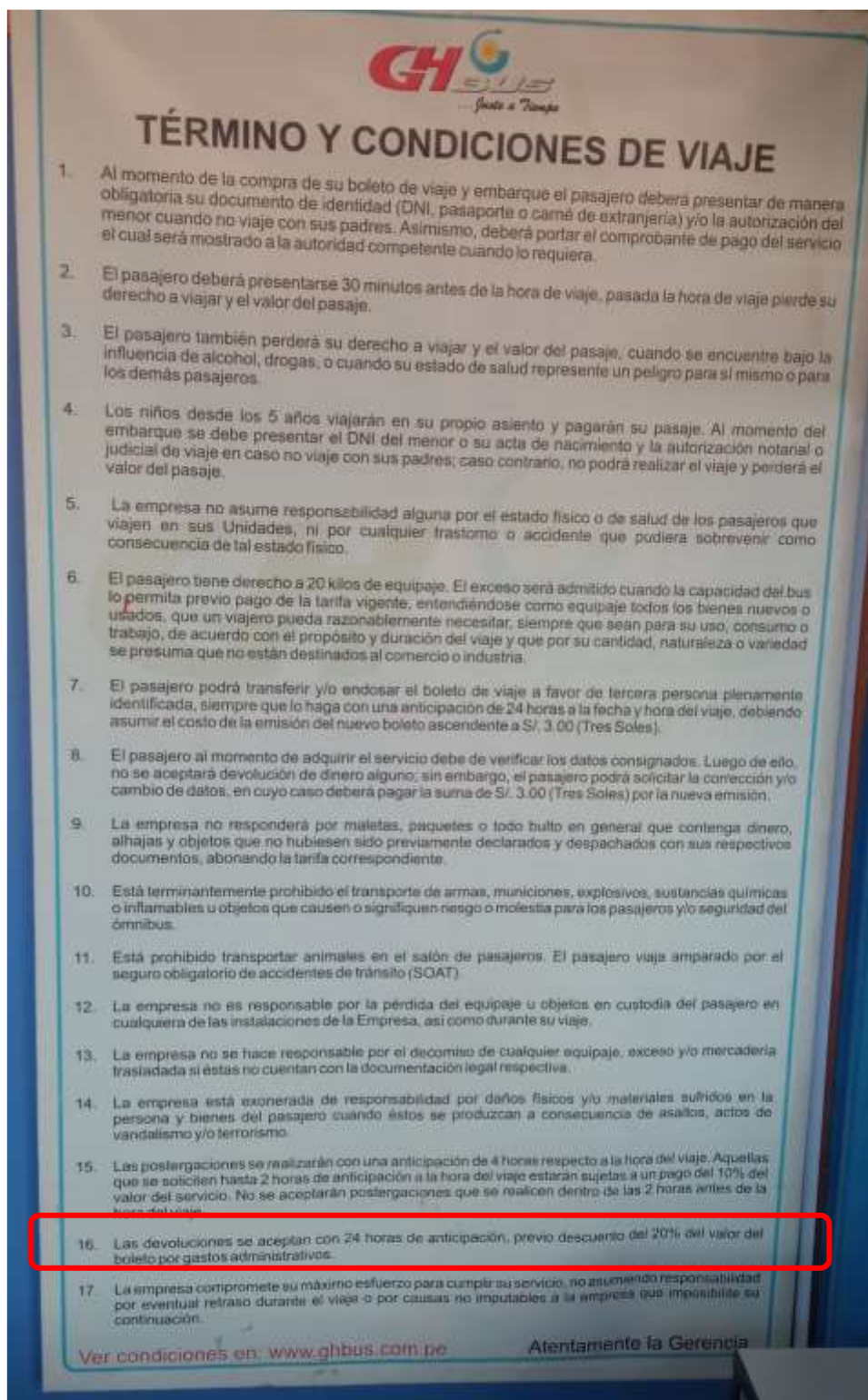
“8. El pasajero al momento de adquirir el servicio debe verificar los datos consignados. Luego de ello, no se aceptará devolución de dinero alguno.”

44. Posteriormente, se observa que dicha cláusula presenta una estipulación referida al ejercicio del derecho de devolución, la cual interpretada literalmente evoca la idea de que con posterioridad a que el consumidor haya validado los datos, no existe posibilidad de solicitar la devolución del costo por la adquisición del boleto de viaje:

“8. El pasajero al momento de adquirir el servicio debe verificar los datos consignados. Luego de ello, no se aceptará devolución de dinero alguno.”

45. Por otro lado, se tiene que además durante la supervisión se advirtió la existencia de un letrero informativo, el mismo que se encontraba al interior del establecimiento comercial de GH Bus; conforme se observa de la imagen siguiente:

Imagen N° 04



46. De la imagen mostrada, observamos que la cláusula “16” de los términos y condiciones de viaje, también contiene una regulación vinculada al ejercicio del derecho de devolución, conforme a lo siguientes términos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

“Las devoluciones se aceptan con 24 horas de anticipación, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos”

47. Ahora bien, luego de una lectura a la referida cláusula, se tiene que GH Bus informa a través de la misma que, es posible solicitar la devolución del costo del boleto de viaje, siempre que tal solicitud se realice con una antelación de veinticuatro horas [a la fecha y hora del viaje], y que, además resulta aplicable a este ejercicio un descuento equivalente al 20% del precio cancelado por el consumidor por la contratación del servicio.
48. En síntesis, de una interpretación efectuada a ambas cláusulas, es evidente que las regulaciones informadas son contradictorias; pues mientras que en la primera [boleto de viaje] se excluye rotundamente la posibilidad de acceder a la devolución del costo del pasaje, es de verse que la segunda [letrero informativo] admite –aunque bajo condición- la posibilidad de solicitar la devolución del precio pagado por el consumidor por la contratación del servicio.
49. En ese sentido, la Comisión considera que, esta notoria contradicción resulta suficiente para inducir a error al consumidor sobre una de las características o condiciones que regirán para la prestación del servicio ofertado por GH Bus.
50. En su defensa, la investigada precisó que su representada nunca ha efectivizado a sus consumidores el descuento del 20% del costo del boleto de viaje, así como que la información contenida en el letrero informativo es antigua, y que, posterior a la acción de supervisión ha sido retirado y actualizado.
51. Por su parte, la Comisión deja en claro que, el argumento referido por la investigada no resulta suficiente para deslindar su responsabilidad en los hechos que le fueron atribuidos en este extremo; más aún si de los documentos presentados con sus descargos, no es posible advertir la existencia de algún medio de prueba que la actualización de las cláusulas en cuestión se ha realizado con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
52. Por tanto, al no haberse acreditado la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal, se concluye que GH Bus se encontraría infringiendo lo previsto en el artículo 3° del Código; toda vez que brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.

Sobre la protección mínima del contrato de consumo – El tamaño de las grafías o caracteres contenidos en los formularios contractuales.

53. El artículo 47° del Código¹⁶ prescribe en su literal d) que, además de contener términos que faciliten su comprensión, los caracteres de los formularios contractuales deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no pudiendo ser inferiores a tres (3) milímetros.

¹⁶

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo. En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

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

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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

Aplicación al caso en concreto

54. En este extremo, se tiene que durante la supervisión del 05 de marzo de 2024, se recabo el ejemplar de la Boleta de Venta N° BE03-000027106, a través de la cual el personal de fiscalización de la ORI Amazonas, identificó que GH Bus se encontraría infringiendo lo previsto por el literal d) del artículo 47° del Código, al advertirse que los caracteres o grafías contenidas en sus boletos de viaje son de un tamaño inferior a tres (3) milímetros; esto conforme se desprende de las siguientes imágenes:

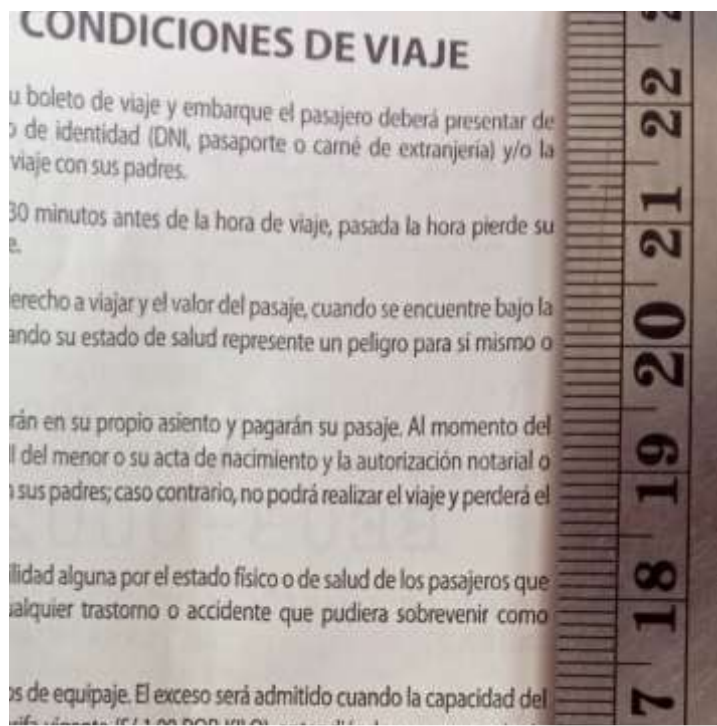
Imagen N° 05



Imagen N° 06



Imagen N° 07





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

55. Ahora bien, según las imágenes mostrada se evidencia que al momento de realizar las mediciones a los caracteres de las cláusulas contenidas en el boleto de viaje antes descrito, recabado en la diligencia de inspección del 04 de marzo de 2024, se verificó que éstos ostentaban un tamaño inferior a tres (3) milímetros. Cabe precisar que, para efectos del procedimiento de medición se utilizó la herramienta de medición cotidiana denominada “regla”, la misma que permitió obtener un dato objetivo de manera automática e inmediata.
56. En sus descargos, GH Bus argumentó que resulta difícil percibir el tamaño de la letra, y que para corroborarlo se debió utilizar mecanismos de medición a través de una entidad certificada; además de que no se verificó si el instrumento utilizado [regla] por el personal de fiscalización se encontraba calibrado, lo que conllevó a que solo se limitaran a concluir que las letras miden menos de 3 milímetros y no cuánto era el dato de su tamaño exacto.
57. Sobre el particular, resulta indispensable precisar que la calibración implica comparar la lectura de un instrumento de medición con un estándar de referencia. En ese sentido, la regla es un instrumento de medición graduado que no necesita ser calibrado, ya que no tiene mecanismos que se puedan desajustar o cambiar de forma significativa con el uso.
58. Asimismo, si bien a través del uso de la regla no se ha establecido con exactitud el tamaño preciso de las letras o caracteres contenidos al reverso del boleto de viaje materia de análisis, lo cierto es que el empleo de este instrumento ha permitido evidenciar que las grafías que fueron sometidas a medición no ostentaban el tamaño mínimo exigido por ley.
59. Consecuentemente, de los medios de prueba actuados se advierte que GH Bus infringió lo previsto en el literal d) del artículo 47° del Código; toda vez que los boletos de viaje emitidos a sus consumidores contendrían caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.

Sobre el deber de exhibir los precios o las listas de precios en los establecimientos comerciales

60. El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que, a través de su ejercicio, los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes y orientando las prácticas productivas en función a sus preferencias. No en vano es el primer derecho reconocido constitucionalmente a favor de los consumidores¹⁷.
61. Así, el artículo 41°.1.8 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, establece como una condición general de operación del transportista, el poner a disposición del usuario la información relevante en relación con los servicios que presta, tales como horarios y modalidades autorizadas, **tarifas al público**, fletes, etc.

¹⁷ Ello no implica que los derechos a la salud y a la seguridad cedan paso en importancia a la información, pues estos derechos se reconocen a la persona humana en su condición de tal sin importar la función económica que cumplen, como es el caso de los consumidores.

Ello lo debe realizar en sus oficinas, en los puntos de venta de pasajes, en los terminales terrestres, estaciones de ruta y en su página web de ser el caso. Dicha exigencia forma parte de las condiciones de acceso y permanencia que las empresas de transporte terrestre deben cumplir¹⁸, siendo que su inobservancia determina la no obtención¹⁹, o pérdida²⁰, de la autorización solicitada a la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, DGT) por un proveedor que desea prestar el servicio de transporte terrestre en el ámbito nacional.

62. En ese sentido, cabe precisar que, un elemento importante en la decisión de compra es el precio, porque permite comparar la oferta existente en el mercado, aun cuando no es el único factor considerado por los consumidores. Conseguir los precios de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, tiene un costo que se traduce en tiempo de búsqueda y comparación, por ello, el Código mediante su artículo 5.1° busca reducir tales costos a favor de los consumidores, obligando a los proveedores a contar con una lista de precios de los productos o servicios ofrecidos, la cual debe ser exhibida de manera perceptible a los usuarios²¹. Siendo ello así, a consideración de esta Secretaría Técnica, la sola falta de esta información deviene en una lesión concreta a los consumidores, en la medida que no les permite tomar conocimiento de manera clara, oportuna y accesible, acerca de los precios de los servicios ofertados por el proveedor de transporte terrestre.

Aplicación al caso en concreto

- ¹⁸ **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**
SECCIÓN SEGUNDA. Condiciones de acceso y permanencia en el transporte terrestre. Título IV. Condiciones de Operación.
(...)
Artículo 41°.- Condiciones generales de operación del transportista.
El transportista deberá prestar el servicio de transporte respetando y manteniendo las condiciones bajo las que fue autorizado. En consecuencia, asume las siguientes obligaciones:
41.1 En cuanto al servicio:
(...)
41.1.8 Poner a disposición del usuario la información relevante en relación con los servicios que presta, tales como horarios y modalidades autorizadas, tarifas al público, fletes, etc. En sus oficinas, en los puntos de venta de pasajes, en los terminales terrestre, estaciones de ruta y en su página Web de ser el caso.
- ¹⁹ Cabe indicar que en el Título II de la Sección Primera del Reglamento Nacional de Administración de Transporte se señalan las autoridades competentes en materia de transporte, precisándose que los Gobiernos Regionales se encuentran a cargo de la gestión y fiscalización de los servicios de transporte de ámbito regional, los Gobiernos Provinciales en el ámbito provincial y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el ámbito nacional.
- ²⁰ **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**
SECCIÓN SEGUNDA. Condiciones de acceso y permanencia en el transporte terrestre. Título I. Disposiciones generales.
(...)
Artículo 16°.- El acceso y permanencia en el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías.
16.1 El acceso y la permanencia en el transporte terrestre de personas y mercancías se sustenta en el cumplimiento de las condiciones técnicas, legales y de operación que se establecen en el presente Reglamento.
16.2 El incumplimiento de estas condiciones, determina la imposibilidad de lograr la autorización y/o habilitación solicitada, o, una vez obtenida ésta, determina la pérdida de la autorización y/o habilitación afectada, según corresponda.
(Numeral modificado por el *Artículo 2 del Decreto Supremo 006-2010-MTC*).
16.3 El procedimiento para la cancelación de la autorización, y/o habilitación se regula por lo dispuesto en el presente Reglamento. Las concesiones para el servicio de transporte público de personas de ámbito provincial, se regulan por lo que dispongan los contratos que las sustenten y por lo dispuesto por el presente Reglamento.
- ²¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 5°.- Exhibición de precios o de listas de precios.
5.1. Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores

63. En el expediente, obra el mérito de múltiples fotografías tomadas al interior [área de venta de pasajes, entrega de equipajes y recepción de encomiendas] del establecimiento comercial de GH Bus; conforme se tiene a continuación:

Imagen N° 08



Imagen N° 09



Imagen N° 10

64. De las imágenes antes mostradas, se advierte claramente la ausencia del listado de precios que informe a los consumidores sobre las tarifas aplicables al servicio de transporte público (*pasajeros o encomiendas*) ofertado por la investigada.
65. En su defensa, GH Bus indicó que a la fecha su establecimiento comercial ya cuenta con la publicación de la lista de precios, la cual se encuentra en un lugar de fácil acceso al usuario; para lo cual adjuntó una fotografía del referido listado de precios, conforme se observa a continuación:

Imagen N° 11

(Ver imágenes en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO



66. Al respecto, esta Comisión considera que lo sustentado por GH Bus –en este extremo- ha quedado corroborado con la fotografía anexada a su escrito de descargos; sin embargo, aun cuando se ha cumplido con demostrar la subsanación de la presunta conducta infractora, de la imagen proporcionada no se puede establecer con exactitud si la implementación del listado de precios sucedió o no con anterioridad a la notificación de la resolución de inicio de procedimiento e imputación de cargos, por lo que, este documental no sería suficiente para exonerarlo de responsabilidad administrativa en los hechos analizados.
67. Asimismo, si bien la investigada argumentó de manera adicional que, durante la inspección el personal de fiscalización de la ORI Amazonas no dejó constancia que el listado de precios se encontraba pegado en el mostrador de vidrio del área de venta de pasajes, lo cierto es que esto no resulta convincente en la medida de también cuenta con tomas fotográficas de los anuncios ubicados en el citado mostrador, advirtiéndose de las imágenes obtenidas que estas no se corresponden con la información referida a los precios de los pasajes; tal y como se evidencia a continuación:

Imagen N° 12

(Ver imágenes en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO



Imagen N° 13

(Ver imágenes en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO



68. En ese sentido, de los medios de prueba actuados en el procedimiento administrativo sancionador, se concluye que GH Bus infringió lo dispuesto por el artículo 5°, numeral 5.1 del Código; toda vez que no cumplió con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.

Sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

69. El numeral 49.1 del artículo 49° del Código prevé que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, resultan abusivas aquellas cláusulas que imponen una desventaja injustificada²² a los consumidores, refiriendo lo siguiente:

²² Concepto en el cual pueden bien estar comprendidas diversas actitudes de un proveedor que, tomando ventaja de la posición de dominio económico - fáctico que despliega sobre el consumidor, restringe, anula o dificulta al consumidor el ejercicio de sus derechos o la tutela, sea judicial o administrativa, de los mismos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

“Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. ||

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

*49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba”. **(El subrayado es nuestro)***

70. Sobre el particular, resulta necesario considerar que todo consumidor que califique dentro del ámbito de aplicación del Código y por su propio rol socioeconómico en el mercado como último eslabón en la cadena de consumo de bienes y servicios, se encuentra en una situación de desigualdad y desventaja respecto a los proveedores de bienes y servicios en el tráfico jurídico – económico.
71. No obstante, dicha desigualdad responde a la necesidad de eficiencia y puesta en circulación de los bienes objeto de tráfico jurídico – económico en el mercado, esto es, a una cuestión de hecho, y no estrictamente de Derecho, que no debe conllevar a que los proveedores empleen su posición como agentes económicos para afectar, ilegítimamente la posición jurídica protegida de sus consumidores.
72. Así las cosas, las controversias sometidas ante la Administración en materia de protección al consumidor versarán sobre la falta de despliegue de las conductas necesarias, exigibles, razonables o simplemente esperadas (en función a la publicidad, ofrecimientos, conductas en la contratación o posterior a ésta última, etc.) que “compensen” – dentro de lo exigible y razonable – dicho estado de desigualdad y desventaja, a fin de permitir que el consumidor final despliegue su libertad de elección y decisión de consumo lo más plenamente posible..
73. Las disposiciones contractuales que, de esta manera, contravengan lo dispuesto por la norma precitada, de acuerdo con cada caso en concreto, no resultarían efectivas respecto a los consumidores que así las pactaron. En efecto, si bien cabe la posibilidad que estas hayan sido pactadas por las partes (tendrán validez contractual), en razón a las especiales circunstancias que caracterizan a una relación de consumo, estas no serán aplicables al caso en concreto (no tendrán efectividad).
74. En ese contexto normativo, cabe traer a colación los criterios para el análisis de cláusulas abusivas adoptados por la legislación y doctrina comparadas. En tal sentido, es importante destacar que existen cláusulas contractuales que per se son consideradas inválidas o ineficaces por Ley. En tales supuestos, la determinación del carácter abusivo de la cláusula dependerá de la circunstancia que corresponda a alguno de los tipos de cláusulas enumeradas por la norma legal correspondiente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

75. A fin de determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva o no, debe constatarse un desequilibrio que ostente dos características, que sea significativo; y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que el desequilibrio sea jurídico y no económico. Así, para determinar el carácter abusivo de una cláusula es necesario que concurren simultáneamente los siguientes requisitos²³:
- (a) ocasione una desventaja al consumidor;
 - (b) esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
 - (c) ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
76. Así, de no encontrarse presente una de las condiciones antes mencionadas, carecerá de sentido analizar las siguientes, pues se requiere la presencia de todos los requisitos precitados.
77. Desde la entrada en vigencia del Código, los requisitos señalados son aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, enunciadas en el artículo 51²⁴, pues las de ineficacia absoluta, proscritas en el artículo 50²⁵, son abusivas por sí mismas.

²³ Criterio también empleado para casos como éste por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI mediante la Resolución N° 0078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, en la denuncia interpuesta por el señor Baldo Kresalja contra Foto Digital S.A.

²⁴ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 51.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

²⁵ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculen al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculen al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

78. Es importante subrayar que la determinación del carácter abusivo de una cláusula no está reservada a la completa discrecionalidad de la autoridad pertinente, sino que, como se ha podido apreciar, responde a facultades y supuestos legalmente contemplados y a un esquema de análisis debidamente sustentado.
79. Bajo estos parámetros, y tomando en cuenta el fundamento del presente marco normativo, se procederá al análisis del presunto carácter abusivo de las cláusulas contenidas en el boleto de viaje (contrato) emitido por la investigada.

Con relación a la cláusula que limita o restringe el derecho a la devolución del costo del pasaje

80. En el literal e) numeral 1.1 del artículo 1° del Código²⁶ se dispone que los consumidores tienen derecho, entre otros, a la devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio, según las circunstancias.
81. Asimismo, el numeral d) del artículo 97° del Código²⁷ establece que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, **o a la devolución de la contraprestación pagada** cuando la entrega del producto o **la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad** y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
82. Dicha disposición normativa se configura como una mínima garantía y derecho que posee el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitado por concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, el consumidor tendrá la posibilidad de obtener la devolución o reembolso de gastos incurrido por el servicio

Aplicación al caso en concreto

83. De los medios documentales recabados en la inspección del 04 de marzo de 2024, obra el ejemplar de la Boleta de Venta Electrónica N° BE03-00027106, y en su reverso se encontraban las cláusulas generales de contratación establecidas por GH Bus, respecto al servicio de transportes ofertado; ello conforme a la imagen siguiente:

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

²⁶ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

²⁷ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

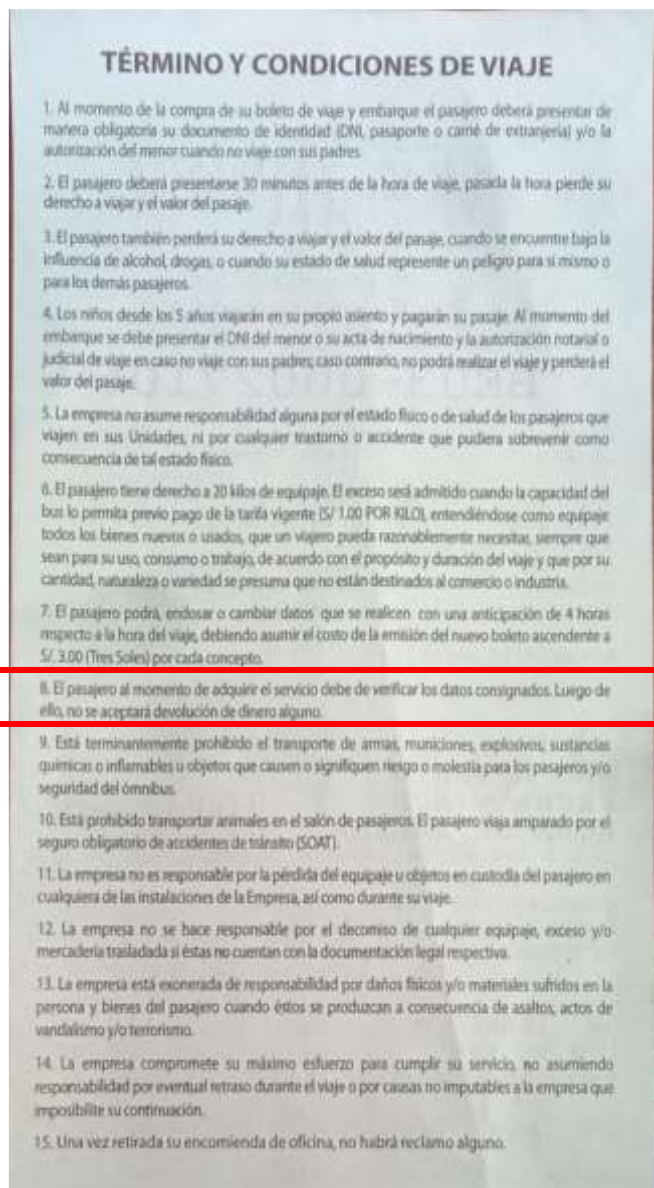
Artículo 97°.- Derechos de los consumidores.

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

(...)

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

Imagen N° 14



84. De la imagen anterior, se verifica la existencia de la cláusula 8, correspondiente a los términos y condiciones de viaje establecidos por GH Bus en la contratación de los servicios prestados a sus consumidores, la cual precisa lo siguiente:

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE
8. <i>El pasajero al momento de adquirir el servicio debe verificar los datos consignados. Luego de ello, no se aceptará devolución de dinero.</i>

85. Conforme a la imputación de cargos atribuida a GH Bus, se consideró que dicha cláusula constituiría una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, pues implicaría para los consumidores una limitación o restricción al derecho de devolución del costo o precio pagado por el pasaje.

86. Por su parte, GH Bus refirió que dicha cláusula ha sido prevista para que en caso el usuario requiera la corrección de los datos de su boleto, y no sea el titular del boleto, no se aceptará la devolución del dinero cancelado; es decir, que solo se busca que sea el usuario quien otorgue y revise los datos consignados.
87. Sin embargo, debemos traer a colación que el artículo 48° literal c), complementado con el artículo 49° del Código, regula que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato²⁸.
88. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes: (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y, (ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
89. Cabe anotar que, los requisitos señalados anteriormente son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51°–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50°–.
90. En el caso que nos concierne, considerando la imputación en cuestión, cabe enfatizar que el literal e) artículo 50° del Código establece que se constituyen como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores.
91. Habiéndose precisado ello, se debe tener presente lo señalado por el artículo 97° del Código, el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 97.- Derechos de los consumidores.- Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.

²⁸

LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa. (...)



c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.

f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad. (...)” (El subrayado es nuestro)

92. En atención a lo anterior, la incorporación de una cláusula que limite por anticipado el derecho de los consumidores a solicitar devoluciones del costo pagado por los servicios contratados constituye una cláusula abusiva; pues el Código reconoce el derecho de los consumidores a obtener la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, **o a la devolución de la contraprestación pagada**, en supuestos como los enumerados en el párrafo anterior.
93. En el caso en particular, se tiene que los términos y condiciones contenidos al reverso de los boletos de viajes emitidos por GH Bus, constituyen cláusulas que se encuentran preestablecidas al momento de la contratación, por lo que, rigen de forma general y sin distinción para todos los consumidores; cumpliéndose de este modo, el primer requisito al determinarse que la cláusula en cuestión no ha sido materia de negociación previa entre consumidor y proveedor, sino que implica una negación automática de los derechos del consumidor, sin la debida consideración de las circunstancias específicas de cada transacción; ya que al imponer esta cláusula de manera generalizada, se limita la capacidad del consumidor para ejercer su derecho al cambio y/o devolución del producto o prestación, de ser el caso²⁹.
94. Asimismo, resulta evidente que la inclusión automática de dicha cláusula sin evaluar las particularidades de la transacción desconoce el principio de equidad en las relaciones de consumo. De esta manera, limitar el derecho de devolución del producto o servicio sin considerar factores específicos, socava la capacidad del consumidor para recibir un trato justo y equitativo³⁰.
95. De otro lado, con relación al segundo requisito, es de verse que la cláusula en análisis [cláusula N° 8] especifica que, cuando un consumidor haya verificado los datos consignados en su boleto no tendrá derecho a solicitar la devolución del pago respectivo. En este punto, debe tenerse en cuenta que el simple hecho de consignar que una vez que los usuarios validen los datos registrados en su boleto de viaje, no

²⁹ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

(...)

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

³⁰ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

habrá derecho a devolución, más allá de querer proteger a las personas que reciben el servicio prestado, limita –de por sí- la posibilidad que tienen los consumidores de poder ejercer el derecho de devolución previsto en el 97°, literal d) del Código; y, si bien la administrada señaló que con la referida cláusula se buscaba que sea el mismo titular del boleto el cual solicite la devolución del costo del pasaje, lo cierto es que de una lectura conjunta con las demás cláusulas que obran en el boleto de viaje recabado en la etapa preliminar de supervisión, no se puede interpretar lo alegado por GH Bus en ese sentido, máxime si no realizó una precisión a la misma cláusula indicando de forma expresa e inequívoca sobre esta condición; lo que conlleva a que pudiera interpretado que es de aplicación para una generalidad de casos.

96. Sumado a ello, debe dejarse en claro que no se cuestiona el deber de diligencia que debe tener todo usuario al momento de realizar una transacción comercial y la importancia de que los proveedores de este tipo de servicios cuenten con los datos correctos de sus usuarios; sino que la detección de la limitación consignada en la cláusula bajo cuestión está centrada en tutelar la facultad que tiene el consumidor de buscar el amparo de una pretensión, sea ésta justificada o injustificada, mediante el ejercicio de su derecho a la devolución del costo cancelado por el servicio. Del mismo modo, se tiene que la sola consignación de la referida cláusula abusiva en sus boletos de viaje implica que la empresa pueda oponerla a los consumidores en cualquier momento y supuesto.
97. Por lo que, se concluye que la cláusula en análisis resulta atentatoria al derecho de los consumidores al restringir la devolución del importe pagado por el servicio de transporte, regulado por el artículo 97° del Código –derecho a realizar cambios y/o devoluciones-; en consecuencia, se tiene que GH Bus infringió lo establecido en el artículo 50°, literal e) del Código; toda vez que consignó en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.

Con respecto a la cláusula que establecería la posibilidad de solicitar la devolución el costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto

98. El artículo 50°, literal a) del Código establece que, son cláusulas abusivas de eficacia relativa las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
99. Es importante resaltar que el supuesto normativo mencionado anteriormente es conocido a nivel doctrinario como abusivo o vejatorio. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
100. En este punto, conviene indicar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado de transporte terrestre). Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos

contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).

101. Asimismo, la Sala ha señalado -en pronunciamientos anteriores³¹- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no la libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor.

Aplicación al caso en concreto

102. En el presente caso, en mérito a las acciones de supervisión de fecha 05 de marzo de 2024, se identificó la existencia de un letrero informativo al interior del establecimiento comercial de GH Bus, en el cual se incluía información sobre los términos y condiciones del servicio; esto según se desprende de la siguiente fotografía:

Imagen N° 15

(Ver imagen en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO

³¹

Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.



TÉRMINO Y CONDICIONES DE VIAJE

1. Al momento de la compra de su boleto de viaje y embarque el pasajero deberá presentar de manera obligatoria su documento de identidad (DNI, pasaporte o carné de extranjería) y/o la autorización del menor cuando no viaje con sus padres. Asimismo, deberá portar el comprobante de pago del servicio el cual será mostrado a la autoridad competente cuando lo requiera.
2. El pasajero deberá presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje, pasada la hora de viaje pierde su derecho a viajar y el valor del pasaje.
3. El pasajero también perderá su derecho a viajar y el valor del pasaje, cuando se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas, o cuando su estado de salud represente un peligro para sí mismo o para los demás pasajeros.
4. Los niños desde los 5 años viajarán en su propio asiento y pagarán su pasaje. Al momento del embarque se debe presentar el DNI del menor o su acta de nacimiento y la autorización notarial o judicial de viaje en caso no viaje con sus padres; caso contrario, no podrá realizar el viaje y perderá el valor del pasaje.
5. La empresa no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud de los pasajeros que viajen en sus Unidades, ni por cualquier trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de tal estado físico.
6. El pasajero tiene derecho a 20 kilos de equipaje. El exceso será admitido cuando la capacidad del bus lo permita previo pago de la tarifa vigente, entendiéndose como equipaje todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda razonablemente necesitar, siempre que sean para su uso, consumo o trabajo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al comercio o industria.
7. El pasajero podrá transferir y/o endosar el boleto de viaje a favor de tercera persona plenamente identificada, siempre que lo haga con una anticipación de 24 horas a la fecha y hora del viaje, debiendo asumir el costo de la emisión del nuevo boleto ascendente a S/. 3.00 (Tres Soles).
8. El pasajero al momento de adquirir el servicio debe de verificar los datos consignados. Luego de ello, no se aceptará devolución de dinero alguno; sin embargo, el pasajero podrá solicitar la corrección y/o cambio de datos, en cuyo caso deberá pagar la suma de S/. 3.00 (Tres Soles) por la nueva emisión.
9. La empresa no responderá por maletas, paquetes o todo bulto en general que contenga dinero, alhajas y objetos que no hubiesen sido previamente declarados y despachados con sus respectivos documentos, abonando la tarifa correspondiente.
10. Está terminantemente prohibido el transporte de armas, municiones, explosivos, sustancias químicas o inflamables u objetos que causen o signifiquen riesgo o molestia para los pasajeros y/o seguridad del ómnibus.
11. Está prohibido transportar animales en el salón de pasajeros. El pasajero viaja amparado por el seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SQAT).
12. La empresa no es responsable por la pérdida del equipaje u objetos en custodia del pasajero en cualquiera de las instalaciones de la Empresa, así como durante su viaje.
13. La empresa no se hace responsable por el decomiso de cualquier equipaje, exceso y/o mercadería trasladada si éstos no cuentan con la documentación legal respectiva.
14. La empresa está exonerada de responsabilidad por daños físicos y/o materiales sufridos en la persona y bienes del pasajero cuando éstos se produzcan a consecuencia de asaltos, actos de vandalismo y/o terrorismo.
15. Las postergaciones se realizarán con una anticipación de 4 horas respecto a la hora del viaje. Aquellas que se soliciten hasta 2 horas de anticipación a la hora del viaje estarán sujetas a un pago del 10% del valor del servicio. No se aceptarán postergaciones que se realicen dentro de las 2 horas antes de la hora del viaje.
16. Las devoluciones se aceptan con 24 horas de anticipación, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.
17. La empresa compromete su máximo esfuerzo para cumplir su servicio, no asumiendo responsabilidad por eventual retraso durante el viaje o por causas no imputables a la empresa que imposibilite su continuación.

Ver condiciones en: www.ghbus.com.pe Atentamente la Gerencia

103. De la imagen anterior, se verifica que la cláusula en cuestión corresponde a la contenida en el numeral 16 de los términos y condiciones de viaje establecidos en dicho letrero informativo, en la cual se precisa lo siguiente:

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE
16. <i>Las devoluciones se aceptan con 24 horas de anticipación, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.</i>

104. Dicho ello, se tiene que si bien la estipulación analizada [cláusula 16] no se encuentra insertada en un contrato por adhesión (boleto de viaje), lo cierto es que conforme a lo publicitado por GH Bus, esta forma parte de los términos y condiciones de viaje en el servicio materia de investigación, por lo que, se entiende que su elaboración depende enteramente de la empresa, y rige para todos los contratos del mismo tipo; por tanto, con ello, se comprueba el cumplimiento del primer requisito descrito en el numeral 88 de este pronunciamiento.
105. Ahora bien, a efectos de evaluar el cumplimiento del segundo requisito, se ha efectuado una interpretación literal de la estructura gramatical de la cláusula 16, verificándose que la misma especifica de manera clara que la devolución del costo pagado por el boleto de viaje debe ser solicitada veinticuatro (24) horas antes de la fecha y hora del viaje programado, condicionado al descuento de un 20% del valor cancelado por el boleto como concepto de gastos administrativos. En este punto, debe tenerse en cuenta que al consignar una condicionante de naturaleza económica, dicha cláusula supone un obstáculo oneroso y desproporcional para el ejercicio del derecho de devolución regulado por el artículo 97°, literal d) del Código; máxime si la misma no ha regulado de manera explícita a que correspondería el concepto de gasto administrativo, en cual que se sustenta la aplicación de tal descuento del 20% del costo del pasaje.
106. Por otro lado, aun cuando GH Bus a través de sus descargos señaló que, su representado nunca ha aplicado el descuento referido en la cláusula en cuestión, se tiene que la sola consignación de la referida cláusula abusiva dentro de sus términos y condiciones de viaje, implica que la empresa pueda oponerla a los consumidores en cualquier momento y supuesto.
107. Por lo cual, se infiere que la cláusula en análisis resulta atentatoria al derecho de los consumidores al restringir la devolución del importe pagado por el servicio de transporte, regulado por el artículo 97° del Código –derecho a realizar cambios y/o devoluciones–; en consecuencia, se tiene que GH Bus infringió lo establecido en el artículo 51°, literal a) del Código; toda vez que estableció dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.

DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

108. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi

puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias³².

109. 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 anterior³³.
110. Particularmente, la Comisión considera que, en mérito a cada una de las presuntas conductas infractoras analizadas y con la finalidad de revertir los efectos perjudiciales de las mismas, corresponde ordenar a GH Bus las siguientes medidas correctivas:
- i) *Que, cumpla con consignar explícitamente dentro de los boletos de viaje la información sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes entregados para su custodia en la bodega de sus unidades vehiculares.*
 - ii) *Que, cumpla con consignar dentro de sus boletos de viaje emitidos a sus consumidores, información sobre el número de póliza contratado para asegurar a sus pasajeros, así como la identidad de la empresa aseguradora.*

³² **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR,**
Artículo 114°.- 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.

³³ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 115°.- 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

- iii) *Que, cumpla con eliminar la cláusula N° 8 de los términos y condiciones de viaje, impresa al reverso de los boletos de viajes emitidos a sus consumidores, así como con eliminar la cláusula N° 16 de los términos y condiciones de viaje contenido en el letrero informativo colocado al interior de su establecimiento comercial.*
- iv) *Que, cumpla con modificar el tamaño de los caracteres o grafías contenidos en sus boletos de viajes o formularios contractuales, siendo que éstos deberán ostentar un tamaño no menor a tres (3) milímetros.*
- v) *Que, cumpla con implementar dentro del área de venta de pasajes y recepción de encomiendas y carga de su establecimiento comercial ubicado en el Jr. Hermosura cuadra 01 – Chachapoyas – Chachapoyas – Amazonas, un listado de precios de los servicios que brinda, el mismo que deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso a los consumidores.*

SOBRE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

- 111. El artículo 110° del Código³⁴ establece la facultad para calificar las infracciones como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
- 112. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, 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 o reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar³⁵.

³⁴

LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110°.- 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:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

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 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. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

³⁵

LEY N° 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

113. Asimismo, cabe precisar que, la sanción a imponer debe cumplir una **función desincentivadora**; es decir, debe generar en el mercado un efecto disuasivo respecto de la conducta infractora, enmarcándose dentro de los alcances de la Ley del Procedimiento Administrativo General en relación al **principio de razonabilidad**³⁶, según el cual, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la sanción.
114. 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 desincentivar 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.
115. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma³⁷, por lo tanto, corresponde aplicar los parámetros establecidos en la mencionada norma.
- a. **Con relación al hecho de que no cumpliría con consignar dentro de sus boletos, información correspondiente a la cobertura del seguro, en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares**

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

³⁶ LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

(...)

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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

³⁷ Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

116. Para el caso en particular, la Comisión determina aplicar en este extremo el método basado en valores preestablecidos³⁸.
117. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k , se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción³⁹:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ⁴⁰
	- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
	- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.
	- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁴⁰

³⁸ Ver cuadro 16 "Tabla de infracciones vinculadas con CPC" del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

³⁹ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁴⁰ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/.) 3/	99,000,000	

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (D)⁴¹:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

118. En este punto, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
119. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, se debe sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

b. Con respecto al hecho de no cumpliría con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza

120. En el presente caso, la Comisión cree conveniente aplicar la metodología preestablecida⁴².

⁴¹ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁴² De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.

121. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k , se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁴³:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁴⁴ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran empresa⁴⁴

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1.04	1.72	2.73	4.34
Baja	2.01	3.19	4.96	6.89
Moderada	3.21	6.18	9.62	11.60
Alta	5.16	15.99	18.57	22.97
Muy alta	8.86	33.26	36.90	41.55

⁴³ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁴⁴ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/) ^{3/}	99,000,000	

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (D)⁴⁵:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6.89 \times 1.0 = 6.89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

122. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
123. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

- c. **Con relación al hecho de que brindaría información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.**

124. En este extremo, la Comisión considera apropiado aplicar la metodología preestablecida⁴⁶.
125. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (*k*) por un segundo componente que denominamos factor de duración (*D*) conforme a la siguiente expresión.

⁴⁵ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁴⁶ De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁴⁷:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁴⁸ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁴⁸

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1.04	1.72	2.73	4.34
Baja	2.01	3.19	4.96	6.89
Moderada	3.21	6.18	9.62	11.60
Alta	5.16	15.99	18.57	22.97
Muy alta	8.86	33.26	36.90	41.55

⁴⁷ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁴⁸ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/.) 3/	99,000,000	

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (**D**)⁴⁹:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

126. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
127. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

d. Con respecto al hecho de que los boletos de viajes contendrían caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.

128. Finalmente, la Comisión opina que corresponde aplicar la metodología preestablecida⁵⁰.
129. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (*k*) por un segundo componente que denominamos factor de duración (*D*) conforme a la siguiente expresión.

⁴⁹ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁵⁰ De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁵¹:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁵¹ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁵²

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

⁵¹ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁵² Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/.) 3/	99,000,000	

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (**D**)⁵³:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

130. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
131. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

- e. **Con respecto al hecho de que no habría cumplido con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.**

132. Finalmente, esta Comisión dispone aplicar la metodología preestablecida⁵⁴.
133. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (*k*) por un segundo componente que denominamos factor de duración (*D*) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

⁵³ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁵⁴ De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁵⁵:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁵⁴ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁵⁶

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses)

⁵⁵ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁵⁶ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/.) 3/	99,000,000	

que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (D)⁵⁷:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

134. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
135. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

- f. **Con respecto al hecho de que consignaría en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.**

136. Finalmente, la Comisión determina aplicar la metodología preestablecida⁵⁸.
137. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

⁵⁷ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁵⁸ De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁵⁹:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁶⁰ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁶⁰

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses)

⁵⁹ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁶⁰ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/)	99,000,000	

que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (D)⁶¹:

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

138. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
139. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

- g. Con respecto al hecho de que establecería dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.

140. Finalmente, la Comisión establece aplicar la metodología preestablecida⁶².
141. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

⁶¹ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁶² De otro lado, las multa por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicios afectado o de manera ad-hoc.

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción⁶³:

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.⁶⁴ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Gran Empresa⁶⁴

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

⁶³ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

⁶⁴ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,511,265,216	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/.) 3/	99,000,000	

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (**D**)⁶⁵:

Duración de la infracción	Factor de duración (D _i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

142. En el caso en particular, se advierte que no existe ninguna causal atenuante o agravante de aplicación para la conducta investigada.
143. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final de disminución respectiva, esta Comisión propone sancionar a GH Bus con una multa final ascendente a **6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

144. La Comisión dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Móvil Bus en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 1°, numeral 1.1,

⁶⁵ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

literal b) y artículo 2°, numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no cumplió con consignar dentro de sus boletos información correspondiente a la cobertura del seguro en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes transportados en la bodega de sus unidades vehiculares.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 2°, numeral 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 80.4 del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte; en tanto que, no cumplió con informar a sus consumidores sobre la empresa de seguros que cubría a los usuarios del servicio y el número de póliza.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, brindó información contradictoria en lo relativo a la devolución del costo del pasaje, conforme al ítem 8 de los términos y condiciones de sus boletos de viaje y el ítem 16 de las condiciones contenidas en su letrero al interior de su establecimiento comercial.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 47°, literal d) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, los boletos de viaje emitidos a sus consumidores contienen caracteres o grafías de un tamaño inferior a tres (3) milímetros.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 5°, numeral 5.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, no



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

cumplió con implementar un tarifario o listado de precios sobre los servicios de transporte que brinda.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 50°, literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que, consignó en sus boletos de viaje una cláusula que limita o restringe el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por el boleto de viaje, en caso no se verifique los datos consignados al momento de adquirir el servicio.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Sancionar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, con 6.89 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 51°, literal a) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 80°, numeral 8.2, inciso 80.2.10 del D.S. N° 017-2009-MTC; en tanto que, estableció dentro de las condiciones para la prestación del servicio la posibilidad de solicitar la devolución del costo del pasaje, previo descuento del 20% del valor del boleto por gastos administrativos.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Ordenar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, para que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente, cumpla con las siguientes medidas correctivas reparadoras:

- i) *Que, cumpla con consignar explícitamente dentro de los boletos de viaje la información sobre la cobertura en caso de pérdida, sustracción o daño de los bienes entregados para su custodia en la bodega de sus unidades vehiculares.*
- ii) *Que, cumpla con consignar dentro de sus boletos de viaje emitidos a sus consumidores, información sobre el número de póliza contratado para asegurar a sus pasajeros, así como la identidad de la empresa aseguradora.*
- iii) *Que, cumpla con eliminar la cláusula N° 8 de los términos y condiciones de viaje, impresa al reverso de los boletos de viajes emitidos a sus consumidores, así como con eliminar la cláusula N° 16 de los términos y condiciones de viaje contenido en el letrero informativo colocado al interior de su establecimiento comercial.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0017-2024/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

- iv) *Que, cumpla con modificar el tamaño de los caracteres o grafías contenidos en sus boletos de viajes o formularios contractuales, siendo que éstos deberán ostentar un tamaño no menor a tres (3) milímetros.*
- v) *Que, cumpla con implementar dentro del área de venta de pasajes y recepción de encomiendas y carga de su establecimiento comercial ubicado en el Jr. Hermosura cuadra 01 – Chachapoyas – Chachapoyas – Amazonas, un listado de precios de los servicios que brinda, el mismo que deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso a los consumidores.*

NOVENO: Informar a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁶⁶.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶⁷.

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a Empresa de Transportes Grupo Horna S.A.C, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta 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 del Procedimiento Administrativo General⁶⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión⁶⁹: José Ignacio Alfonso Baltazar Chacón Álvarez ⁷⁰, Sara Sofia Solsol Saldaña y Manuel Ulices Urcia Quispe.

⁶⁶ LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212°.- Acto Firme.

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁶⁷ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de Infracciones y Sanciones.

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. (...).

⁶⁸ DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

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 espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

⁶⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

⁷⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.



JOSÉ IGNACIO ALFONSO BALTAZAR CHACÓN ALVAREZ
Presidente

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF⁷¹.

⁷¹

REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 058-2008-PCM.

Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital.

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)