



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 1 de 11

DENUNCIANTE : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA (LA COMISIÓN)

DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L. (FLORES)

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS DE SEGURIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
SANCIÓN

ACTIVIDAD : TRANSPORTE TERRESTRE

SUMILLA: En el procedimiento iniciado de oficio en contra de Flores, por presunto incumplimiento del Código, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- i. Declarar fundado el procedimiento por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que vendió pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida. Por ello, se le sanciona con 3 UIT.
- ii. Ordenar en calidad de medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, a fin de cumplir con brindar un servicio de transporte idóneo.

SANCIÓN: 3 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Piura, 19 de julio del 2017.

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

1. Que, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, en el marco de las acciones de prevención¹, inició las labores de supervisión con el objeto de determinar la existencia de indicios de presuntos incumplimientos a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en lo referido a los servicios de transporte terrestre, relacionada a la implementación de medidas de seguridad frente a la interrupción de las rutas.

2. Por ello, el día 1 de abril de 2017, personal de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) realizó una inspección presencial, conjuntamente con representantes de la Oficina descentralizada de la Superintendencia de Transportes Terrestre de Personas, Carga y Mercancías de Piura (en adelante, SUTRAN), en el establecimiento de Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. (en adelante, Flores) ubicado en la Avenida Loreto N° 1224, en el distrito, provincia y departamento de Piura, con la finalidad de verificar si en dicha fecha se encontraban vendiendo pasajes para la ruta Piura-Lima, pues la misma se encontraba interrumpida, según el comunicado emitido por IIRSA Norte².

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

² Ver página 1 del expediente administrativo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 2 de 11

3. En dicha inspección, se dejó constancia que el representante de Flores indicó que sí habían vendido pasajes para la citada ruta ese día, además se pudo observar un reclamo interpuesto el día 19 de marzo de 2017 en el Libro de Reclamaciones de Flores, por motivo de venta de pasajes a rutas interrumpidas.

4. Mediante Oficio N° 38-2017/INDECOPI-PIU, se le solicitó a la SUTRAN que, en consideración a las acciones de supervisión en conjunto realizadas, remita documentación que acredite la comunicación realizada a las empresas de transportes sobre la inhabilitación y/o restricción de las carreteras; recibiendo respuesta mediante Oficio N° 12-2017-SUTRAN/06.5.1.12, de fecha 18 de abril del 2017.

1.2. Cargos Imputados

5. En virtud a ello, mediante Resolución N° 1, del 25 de mayo del 2017, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), inició un procedimiento de oficio contra Flores por presunto incumplimiento al Código, imputándole, a título de cargo el hecho que Flores habría vendido pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida; lo que podría constituir una posible infracción a los artículos 18° y 19° del Código

1.3. Descargos

6. El 19 de junio del 2017, a través del Portal Web y el 21 de junio del 2017, vía Mesa de Partes, Flores presentó sus descargos, manifestando:

- (i) Que, se allana y reconoce todos los extremos respecto a las infracciones imputadas en la investigación, solicitando una amonestación.
- (ii) Que, todas las rutas y servicios hacia el norte del país estuvieron suspendidos desde el 1 de marzo del 2017; sin embargo, por desconocimiento y al no haber sido informados que las vías se encontraban inhabilitadas, dicho día, su agencia vendió pasajes para la ruta Piura-Lima, pero con la consigna y comunicación a todos sus pasajeros que antes de la salida del bus se averiguaría si había rutas habilitadas. Que, apenas tuvieron conocimiento, su representada concluyó y corrigió la conducta, pues anularon la venta de los nueve pasajes vendidos.



7. El 28 de junio del 2017, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 48-2017/CPC-INDECOPI-PIU, el mismo que fue puesto en conocimiento del denunciado el 7 de julio del 2017.

8. Mediante escrito de fecha 13 de julio de 2017 presentado vía Portal Web, y el 17 de julio de 2017 a través de la Mesa de Partes, Flores presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 48-2017/CPC-INDECOPI-PIU, indicando lo siguiente:

- (i) Que, solicita se tenga en cuenta como un atenuante especial su allanamiento y que se procedió a concluir la conducta infractora apenas se tuvo conocimiento que las vías se encontraban intransitables e iniciaron las acciones para remediar los efectos adversos devolviendo los pasajes y anulando los boletos en presencia de los inspectores del Indecopi. Asimismo, que las ventas posteriores se realizaron poniendo a conocimiento de los usuarios que en caso de intransitabilidad de las vías el bus no salía, por lo que no existe perjuicio a las expectativas de viaje, pues se les advirtió de dichas condiciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN Nº 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE Nº 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 3 de 11

- (ii) Que, el hecho imputado se realizó sin dolo, ya que ninguna autoridad les advirtió sobre el estado de las rutas, razón por la que si procedieron a la venta de pasajes para el turno 4:00 p.m. bajo las condiciones antes descritas.
- (iii) Que, la sanción debe ser de 1 UIT, ya que sus ingresos lo califican como una micro o pequeña empresa, esto de la información del extracto del libro contable publicado en su página web, respecto al ejercicio del año 2016, además que no se le puede imponer multa en base a los ingresos de los establecimientos de todo el Perú, solo sobre la facturación del local donde acaeció la presunta infracción.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. Luego de analizar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso se debe determinar lo siguiente:

- (i) Si, Flores, habría infringido su deber idoneidad en el servicio de transportes, en tanto habría vendido pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida; y, de ser así, si infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas a Flores; y
- (iii) La sanción a imponer en caso se determine infracción.

III. ANÁLISIS

3.1. Cuestión Previa: De la Competencia del Indecopi

10. En el artículo 20° de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre aprobado mediante Ley 27181 (en adelante, Ley 27181)³, el Indecopi, como autoridad competente en materia de transporte y tránsito terrestre, cuenta con potestades sancionadoras de las conductas que constituyan infracciones al deber de idoneidad, al deber de información o impliquen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o de sus bienes, entre otros.

11. En concordancia con la Ley 27181, en el artículo 8° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte⁴, aprobado mediante Decreto Supremo 017-2009- MTC (en adelante, RNAT) se señala al Indecopi como una de las autoridades competentes en materia de transporte.

12. El artículo 12° del RNAT⁵ establece que el Indecopi tiene competencia exclusiva en la fiscalización del servicio de transporte terrestre de acuerdo a sus competencias y facultades en

³ LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE – LEY 27181
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 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.

⁴ DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC - APRUEBAN REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE
Artículo 8.- Autoridades competentes

Son autoridades competentes en materia de transporte:

8.1 El MTC, mediante la DGTT, la DGCF y Provías Nacional, o las que las sustituyan, cada una de los cuales en los temas materia de su competencia.

8.2 Los Gobiernos Regionales, mediante la Dirección Regional Sectorial a cargo del transporte.

8.3 Las Municipalidades Provinciales en el ámbito que les corresponda.

8.4 La Policía Nacional del Perú.

8.5 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI.

⁵ DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC - APRUEBAN REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Avenida Los Cocos Nº 181-183, Mz. B lote 3. Urbanización Club Grau, Piura – Perú / Telefax: 073-308549

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 4 de 11

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.

3.2. Reconocimiento de la infracción

3.2.1. Marco Teórico

13. El artículo 330° del Código Procesal Civil⁶ establece que el demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. En el primer caso, acepta la pretensión dirigida contra él, en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

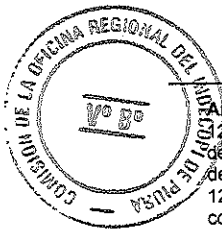
14. Además, en el artículo 331° del Código Procesal Civil, se establece que el demandado puede allanarse (o reconocer) a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia⁷.

15. Asimismo, la Directiva N° 06-2017/DIR-COD-INDECOPI, que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, regula en su punto 4.7 los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción, y señala en su apartado 4.7.1 d) que el órgano resolutorio se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor en todos los casos que opere el allanamiento o reconocimiento, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos que se hubiera producido dicho allanamiento o reconocimiento⁸.

3.2.2. Aplicación al caso en concreto

16. En el presente caso, la Secretaría Técnica imputó a Flores el hecho que habría vendido pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida; lo que podría constituir una posible infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

17. En sus descargos, Flores reconoció expresamente el hecho imputado.



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.

⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 330°. Allanamiento y Reconocimiento.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 331°. Oportunidad del allanamiento

El demandado puede allanarse a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia. Procede el allanamiento respecto de alguna de las pretensiones demandadas.

⁸ DIRECTIVA N° 06-2017/DIR-COD-INDECOPI

4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de la costas y costos.

(...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz. B lote 3. Urbanización Club Grau, Piura – Perú / Telefax: 073-308549

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 5 de 11

18. Ahora bien, la Comisión considera que, en tanto el denunciado por la especialidad del servicio que provee debe mantenerse informado del estado de transitabilidad de las carreteras, y dado que, obra en el expediente el comunicado emitido por IIRSA Norte⁹, la empresa a cargo de la operación y mantenimiento de la carreta de desvío de Olmos a Lambaqueye, en la que señala que, desde el 30 de marzo de 2017, entre los kilómetros 8 y 70 del sector Olmos Pomahuaca la carretera se encontraba con interrupción total de pase vehicular; en el presente caso, ha quedado acreditado que Flores infringió el deber de idoneidad.

19. Por lo anterior, le corresponde a la Comisión declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado contra Flores, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, vendió pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida.

IV. DE LA MEDIDA CORRECTIVA

20. El artículo 114° del Código, faculta a la Comisión, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

21. Al respecto, debe considerarse que el artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.

22. El artículo 116° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

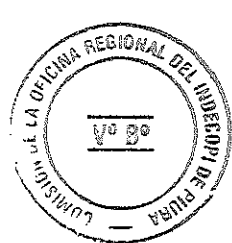
23. En este sentido, la Comisión ordena a Flores, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, a fin de cumplir con brindar un servicio de transporte idóneo.

24. Debe advertirse a Flores que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

25. Habiéndose verificado la infracción administrativa cometida por el denunciado corresponde determinar la sanción aplicable.

⁹ A fojas 01 del expediente administrativo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 6 de 11

26. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

27. De conformidad con lo establecido por el artículo 110° del Código, la Comisión 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.

28. El artículo 112° del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

- Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
- Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- 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.
- En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 7 de 11

una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

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



29. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional, de acuerdo a la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto.

30. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Comisión considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en el presente caso.

- (i) **Respecto al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** El beneficio ilícito está constituido por el monto de dinero que se ha ahorrado el denunciado al no cumplir con implementar los mecanismos necesarios para monitorear el estado de las vías terrestres que su ruta cubre a fin de evitar que sus unidades vehiculares puedan transitar sin retrasos. Cabe señalar que, en la medida que no es posible determinar a cuánto asciende dicho monto, corresponde calificar la presente infracción como leve.
- (ii) **Respecto a la probabilidad de detección:** este criterio permite clasificar las infracciones en:
 - Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 8 de 11

- Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte del Órgano Resolutivo. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
- Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación del Órgano Resolutivo de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

La Comisión considera que la conducta infractora verificada tiene una posibilidad de poca detección, pues se ha tenido que realizar diligencias de inspección para determinar la infracción. Según este criterio, la infracción debe ser calificada como grave.

(iii) **Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores:** En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Al respecto, la Comisión considera que estamos frente a un perjuicio de carácter no patrimonial consistente en daño moral. Ello, en tanto la conducta del denunciado afectó las expectativas de sus pasajeros, quienes no pudieron recibir el servicio adquirido bajo las condiciones inicialmente pactadas. Por lo antes expuesto, corresponde calificar la presente infracción, según este criterio, como grave.

(iv) **Respecto al daño resultante de la infracción:** En cuanto a este criterio, la Comisión considera que, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, la Comisión considera que el daño resultante podría ser calificado como apreciable cualitativamente, pues se vieron afectadas las expectativas de los usuarios que adquirieron su servicio el 1 de abril del 2017, quienes finalmente, no recibieron el servicio de transporte adquirido. Por lo tanto, corresponde señalar que por la sola aplicación de este criterio la infracción debería calificarse como grave.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 9 de 11

- (v) **Respecto de los daños que puede ocasionar esta infracción a los efectos del mercado:** Con relación a la valoración que se está haciendo de este criterio, la Comisión considera que se ha de tener en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados; es decir, adecuar sus conductas al cumplimiento de determinadas normas. Precisamente por ello, en el derecho administrativo sancionador no se tiene por que seguir criterios de lesividad o peligrosidad concreta, sino que se puede atender, más bien, a consideraciones de afectación general, estadística.

Por tal motivo luego de evaluar los efectos que la conducta infractora pudo haber generado en el mercado, se concluye que en el presente caso se ha producido una afectación a las expectativas legítimas de todos los clientes de Flores que pudieran verse afectados si se generaliza su conducta de poner en riesgo la integridad de sus pasajeros; por lo que corresponde que la infracción sea calificada como grave.

31. Como lo ha dicho la Sala de Defensa de la Competencia, en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI, de acuerdo con el principio de razonabilidad, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

32. Ahora bien, en su escrito de descargos, Flores indicó que, en virtud a su reconocimiento, se le debe imponer una Amonestación como sanción.

33. Al respecto, la Comisión es de la opinión que si bien el artículo 112° del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señala que puede imponer una amonestación ante el allanamiento y/o el reconocimiento del hecho imputado que se presente con los descargos, este supuesto aplica solo en los procedimientos de oficio iniciados de parte, por lo que no procede en el presente caso.

34. En virtud de lo anterior, la Comisión considera que se debe imponer una multa de 4 UIT; no obstante, teniendo en consideración lo alegado por Flores en su escrito de fecha 17 de julio de 2017, en el que indicó que anuló los pasajes vendidos en dicha ocasión el mismo día de ocurridos los hechos¹⁰, corresponde considerarlo como atenuante el que haya cesado la conducta ilegal apenas tuvo conocimiento del estado de las vías.

35. Asimismo, Flores indicó en su escrito de fecha 17 de julio de 2017, que la multa propuesta en el Informe Final de Instrucción N° 48-2017/CPC-INDECOPI-PIU, no consideró sus ingresos del año 2016, y que no se podía imponer la misma en base a los ingresos a nivel nacional, sino solo sobre el establecimiento en el que se cometió la infracción.

36. Al respecto, se debe indicar que la calificación de la infracción acreditada en el presente procedimiento es grave, y tomando en cuenta que el artículo 110° del Código establece que, en dicho caso, la sanción a imponer puede ser desde una multa de amonestación hasta de 150 UIT, la Comisión considera que la multa impuesta no contraviene el parámetro establecido en dicha norma.

37. Además, si bien Flores indicó que se debe tener en cuenta sus ingresos, los cuales obran en el expediente administrativo en el "Reporte de ingresos brutos de la oficina de Piura del año 2016"¹¹ donde se consigna un ingreso bruto de s/ 2 478 932.33, lo cierto es que, en el

¹⁰ Ver folio 66 del expediente administrativo.

¹¹ Ver folio 53 del expediente administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 10 de 11

presente caso no se puede aplicar el tope establecido en el citado artículo 110° del Código para las micro y pequeñas empresas, en tanto sus ingresos superan las 150 UIT tan solo en el establecimiento ubicado en Piura.

38. Por lo expuesto, y tomando en cuenta que el servicio de transportes era un servicio sensible para los consumidores debido a la situación de fenómeno climático por el cual atraviesa el departamento de Piura, y valorar como el hecho atenuante la anulación de los pasajes vendidos en dicha ocasión el mismo día de ocurridos los hechos, corresponde a la Comisión imponer una sanción de 3 UIT.

VI. DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

39. 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.

40. En ese sentido corresponde ordenar la inscripción de Flores 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.

VII. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundado el procedimiento iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura contra **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.** por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto vendió pasajes el día 1 de abril del 2017, para la ruta Piura-Lima, pese a encontrarse la vía interrumpida.

SEGUNDO: Ordenar a **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.** en calidad de medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, a fin de cumplir con brindar un servicio de transporte idóneo.

Para ello, **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.** deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.** con una multa ascendente a **tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Disponer la inscripción de **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

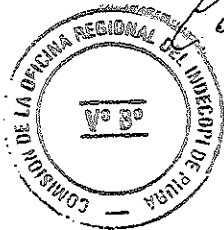
RESOLUCIÓN N° 622-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 015-2017/CPC-INDECOPI-PIU

Página 11 de 11

en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Informar a **EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.**, que la presente resolución tiene vigencia 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 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Intervino como miembro informante: Dra. Karla Vilela Carbajal. Con el voto favorable de los señores miembros: Dr. Carlos Hakansson Nieto; Dr. Sandro Navarro Castañeda; Dra. Karla Vilela Carbajal; y, Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro.



Dr. Carlos Hakansson Nieto
Dr. Carlos Hakansson Nieto
Presidente

