

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : RODOLFO JOSÉ BAZUALDO MELÉNDEZ
DENUNCIADA : TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
TRANSPORTE TERRESTRE
ACTIVIDAD : SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución que viene en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. al no haberse acreditado que el denunciante se vio impedido de abordar al ómnibus de la denunciada por causa imputable a ésta. Asimismo, se confirma el extremo que declaró fundada la denuncia respecto a las paradas que hizo el bus durante el trayecto Chiclayo – Lima.*

SANCION: 1 UIT

Lima, 25 de enero de 2011

ANTECEDENTES

1. El 21 de abril de 2009, el señor Rodolfo José Bazualdo Meléndez (en adelante, el señor Bazualdo) denunció a Transportes Cruz del Sur S.A.C. (en adelante, Cruz del Sur)¹ ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Comisión) por infracción del artículo 8° del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor².
2. Señaló que el 28 de marzo de 2009, adquirió pasajes de ida y retorno en la ruta Lima – Chiclayo. El autobús de retorno del servicio contratado “Cruzero Suite” con destino a la ciudad de Lima estaba programado para partir de Chiclayo el 31 de marzo de 2009 a las 20:00 horas, por lo que se apersonó al terminal con la anticipación debida, siendo que a las 20:10 horas, al advertir que aún no se producía el perifoneo a los pasajeros para el registro previo al abordaje, se acercó a la puerta de ingreso al estacionamiento del autobús y se dio con la sorpresa que éste ya había partido. Ante ello, efectuó el reclamo respectivo y solicitó que se le permita viajar en el servicio “Cruzero” que partió con posterioridad; sin embargo, la denunciada rechazó dicho pedido, motivo por el cual tuvo que adquirir un nuevo pasaje para el siguiente autobús con el servicio “Cruzero” que partía a las 20:30 horas del mismo día.

¹ RUC 20100227461, domicilio fiscal ubicado en Calle Minería 130 Urb. Los Ficus del Distrito de Santa Anita en la ciudad de Lima; de acuerdo con la información obtenida en <http://www.sunat.gob.pe>.

² Cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM del 13 de enero de 2009.

Finalmente indicó que, el ómnibus que contrató para el retorno a la ciudad de Lima partió con retraso y se detuvo en Chepén y en Pacasmayo; pese a que se le ofreció un “viaje directo y sin escalas”.

3. En sus descargos, Cruz del Sur señaló:
 - (i) El servicio contratado originalmente por el denunciante fue el denominado “Cruzero Suite”, el cual realizó su salida en el horario programado, esto es a las 20:00 horas del 31 de marzo de 2009. El perifoneo de los pasajeros se efectuó veinte minutos antes de la partida y faltando cinco minutos para la salida del bus;
 - (ii) conforme al manifiesto de pasajeros correspondiente, todos los pasajeros partieron oportunamente, menos el denunciante;
 - (iii) el señor Bazualdo perdió su pasaje por no estar presente al momento del abordaje al ómnibus, motivo por el cual su representada no estaba obligada a embarcarlo en otro ómnibus; y,
 - (iv) luego de perder el autobús de las 20:00 horas, el denunciante adquirió un pasaje para el servicio denominado “Cruzero” con escalas en Chimbote, Chepén y Pacasmayo. Dichas escalas comerciales se efectuaron con la autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el MTC).

4. Mediante Resolución 3651-2009/CPC del 6 de noviembre de 2009, la Comisión:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Bazualdo contra Cruz del Sur por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al anuncio de salida del servicio de transporte contratado, al no haber quedado acreditado que el consumidor se haya visto impedido de abordar al ómnibus de la denunciada por una causa imputable a ésta;
 - (ii) declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al presunto impedimento para abordar el siguiente vehículo disponible, al haber quedado acreditado que la denunciada no se encontraba obligada a brindar un nuevo cupo al señor Bazualdo cuando perdió el servicio contratado por causas ajenas a ésta;
 - (iii) declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el extremo referido a las paradas que efectuó el ómnibus durante el trayecto Chiclayo-Lima, al no haber quedado acreditado que Cruz del Sur cumplió con realizar su ruta directa de acuerdo a lo ofrecido en el servicio “Cruzero”;
 - (iv) sancionó a Cruz del Sur con una multa ascendente a 1 UIT;
 - (v) declaró infundada la solicitud de medidas correctivas; y,

- (vi) ordenó a Cruz del Sur que cumpla con el pago de las costas y cotos del procedimiento.
5. El 25 de noviembre de 2009, Cruz del Sur interpuso recurso de apelación contra la referida resolución señalando que:
- (i) Cuenta con las autorizaciones correspondientes por parte del MTC para efectuar escalas en la ruta Lima – Chiclayo y viceversa, conforme la documentación que adjuntó;
 - (ii) la Comisión no debió pronunciarse respecto al extremo referido a las escalas, ya que dicho hecho resultaba accesorio a su denuncia principal referida al hecho de que no se le haya llamado para abordar el ómnibus del servicio “Cruzero Suite”;
 - (iii) la Comisión ha emitido un pronunciamiento contrario a lo dispuesto por el MTC; siendo que ello perjudica su libertad empresarial al no encontrar consenso entro lo dispuesto por el MTC y lo resuelto por la Comisión; y,
 - (iv) la solicitud de costas y costos debe ser rechazada ya que al denegarse la pretensión principal, no cabe ordenar el pago por dichos conceptos.
6. El 1 de febrero de 2010, el señor Bazualdo se adhirió al recurso de apelación interpuesto por Cruz del Sur, a efectos que se revoque la Resolución 3651-2009/CPC respecto a los extremos de su denuncia que se declararon infundados. Asimismo solicitó se designe fecha para la realización de un informe oral.
7. El 20 de agosto de 2010, se llevó a cabo el informe oral solicitado por el denunciante y se dejó constancia de la inasistencia de Cruz del Sur.
8. Mediante Oficio 045-2010/SC2-INDECOPI del 15 de setiembre de 2010, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) solicitó al MTC que indique que debe entenderse cuando por servicio de “viaje directo”.
9. El 29 de noviembre de 2010, el MTC a través del Oficio 7639-2010-MTC/15 dio respuesta a dicha comunicación.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

10. El artículo 8° del Decreto Legislativo 716 establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor

espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

11. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto por parte del consumidor, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

Sobre el abordaje en el servicio “Cruzero Suite”

12. De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma que regula la carga de la prueba³, quien alega un hecho debe probarlo, siendo que en este caso, corresponderá al señor Bazualdo probar el defecto alegado en el servicio contratado a Cruz del Sur, es decir, el que no haya podido abordar al ómnibus por causas imputables a éste y que no le brindaron la facilidad de abordar el siguiente vehículo.
13. En efecto, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, es decir, al denunciante por regla general. Asimismo, el artículo 162.2° de la Ley 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los administrados deben aportar medios probatorios que sustenten sus alegaciones.
14. La Comisión declaró infundada la denuncia del señor Bazualdo respecto a los extremos referidos al anuncio de salida del servicio de transporte contratado y al presunto impedimento para abordar el siguiente transporte disponible.
15. En su apelación, el señor Bazualdo señaló que la Comisión rechazó los medios probatorios que él había ofrecido a fin de demostrar la falta de

³ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

“Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”

⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°. Carga de la prueba.**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

idoneidad en el servicio, tales como el vídeo con audio del terminal de Cruz del Sur de Chiclayo del 31 de marzo de 2009.

16. Al respecto cabe indicar que la autoridad administrativa está facultada para analizar en cada caso en concreto, la pertinencia o procedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes en relación a los hechos materia de denuncia, acorde a lo establecido al artículo 24° del Decreto Legislativo 807⁵, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI .
17. Los medios probatorios ofrecidos por el denunciante tenían la finalidad de probar que Cruz del Sur no efectuó el llamado de los pasajeros a fin de que aborden el ómnibus con destino a la ciudad de Lima.
18. En el expediente obra el manifiesto de pasajeros del servicio denominado “Cruzero Suite” que partió el 31 de marzo de 2009 a las 20:00 horas⁶ en el que se puede observar que los demás pasajeros que contrataron dicho servicio pudieron abordar al ómnibus sin problema alguno.
19. Por ello, no puede atribuirse responsabilidad a Cruz del Sur respecto a la falta de abordaje del denunciante, pues, si la denunciada hubiera incumplido con su deber de anunciar la partida de su ómnibus no podría explicarse cómo todos los otros pasajeros lo abordaron oportunamente. Asimismo, el ausentismo de pasajeros en dicho ómnibus sería mayor.
20. Por otro lado, la Sala concuerda con la Comisión al señalar que no constituye una obligación de Cruz del Sur el realizar el llamado de los pasajeros de manera individual en caso alguno de ellos no hubiese abordado al ómnibus, siendo que los usuarios del servicio son los que deberían estar atentos a la partida del vehículo que deban abordar.
21. Así, no obra en el expediente medio probatorio alguno que demuestre que el denunciante no pudo abordar el ómnibus por causas imputables a la denunciada.
22. Al no haberse acreditado la responsabilidad por parte de Cruz del Sur por la falta de abordaje del denunciante, ésta no se encontraba en la obligación de

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 24°.**- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.

(...)

⁶ En la foja 22 del expediente.

otorgarle al señor Bazualdo la posibilidad de abordar el siguiente ómnibus sin adquirir un boleto nuevo.

23. Por tanto, esta colegiado considera que corresponde confirmar la resolución que declaró infundada la denuncia en los extremos referidos al anuncio de salida del servicio de transporte contratado y al impedimento para abordar gratuitamente el siguiente ómnibus disponible.

Sobre las paradas del bus durante el trayecto Chiclayo – Lima

24. Por otro lado, el señor Bazualdo señaló que durante el trayecto Chiclayo – Lima del servicio “Cruzero”, se realizaron dos paradas para recoger pasajeros; pese a que Cruz del Sur, al momento de ofrecer el pasaje, le indicó que dicho viaje era “directo y sin escalas”.
25. En su apelación, Cruz del Sur indicó que la Comisión no debió pronunciarse respecto al extremo referido a las escalas comerciales realizadas por el bus que transportó al señor Bazualdo, ya que ello no fue parte de la denuncia, sino solo parte de los hechos relatados por el consumidor para poner en contexto su denuncia.
26. Sin embargo, esta Sala considera que la denuncia hace referencia claramente a las paradas que realizó el bus en el trayecto Chiclayo - Lima, pese a que Cruz del Sur le ofreció un servicio directo – sin escalas. Por ello, carece de sustento los argumentos formulados por la empresa en este extremo.
27. Sin perjuicio de ello, en el supuesto que en la denuncia no se hubiera señalado expresamente como hecho denunciado el incumplimiento de lo ofrecido por Cruz del Sur en cuanto a la prestación de un viaje directo sin escalas, la autoridad tiene el deber de encausar de oficio el procedimiento⁷ siempre que de los medios probatorios o de la denuncia pueda inferirse la intención del administrado de comunicar estos hechos a la autoridad⁸.

⁷ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos.** Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

(...)

⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.3. **Principio de impulso de oficio.-** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

28. Por otro lado, Cruz del Sur señaló que contaba con las autorizaciones correspondientes por parte del MTC a fin de poder realizar escalas comerciales en la ruta Lima – Chiclayo y viceversa. Adjuntó copias legalizadas de dichas autorizaciones.
29. De acuerdo a lo manifestado por el señor Bazualdo, cuando adquirió el pasaje, personal de Cruz del Sur le indicó que el servicio “Cruzero” tenía como una de sus características ser un viaje “directo y sin escalas”. Asimismo, en la página web⁹ de la denunciada, se puede observar que ésta ofrece el servicio de transporte denominado “Cruzero” con la característica de ser un “viaje directo”, conforme se aprecia a continuación:

SERVICIO CRUZERO, PRIMERA CLASE

- Bus de 2 pisos.
- Primer Nivel - Salón VIP / Asientos Sofá Cama.
- Segundo Nivel / Asientos Bus Cama.
- Cinturones de seguridad en todos los asientos.
- GPS con monitoreo satelital durante todo el trayecto .
- Cámaras de video internas (control de pasillos).
- Dos baños con tratamiento químico
- **Viaje directo.**
- Desayuno y/o almuerzo y/o cena.
- Servicio Abordo (Atención de Terramozas).
- Video Abordo, con películas de estreno.
- Música ambiental.
- Aire acondicionado y calefacción.
- Luz individual de lectura.
- Bingo (premio pasaje de retorno).

30. Por su parte, Cruz del Sur no se ha pronunciado sobre lo expuesto por el denunciante respecto de que se le habría ofrecido un viaje “directo y sin escalas” cuando adquirió el pasaje para el servicio “Cruzero”. Al respecto, se debe considerar el artículo 442.2° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos¹⁰, señala que el demandado debe pronunciarse respecto de cada uno de los hechos expuestos en la demanda; el silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica pueden ser

(...)

1.11 **Principio de verdad material.**- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁹ Ver en la página web: <http://www.cruzdelsur.com.pe/cruzero.php>.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 442°.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda.**- Al contestar el demandado debe:

(...)

2. Pronunciarse respecto de cada uno de los hechos expuestos en la demanda. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica pueden ser apreciados por el Juez como reconocimiento de verdad de los hechos alegados;

(...)

apreciados por el Juez como reconocimiento de verdad de los hechos alegados.

31. Mediante el aviso de Cruz del Sur se ofrece el servicio “Cruzero, Primera Clase”, entre otras cualidades, con la característica de “viaje directo”, sin precisar qué debe entenderse por esta afirmación. El significado de la palabra *directo* de acuerdo a la Real Academia Española es que va de una parte a otra sin detenerse en los puntos intermedios¹¹. Cabe señalar que la cualidad de “viaje directo” se presenta como un beneficio adicional que lo distingue de otros servicios.
32. A efectos de esclarecer el término “viaje directo”, la Sala solicitó al MTC mediante Oficio 045-2010/SC2-INDECOPI que se sirva indicar que debe entenderse cuando por servicio de “viaje directo”, según la legislación y los usos y costumbres del referido sector. Al respecto, el MTC mediante Oficio 7639-2010-MTC/15 señaló lo siguiente:

“Al respecto, cumplimos con indicarle que la terminología utilizada cuando una empresa de transporte terrestre de pasajeros ofrece un servicio de “viaje directo” debe ser entendida como uno de “servicio diferenciado” de acuerdo a lo expresamente establecido en el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transportes –, que dispone en el artículo 3° numeral 3.62.2 (...) “Es el que se presta de origen a destino con o sin paradas en escalas comerciales, en los que se brinda a los usuarios mayores comodidades que las que ofrecen el servicio estándar tales como servicios higiénicos, aire acondicionado, calefacción, servicio a bordo, etc.”

33. Del análisis de la información remitida por el MTC, se observa que la misma no brinda una definición explícita de lo que debe entenderse por “viaje directo”; toda vez que incluye dicho término dentro de una categoría general denominada “servicio diferenciado”, siendo que éste puede realizarse con o sin paradas.
34. De lo manifestado por el MTC debe rescatarse que el “servicio diferenciado” es aquel que busca otorgar a sus usuarios mayores comodidades y ventajas respecto de lo que podría ser considerado como “servicio estándar”.
35. Por ello, esta Sala considera que en este contexto no puede entenderse que la indicación de que el servicio es uno de “viaje directo” justifique que el ómnibus pueda parar en determinados lugares a fin de recoger pasajeros aún cuando esté autorizado para ello. A ello debe sumarse que si bien el servicio de “viaje directo” se encuentra ubicado dentro de una categoría general

¹¹ Ver en la página web del diccionario de la Real Academia Española.

“servicio diferenciado” su definición haría referencia a un servicio brindado sin paradas en escalas comerciales.

36. Sobre la base de la información publicitada por Cruz del Sur, un consumidor que contrata el servicio de transporte terrestre interprovincial con las características ofrecidas por la denunciada, esperaría razonablemente que durante la ruta contratada no se realizará ninguna parada, ya que eso podría influir incluso en su hora de llegada al destino elegido.
37. Finalmente, el hecho que la denunciada cuente con las autorizaciones correspondientes del MTC para realizar escalas comerciales, es irrelevante ya que lo que se discute en el presente procedimiento es que Cruz del Sur defraudó las legítimas expectativas generadas en el señor Bazualdo a partir del ofrecimiento de un servicio de viaje sin paradas que finalmente no cumplió. En efecto, no se discute la licitud de dichas paradas sino si su realización contraviene o no las condiciones ofrecidas por Cruz del Sur.
38. En conclusión, existiendo una falta de congruencia entre lo ofrecido por la denunciada y el servicio “Cruzero” brindado a los consumidores, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Bazualdo contra Cruz del Sur por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que el ómnibus con ruta Chiclayo – Lima no cumplió con una de las características ofrecidas.

De las medidas correctivas

39. El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para imponer medidas correctivas a los proveedores a favor de los consumidores¹². La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.
40. El señor Bazualdo solicitó a la Comisión, como medida correctiva que ordene a Cruz del Sur la devolución del pago efectuado por la adquisición del pasaje

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42°.** - Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

(...)

e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;

(...)

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán 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, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45° de este Decreto Legislativo.

Chiclayo - Lima en el servicio denominado "Cruzero Suite" contratado en un inicio.

41. Considerando, que no ha quedado acreditada la responsabilidad por parte de Cruz del Sur por la falta de abordaje del señor Bazualdo en el ómnibus del servicio "Cruzero Suite" que contrató inicialmente, corresponde confirmar la Resolución 3651-2009/CPC en el extremo que declaró infundada la solicitud de medida correctiva solicitada por el denunciante.

De las costas y costos del procedimiento

42. Cruz del Sur señaló que las costas y costos deben ser rechazadas al haberse denegado la pretensión principal.
43. El objeto del pago de costas y costos es reembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración a denunciar el incumplimiento de la norma por parte del infractor. Por ello, las costas y costos asociados al procedimiento deben ser asumidos por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento.
44. La doctrina señala que los costos y costas son un conjunto de desembolsos dinerarios efectuados por un proceso determinado que guardan con éste relación de causalidad y necesidad¹³. En términos generales, la condena en costas y costos merece un juicio favorable desde el punto de vista del derecho de acceso a la justicia por actuar como incentivo para el ejercicio de las pretensiones fundadas¹⁴.
45. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece la facultad de la Sala para ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante¹⁵. Por su parte, el Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo¹⁶, establece que el

¹³ **GUTIERREZ ZARZA, Ángeles.** Las costas en el proceso civil. Madrid, 1998. COLEX, p. 47.

¹⁴ *"La actividad del Estado para obrar la actuación de la ley, requiere tiempo y gastos, esta inversión no puede volverse contra quien acude al proceso en busca de razón, mucho menos si la tiene, de manera que la justificación de la condena en costas no debe representar una disminución patrimonial para la parte a favor de la que se realiza; siendo interés del comercio jurídico que los derechos tengan un valor posiblemente puro y constante".* **CHIOVENDA, José.** Principios de Derecho Procesal Civil, trad. De José Casais y Santalo; t II ed. Reus, Madrid, 1977, p. 433.

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.**- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716 (...)

¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.**- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

reembolso de las costas y costos es responsabilidad de la parte vencida, salvo declaración expresa y motivada de la autoridad¹⁷.

46. Por consiguiente, corresponderá ordenar el pago de las costas y costos en aquellos casos en los que se verifique la existencia de responsabilidad administrativa por la infracción de las normas cuyo cumplimiento debe ser fiscalizado por Indecopi.
47. Siendo que en el presente caso ha quedado acreditada la infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por parte de Cruz del Sur respecto a las paradas realizadas en el trayecto Chiclayo – Lima, corresponde confirmar la Resolución 3561-2009/CPC en el extremo que ordenó a la denunciada que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento.

De la sanción impuesta

48. Finalmente, en la medida que Cruz del Sur no ha fundamentado su apelación respecto a la multa impuesta, corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada por resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la Resolución 3651-2009/CPC del 6 de noviembre de 2009, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Rodolfo José Bazualdo Meléndez contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor respecto a la imposibilidad de abordar el ómnibus de la denunciada y de la negativa para abordar el siguiente ómnibus disponible, al no haberse acreditado que el denunciante no haya abordado el bus de la denunciada por causas imputables a ésta.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 3651-2009/CPC que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a las paradas que hizo el ómnibus durante el trayecto Chiclayo – Lima, al no haber quedado acreditado que Transportes Cruz del Sur S.A.C. haya cumplido con realizar el viaje directo de acuerdo a lo ofrecido en el servicio denominado “Cruzero”.

¹⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 412°.- Principio de la condena en costas y costos.** El reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.

La condena en costas y costos se establece en cada instancia, pero si la resolución de segunda revoca la de primera, la parte vencida pagará las costas de ambas. Este criterio se aplica también para lo que resuelva la Corte de casación.

Si en un proceso se han discutido varias pretensiones, las costas y costos se referirán a las que hayan sido acogidas para el vencedor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 3651-2009/CPC en el extremo que sancionó Transportes Cruz del Sur S.A.C. con una multa ascendente a 1 UIT.

CUARTO: Confirmar la Resolución 3651-2009/CPC en el extremo que ordenó a Transportes Cruz del Sur S.A.C. que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente