

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCION N° 0143-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 012-2003/CPCSUR/PUN**

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DELEGADA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ZONA SUR

**DENUNCIANTE** : COMISIÓN DELEGADA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ZONA SUR (LA COMISIÓN)

**DENUNCIADA** : EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE COPACABANA S.R.L. (VIRGEN DE COPACABANA)

**MATERIA** : PROTECCION AL CONSUMIDOR  
PROCEDIMIENTO DE OFICIO  
INFORMACIÓN  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA

**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS POR CARRETERA

***SANCIÓN: 1 UIT para Empresa de Transporte Virgen de Copacabana S.R.L.***

Lima, 3 de febrero de 2006

## **I ANTECEDENTES**

El 16 de abril de 2003, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una campaña de fiscalización preventiva a las empresas de transporte interprovincial e interdepartamental en el Terminal Terrestre de Puno y en la carretera Juliaca-Cusco a efecto de verificar:

- La información brindada a los consumidores en el Terminal Terrestre de Puno referente a la lista de precios, rutas y horario de servicios.
- La hora efectiva de salida de los ómnibus.
- El transporte de pasajeros de pie y/o equipajes en el pasadizo del ómnibus.

De acuerdo al Informe N° 015-2003/CPCSUR-ODI-PUN presentado por la Secretaría Técnica de la Comisión, en dicha diligencia se pudo constatar que Virgen de Copacabana no exhibió la lista de precios, ni tampoco el horario de servicios en su establecimiento ubicado en el terminal terrestre. Asimismo, se verificó que el ómnibus con placa de rodaje N° UH-3246, de propiedad de la denunciada, partió del terminal terrestre con equipajes y bultos en el pasadizo. Posteriormente en la inspección realizada en la

carretera Juliaca-Cuzco se verificó que en dicha unidad de transporte también viajaron pasajeros de pie; situación similar se constató en el servicio brindado por otra unidad de transporte de la denunciada con placa de rodaje N° VU-1753 en la ruta Ayaviri-Puno, toda vez que se constató que viajaron pasajeros de pie y equipaje en el pasadizo.

Sobre la base de esta información, mediante Resolución N° 001-2003/CPCSUR del 25 de junio del 2003, la Comisión inició un procedimiento de oficio en contra de Virgen de Copacabana por infracciones a los deberes de información e idoneidad del servicio establecidos en los artículos 5° inciso b), 8° y 15° de la Ley de Protección al Consumidor.

El 25 de noviembre de 2003, Virgen de Copacabana presentó sus descargos sin contradecir los puntos de la resolución.

Mediante Resolución N° 132-2003-CPCSUR del 12 de diciembre de 2003, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción a lo establecido en los artículos 5° inciso b), 8° y 15° de la Ley de Protección al Consumidor y sancionó a Virgen de Copacabana con una multa de 1 UIT.

El 10 de agosto de 2005, Virgen de Copacabana apeló la referida resolución, señalando que la multa impuesta por la Comisión resultaba excesiva.

## **II CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si Virgen de Copacabana infringió los deberes de información e idoneidad del servicio establecidos en los artículos 5° inciso b) 8° y 15° de la Ley de Protección al Consumidor.

## **III ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

En el presente caso, Virgen de Copacabana ha trasgredido el artículo 5° inciso b)<sup>1</sup> y 15°<sup>2</sup> del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, toda vez que no brindó información apropiada y suficiente a los

---

<sup>1</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 5.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria par tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos y servicios.

(...)

<sup>2</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 15.-** El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

(...)

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCION N° 0143-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 012-2003/CPC SUR/PUN**

consumidores que acuden al Terminal Terrestre de Puno. Ello quedó constatado en la inspección realizada por la Secretaría Técnica el 16 de abril de 2003, en la que se verificó que la denunciada no publicó en su establecimiento la lista de precios y los horarios de servicios que su empresa brinda.

Asimismo, infringió el deber de idoneidad del servicio establecido en el artículo 8° del Decreto Legislativo 716<sup>3</sup>, Ley de Protección al Consumidor, toda vez que de acuerdo al acta de verificación levantada el 16 de abril de 2003, ha quedado acreditado que en las diligencias realizadas en las rutas Juliaca-Cuzco y Ayaviri-Puno se encontraron pasajeros viajando de pie y bultos en el pasadizo de los ómnibus de la denunciada con placas de rodaje N° UH-3246 y N° VU-1753.

Al haberse verificado la infracción al deber de idoneidad del servicio, corresponde confirmar la sanción de 1 UIT impuesta a Virgen de Copacabana, monto que no resulta excesivo toda vez que la denunciada ha puesto en peligro la seguridad de los pasajeros transportando un número mayor al permitido, no obstante que tenía conocimiento de la prohibición de transportar pasajeros de pie y equipajes en el pasadizo del ómnibus<sup>4</sup>. Adicionalmente, sancionar una infracción como la verificada permite crear incentivos para que las empresas de transporte interprovincial e interdepartamental presten sus servicios de conformidad con las normas del sector sin vulnerar los derechos de los consumidores al poner en riesgo su seguridad.

En consecuencia, atendiendo a los argumentos que anteceden y asumiendo como propias las consideraciones de la resolución de primera instancia<sup>5</sup>, corresponde confirmar la Resolución N° 132-2003/CPC SUR.

---

<sup>3</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 8.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

<sup>4</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTES aprobado mediante Decreto Supremo N°0092004-MTC. Título II Del Transportista. Artículo 122.-** Obligaciones del transportista:  
(...)

s) no permitir que se transporte personas en número que exceda al de asientos del vehículo indicado por el fabricante del mismo, con excepción del transporte provincial regular de personas que se realice en vehículos diseñados para el transporte de pasajeros de pie.

<sup>5</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, ARTÍCULO 6.- Motivación del Acto Administrativo.-**(...)

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

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCION N° 0143-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 012-2003/CPCSUR/PUN**

**IV RESOLUCIÓN DE LA SALA**

Confirmar en todos sus extremos la Resolución N° 132-2003-CPCSUR emitida por la Comisión Delegada de Protección al Consumidor Zona Sur el 12 de diciembre de 2003.

***Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, José Alberto Oscátegui Arteta, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.***

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO  
Presidente**