

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DELEGADA DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR ZONA SUR (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE** : MATILDE MERCADO CARPIO (LA SEÑORA MERCADO)  
**DENUNCIADO** : EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. (ORMEÑO)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
GRADUACION DE LA SANCION  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE POR VIA TERRESTRE

**SANCIÓN: 0,20 UIT**

Lima, 9 de marzo de 2005

## **I ANTECEDENTES**

El 14 de abril de 2004, la señora Mercado denunció a Ormeño ante la Comisión por presunta infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

La señora Mercado manifestó que el 2 de marzo de 2004 realizó un viaje de la ciudad de Lima a la ciudad de Trujillo, en un ómnibus del servicio Royal Class de la empresa denunciada, en el cual se había verificado el robo de su equipaje. Al respecto, la denunciante indicó que a la altura de la Comisaría de Supe, el vehículo se detuvo a efectos de que el chofer del vehículo denunciara el supuesto robo que se habría verificado en una de las bodegas del ómnibus.

De conformidad con lo señalado por la señora Mercado, no era cierto que se hubiera producido el robo del vehículo, ya que no resultaba creíble que el ómnibus hubiera sido asaltado cuando el chofer redujo la velocidad del vehículo para pasar un rompemueller. Finalmente, la señora Mercado indicó que no había observado indicios que permitieran establecer que los accesorios de seguridad de la bodega fueron forzados.

En sus descargos, Ormeño manifestó que, de conformidad con la información contenida en el Libro de Ocurrencias por Delitos de la Comisaría de Supe, se constató que la manija de la puerta de una de las bodegas del ómnibus había sido forzada<sup>1</sup>. En tal sentido, dado que la pérdida del equipaje de la denunciante se debió a un acto delictivo, su empresa no resultaría responsable por los hechos materia de controversia.

---

<sup>1</sup> Véase a fojas 196 del expediente.  
M-SDC-02/1C

Mediante Resolución N° 066-2004-CPCSUR, la Comisión declaró fundada en parte la denuncia presentada por la señora Mercado contra Ormeño por infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la denunciada no agotó los medios necesarios para determinar la responsabilidad de los supuestos autores del hurto ni la recuperación del equipaje.

Por tal motivo, la Comisión sancionó a la denunciada con una multa ascendente a 0,20 UIT. Asimismo, la Comisión declaró infundada la medida correctiva solicitada por la denunciante y, ordenó de oficio, como medida correctiva, que la denunciada cumpla con entregar a la denunciante la suma de S/ 375,00. Finalmente, ordenó a Ormeño que asuma el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la señora Mercado durante la tramitación del presente procedimiento.

El 13 de setiembre de 2004, Ormeño apeló de la mencionada resolución, sobre la base de los siguientes argumentos:

- (i) Su empresa habría agotado todos los medios necesarios para determinar la responsabilidad de los presuntos autores del robo al interponer la denuncia ante la autoridad policial competente.
- (ii) La pérdida del equipaje fue producto de una causa no imputable a su empresa, motivo por el cual, en el presente caso se habría configurado un eximente de responsabilidad.
- (iii) La medida correctiva impuesta se sustenta en una cláusula general de contratación que no es de aplicación en el presente caso, toda vez que está referida a la pérdida de equipaje en caso de extravío.

## **II CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si Transportes Ormeño cumplió con el deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y si, de ser el caso, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión.

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

En su recurso de apelación, Ormeño manifestó que el factor determinante de la pérdida del equipaje de la señora Mercado habría sido la intervención de delincuentes de los que su empresa también había sido víctima, siendo estas personas las que se apropiaron de las pertenencias de la denunciante, razón por la que el extravío del equipaje no podía serle imputado. En tal sentido, de la lectura del recurso presentado se desprende que el argumento de Ormeño se refiere al hecho determinante de tercero como eximente de responsabilidad.

La doctrina señala que la causa no imputable – hecho determinante de tercero – debe ser entendida como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos inculpables, que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran imputables al obligado<sup>2</sup>. En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que Ormeño acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia, sino que acredite la existencia de un hecho extraordinario que interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto.

Al respecto, De Trazegnies ha señalado que “(...) el carácter extraordinario del hecho está constituido por tratarse de una causa extraña al sujeto que pretende liberarse con esta defensa. En este sentido, es útil retomar el criterio de la tipicidad – atipicidad para determinar si la causa era extraña”<sup>3</sup>.

Asimismo, Visintini<sup>4</sup> ha señalado que el hurto del objeto de la prestación no siempre puede ser alegado como eximente de responsabilidad, ya que previamente se debe determinar si éste representa un riesgo típico de la actividad comprometida. En relación con esto, la referida autora indicó que tal sería el caso de los contratos de depósito, en los cuales el deudor (depositario), en atención a la naturaleza de la actividad comprometida, se encuentra sometido a un régimen de responsabilidad más estricto, por lo que se le exige tomar mayores previsiones.

Por tanto, la pérdida del equipaje de un pasajero durante un viaje en autobús constituye un riesgo típico de la actividad realizada por la denunciada como proveedor del servicio de transporte terrestre. Lo anterior, toda vez que la obligación de transportar pasajeros impone además un deber de custodia del equipaje transportado por la empresa de transporte hasta que le sea entregado al usuario.

Al respecto, la Resolución N° 0603-2002/TDC-INDECOPI ha establecido que el deber de custodia que recae en las empresas de transporte incluye justamente evitar la pérdida, extravío o robo del equipaje que transportan. En consecuencia, el robo de las maletas no puede ser un eximente de responsabilidad, como ha alegado Ormeño, por no tratarse de un evento ajeno a la actividad que realiza.

Por otro lado, corresponde señalar que al representar el robo, pérdida o extravío de equipaje un riesgo típico de la prestación de servicios de transporte terrestre, Ormeño estaba en mejor posición que cualquier persona para prevenirlo y resistirlo.

---

<sup>2</sup> Visintini, Giovanna. Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el incumplimiento de obligaciones y los hechos ilícitos en el derecho y la jurisprudencia civil. Ara Editores. Mayo 2002.

<sup>3</sup> De Trazegnies, Fernando. La Responsabilidad Extracontractual. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1995. Vol. IV, Tomo I, páginas 359 – 360.

<sup>4</sup> Visintini, Giovanna. Op. Cit. p. 73

En tal sentido, un consumidor razonable, al contratar un servicio de transporte terrestre, esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que fue entregado, tal como se comprometió la empresa de transporte, según el deber de custodia que le asiste.

Adicionalmente, es importante indicar que si bien la denunciada manifestó que las maletas fueron robadas, queda claro que la defraudada con los hechos ha sido la empresa de transportes y no el consumidor<sup>5</sup>. Así, el hecho de que la pérdida del equipaje se haya producido como consecuencia de un robo no exime a la empresa de transportes de la responsabilidad administrativa que le corresponde al haber infringido lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, modificando sus fundamentos.

Finalmente, en relación con la medida correctiva ordenada de oficio por la Comisión, la Sala considera que ante la ausencia de regulación específica sobre pérdida de equipaje en servicios de transporte terrestre de pasajeros, es de aplicación el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú<sup>6</sup>, conforme

al criterio de sustituibilidad establecido por la Sala en la Resolución N° 0158-2003/TDC-INDECOPI. En este sentido, debe modificarse la medida correctiva ordenada por la Comisión y calcular el monto que Ormeño debe devolver al denunciante en función al Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

Dado que en el procedimiento se ha acreditado que el equipaje consistía en una maleta, cuyo peso máximo permitido no podía exceder de 20 Kilogramos<sup>7</sup>, corresponde modificar la medida correctiva establecida por la Comisión y ordenar a

---

<sup>5</sup> Dicho criterio fue establecido por la Sala en la Resolución N° 0285-1999/TDC-INDECOPI, emitida en el procedimiento iniciado ante la Comisión de Protección al Consumidor por el señor José Andrés Pizarro Bonilla contra el Banco de Crédito del Perú por infracciones al Decreto Legislativo N° 716, cometidas en la prestación de servicios bancarios.

<sup>6</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE AERONÁUTICA CIVIL.- Artículo 270.-** El daño causado, salvo los casos en que exista una declaración especial del valor del equipaje o la carga, formulada por el pasajero o propietario de éstos en el momento de su entrega al transportador, es indemnizado en la siguiente forma:

- a) En caso de destrucción o pérdida de equipaje registrado, el transportador abona una suma equivalente a 17 DEG\* por kilo de peso registrado.
- b) En caso de avería o retraso de equipaje registrado, el transportador abona hasta una suma equivalente a 17 DEG por kilo de peso registrado.
- c) En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de la carga transportada, el transportador abona una suma equivalente a 17 DEG por kilo de peso registrado.

\* Conforme a lo publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de marzo de 2004, el Derecho Especial de Giro equivale a US\$1,47914.

<sup>7</sup> Véase fojas 65 del expediente.

Ormeño, que en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Mercado la cantidad de US\$ 502,90 por concepto de equipaje sustraído<sup>8</sup>.

#### IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** confirmar la Resolución N° 066-2004-CPCSUR emitida por la Comisión Delegada de Protección al Consumidor – Zona Sur, el 26 de julio de 2004 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Matilde Mercado Carpio contra Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, modificando sus fundamentos.

**SEGUNDO:** confirmar la Resolución N° 066-2004-CPCSUR en el extremo que sancionó a Expreso Internacional Ormeño S.A. con una multa ascendente a 0,20 Unidades Impositivas Tributarias y le ordenó que asuma el pago de las costas y costos en los que hubiera incurrido la señora Matilde Mercado Carpio durante la tramitación del presente procedimiento.

**TERCERO:** modificar la medida correctiva dictada por la Comisión Delegada de Protección al Consumidor – Zona Sur y, ordenar a Expreso Internacional Ormeño S.A., que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Matilde Mercado Carpio la cantidad de US\$ 502,90 por concepto del equipaje sustraído.

**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

---

<sup>8</sup> Resultado obtenido de calcular 17 DEG x 20 kilos que contendría el equipaje de la denunciante.