PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN DE ÁNCASH – ACUREA
DENUNCIADO	:	TRANSPORTES VÍA S.A.C.
MATERIA	:	CLÁUSULAS ABUSIVAS
ACTIVIDADES	:	OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C.: i) En tanto las cláusulas 1 y 4 de los términos y condiciones del servicio tenían carácter abusivo; ii) Haber omitido incluir en la hoja de reclamación la numeración correlativa y fecha del reclamo o queja; iii) Haber omitido cláusulas generales de contratación, condiciones del servicio contratado y plazo de caducidad en los boletos de viaje; y, iv) Haber omitido implementar, conforme a la normativa sectorial, el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web.

Se confirma la resolución impugnada, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C., respecto a que: i) La cláusula 2 de los términos y condiciones del servicio tenía carácter abusivo; y, ii) No contaría con la numeración en las hojas de reclamación virtual, razón social del proveedor, número de RUC, dirección del establecimiento comercial ni el código de identificación del Libro de Reclamaciones.

Se revoca la resolución apelada en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Transportes Vía S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada: i) En tanto la cláusula 16 de los términos y condiciones del servicio tenía carácter abusivo; y, ii) Condicionar la interposición de reclamos a la consignación de un número telefónico.

Se revoca la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Transportes Vía S.A.C.; y, en consecuencia, se declara infundada, en lo referido a la omisión de consignar las cláusulas generales de contratación.

SANCIONES:

- ***3,5 UIT: porque la cláusula 1 tenía carácter abusivo.***
- ***3,5 UIT: porque la cláusula 4 tenía carácter abusivo.***
- ***7 UIT: en tanto la cláusula 16 tenía carácter abusivo.***
- ***1 UIT: por omitir consignar condiciones de servicio.***
- ***1 UIT: por omitir consignar el plazo de caducidad de los boletos.***

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- ***1,05 UIT: por omitir consignar características obligatorias de la hoja del libro de reclamaciones.***
- ***2,58 UIT: por omitir consignar el aviso del libro de reclamaciones.***
- ***1,36 UIT: por exigir número telefónico para interponer un reclamo.***

TOTAL: 20,99 UIT

Lima, 30 de marzo de 2026

ANTECEDENTES

1. El 9 de abril de 2024, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash – Acurea (en adelante, la Asociación) denunció a Transportes Vía S.A.C. (en adelante, Transportes Vía)[1], con domicilio fiscal en Av. Nicolás Arriola 539, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima, y al señor Julio Fernando Guzmán Reyes, en su calidad de gerente general, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código–.

2. Mediante Resolución 1 del 15 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos[2]:

   Contra Transportes Vía

   i) Presunta infracción al literal g) del artículo 1.1, a los artículos 24 y 50 inciso e) del Código, en tanto el proveedor restringiría el derecho de los consumidores a interponer reclamos ante una controversia derivada de una relación de consumo al incluir en sus términos y condiciones la siguiente clausula: *"Cláusula 1"*, que señala: "*El pasajero al momento de recibir su boleto de viaje verificará que todos los datos consignados en éste sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores"*.
   ii) Presunta infracción a los artículos 66.7 y 50 inciso e) del Código, en tanto el proveedor limitaría el derecho de los consumidores a postergar su viaje en las mismas condiciones pactadas al momento de la adquisición del boleto de viaje, al incluir en sus términos y condiciones la siguiente clausula: *"Cláusula 2: Si desde la fecha de postergación hasta el día de*

[1] R.U.C.: 20375800315. Domicilio fiscal: Av. Nicolás Arriola 539, Urb. Santa Catalina. Lima - Lima - La Victoria.

[2] En otro extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó cargos contra el señor Guzmán, por presunta infracción al artículo 111 del Código, toda vez que, como gerente general, habría actuado con dolo o culpa inexcusable en la comisión de las siguientes conductas infractoras realizadas presuntamente por Transportes Vía:
   i) Habría incluido en los términos y condiciones publicados en la página web de Vía (https://transportesvia.com.pe/), cuatro (4) presuntas cláusulas abusivas; y,
   ii) No habría implementado las hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones Virtual ni el aviso correspondiente en su portal web: (https://transportesvia.com.pe/) acorde a la normativa vigente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

su utilización hubiera variación de tarifa, el usuario deberá reintegrar la tarifa".

iii) Presunta infracción al literal e) del artículo 1.1 y al 50 inciso e) del Código, en tanto el proveedor restringiría el derecho de los consumidores a exigir la devolución de su dinero al incluir en sus términos y condiciones la siguiente cláusula*: "Cláusula 4: No habrá devolución de dinero alguno después de haberse extendido el boleto de viaje"*.

iv) Presunta infracción al artículo 50 inciso a) del Código, en tanto el proveedor se exoneraría de responsabilidad frente a hechos de los cuales podría tener responsabilidad, al incluir en sus términos y condiciones la siguiente cláusula *"Cláusula 16: La empresa no se responsabiliza por pérdida de equipaje y/o bienes personales en el salón de pasajeros (…), ya que es responsabilidad exclusiva del pasajero"*.

v) Por presunta infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011- PCM, modificado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM -en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones-, en tanto el proveedor no habría implementado las hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones Virtual de su portal *web* (https://transportesvia.com.pe/) acorde a las normas sectoriales vigentes, en tanto habría omitido incluir:

   a) Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes (en adelante, RUC) y dirección del establecimiento comercial;
   b) Numeración correlativa que aparezca por defecto;
   c) Código de identificación que aparezca por defecto, fecha del reclamo o queja; y,
   d) Condicionaría la interposición de reclamos a los consumidores, en tanto exigiría el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

vi) Por presunta infracción al artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto el proveedor no habría implementado conforme a la normativa sectorial vigente el aviso del Libro de Reclamaciones en su página *web* (https://transportesvia.com.pe/).

3. Mediante Resolución 2 del 29 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una ampliación de cargos, imputando contra Transportes Vía el haber incurrido en la presunta infracción de los artículos 2.1 y 2.1 del Código, en tanto habría omitido lo siguiente:

a) Consignar en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que rigen al contrato de transporte;
b) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado; y,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

c) Consignar en los boletos de viaje el plazo de caducidad de estos[3].

4. Cabe precisar que, si bien mediante escritos del 26 de abril y 15 de mayo de 2024, Transportes Vía solicitó la prórroga del plazo para presentar sus descargos, no los presentó.

5. Mediante Resolución 6 del 2 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión precisó que las Cláusulas 1, 2 y 3 serían analizadas como presuntas infracciones al inciso e) del artículo 50 y la Cláusula 16 como una presunta infracción al inciso a) del artículo 50; y, las imputaciones descritas en el numeral i) del considerando 4 de la presente resolución como presuntas infracciones al numeral 2.1 del artículo 2 del Código.

6. Mediante Resolución 0192-2025/CC2 del 31 de enero de 2025[4], la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

   i) Declarar fundada la denuncia contra Transportes Vía, por infracción al literal e) del artículo 50 del Código, en tanto:
      a) Estableció una cláusula abusiva (Cláusula 1) que limitaba el derecho de los consumidores de interponer reclamos; sancionándolo con 3,5 UIT,
      b) Estableció una cláusula abusiva (Cláusula 4) que limitaba el derecho de los consumidores de exigir la devolución de su dinero; sancionándolo con 3,5 UIT.
   ii) Declarar infundada la denuncia presentada contra Transportes Vía por infracción al literal e) del artículo 50 del Código, al no probarse que estableció una cláusula abusiva (Cláusula 2) que limitaba el derecho de los usuarios a postergar su viaje en las mismas condiciones pactadas.
   iii) Declarar infundada la denuncia presentada contra Transportes Vía por presunta infracción al literal a) del artículo 50 del Código, al no probarse que estableció una cláusula abusiva (Cláusula 16) que lo exoneraría frente a la pérdida de equipaje en el salón.
   iv) Declarar fundada la denuncia presentada contra Transportes Vía, por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto omitió incluir: Numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja; sancionándolo con 1,05 UIT.

---

[3] En otro extremo de la Resolución 2, la Secretaría Técnica amplió los siguientes cargos contra el señor Guzmán, en su condición de gerente general, por presunta infracción del artículo 111 del Código, en tanto habría actuado con dolo o culpa inexcusable por haber omitido lo siguiente:
a) Consignar en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que rigen al contrato de transporte;
b) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado; y,
c) Consignar en los boletos de viaje el plazo de caducidad de estos

[4] Previamente, el 2 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción, el mismo que fue absuelto por la Asociación el 22 de octubre de 2024.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

v) Declarar infundada la denuncia contra Transportes Vía, por presunta infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto:
   a) Quedó acreditado que sus hojas contaban con denominación que permitía identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de RUC y dirección del establecimiento comercial.
   b) El requisito referente a tener código de identificación que aparezca por defecto no le era aplicable por tratarse de un Libro de Reclamaciones virtual.
   c) No quedó acreditado que condicionaba la interposición de reclamos a los consumidores, mediante el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

vi) Declarar fundada la denuncia presentada contra Transportes Vía, por infracción al artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto omitió implementar conforme a la normativa sectorial vigente el aviso del Libro de Reclamaciones en su página *web* (https://transportesvia.com.pe/); sancionándolo con 2,58 UIT.

vii) Declarar fundada la denuncia contra Transportes Vía, por infracción al numeral 2.1 del artículo 2 del Código, en tanto omitió:
   a) Consignar en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que regían al contrato de transporte; sancionándolo con 1 UIT.
   b) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado; sancionándolo con 1 UIT,
   c) Consignar en los boletos de viaje el plazo de caducidad de estos; sancionándolo con 1 UIT.

viii) Carecía de objeto dictar las medidas correctivas solicitadas por la Asociación sobre los extremos referidos a que el proveedor: a) incluyó en los Términos y Condiciones de su página *web* cláusulas abusivas, en tanto, limitaban el derecho de los usuarios a presentar reclamos y a solicitar la devolución de su dinero; y, b) la implementación de su aviso de Libro de Reclamaciones.

ix) Ordenar a Transportes Vía, en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución apelada cumpla con:
   a) Implementar en las hojas de su Libro de Reclamaciones la numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja conforme a lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
   b) Consignar en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que regían al contrato de transporte.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

c) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado.
d) Consignar en los boletos de viaje el plazo de caducidad de estos.

e) Otorgar a la Asociación el 4 % de las multas impuestas en virtud del convenio suscrito con el Indecopi.
f) Condenar a Transportes Vía al pago de las costas y costos del procedimiento y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, RIS-[5].

7. La Asociación y Transportes Vía apelaron la Resolución 0192-2025/CC2, mediante escritos presentados el 26 de febrero y 22 de abril de 2025[6], respectivamente. Por escrito del 2 de marzo de 2026, la Asociación absolvió el traslado del recurso de apelación de la denunciada.

8. Cabe precisar que la Asociación únicamente interpuso recurso de apelación respecto de los extremos declarados infundados contra Transportes Vía, mas no contra el señor Guzmán -ver pie de página 5-. En consecuencia, al no haber sido impugnada la decisión de la Comisión en este último extremo —pese a resultarle desfavorable—ha quedado firme. Asimismo, en tanto la Asociación no apeló el extremo referido a la falta de consignación del código de identificación en la Hoja de Reclamación virtual de Transportes Vía, a pesar de que resultaba desfavorable a sus intereses, también ha quedado firme.

ANÁLISIS

[5] En otro extremo de su pronunciamiento final, la Comisión resolvió lo siguiente:
i) Declarar infundada la denuncia presentada contra el señor Guzmán, por presunta infracción al artículo 111 del Código, al no probarse que participó con dolo o culpa inexcusable en la comisión de las siguientes presuntas infracciones:
a) El literal e) del artículo 50 del Código, referida que el proveedor estableció una cláusula abusiva que limitaba el derecho de los usuarios a postergar su viaje en las mismas condiciones pactadas; en tanto se declaró infundada la denuncia por dicha infracción imputada a Transportes Vía.
b) El literal a) del artículo 50 del Código, referida que el proveedor estableció una cláusula abusiva que lo exoneraría frente a la pérdida de equipaje en el salón; en la medida que se declaró infundada la denuncia por dicha infracción imputada a Transportes Vía.
c) El artículo 150 del Código, en tanto: 1) Quedó acreditado que sus hojas contaban con denominación que permitía identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de RUC y dirección del establecimiento comercial; 2) el requisito referente a tener código de identificación que aparezca por defecto no le era aplicable por tratarse de un Libro de Reclamaciones virtual; y, 3) no quedó acreditado que condicionaría la interposición de reclamos a los consumidores, mediante el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.
ii) Declarar infundada la denuncia presentada contra el señor Guzmán, por presunta infracción al artículo 111 del Código, al no haberse probado que participó con dolo o culpa inexcusable en la comisión de las siguientes infracciones declaradas fundadas contra Transportes Vía:
a) Haber incluido en los Términos y Condiciones de su página *web* una cláusula que resulta abusiva, en tanto, limitaba el derecho de los usuarios a presentar reclamos.
b) Haber incluido en los Términos y Condiciones de su página *web* una cláusula que resultaba abusiva, en tanto, limitaba el derecho de los usuarios a solicitar la devolución de su dinero.
c) No implementó el aviso de Libro de Reclamaciones en su página *web*.
d) No estableció las Hojas del Libro de Reclamaciones conforme los señalaba el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
e) Omitió consignar información relevante en sus boletos de transporte.

[6] Dicha apelación fue absuelta por la Asociación el 2 de marzo de 2026.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Cuestiones previas:

Sobre la improcedencia del recurso de apelación planteado por Transporte Vía, respecto de extremos referidos al señor Guzmán

9. En su apelación, Transportes Vía solicitó la nulidad de la resolución venida en grado, en tanto, su gerente general, el señor Guzmán, no había sido correctamente notificado.

10. Al respecto, una exigencia para la procedencia de un recurso es que el acto que se impugna le cause agravio al administrado o al tercero legitimado que interpone la apelación, por lo que solo en tal supuesto tendrá legitimidad para obrar respecto al derecho de impugnar.

11. En ese orden de ideas, Transportes Vía no contaba con legitimidad para obrar, a efectos de cuestionar la decisión final adoptada por la Comisión sobre la responsabilidad administrativa del señor Guzmán, en tanto dicho extremo solo concernía al ámbito de este último.

12. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 13 del 28 de agosto de 2025, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, que concedió el recurso de apelación formulado por Transportes Vía contra la Resolución 0192-2025/CC2; y, en consecuencia, se declara improcedente, en el extremo que solicitó la nulidad de la resolución venida en grado, por la indebida notificación al señor Guzmán.

Sobre la presunta subsanación de las cláusulas denunciadas como abusivas

13. El artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General -en adelante, TUO de la LPAG-[7] contempla las condiciones eximentes de responsabilidad por infracciones administrativas, entre las que se encuentra la subsanación voluntaria del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.

14. En concordancia con ello, el literal f) del artículo 108 del Código[8] establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte en caso el proveedor

[7] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**. **Artículo 257°.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones.**
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
(…)
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

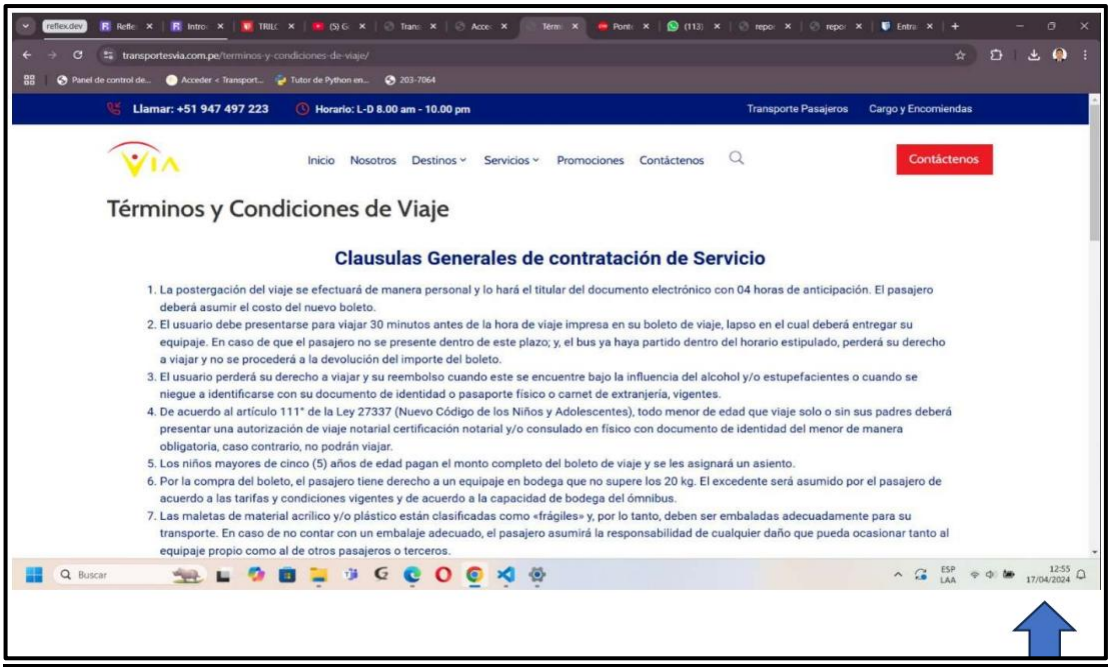
[8] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.** (…) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

subsane o corrija su conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, siendo que dicha disposición no será aplicable en los casos en los que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de un supuesto de discriminación.

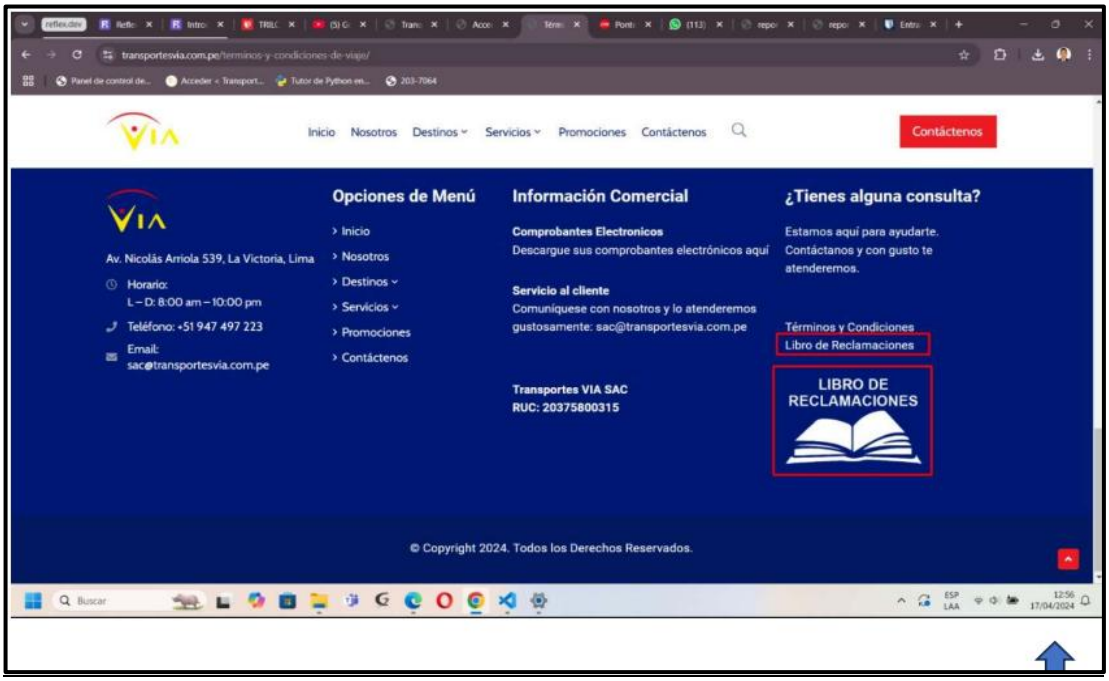
I. Respecto de la subsanación de las cláusulas abusivas y del aviso del Libro de Reclamaciones

15. En su apelación, el proveedor sostuvo que correspondía declarar la improcedencia de la denuncia en los extremos referidos a las cláusulas abusivas y la falta de la imagen del aviso del Libro de Reclamaciones, alegando haber retirado las cláusulas cuestionadas con anterioridad a la imputación de cargos. A fin de sustentarlo, presentó una captura de pantalla en la que no se visualizan las cláusulas denunciadas, consignándose como fecha de captura el 17 de abril de 2024, de acuerdo con la siguiente imagen:



a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



16. Al respecto, de las actuaciones en el expediente se advierte que el 15 de abril de 2024 la Secretaría Técnica realizó una supervisión a la página *web* del proveedor, verificando la existencia de las cláusulas cuestionadas; en esa misma fecha se emitió la Resolución 1, mediante la cual se imputaron cargos en contra de Transportes Vía, siendo esta notificada el 19 de abril de 2024. En tal sentido, corresponde evaluar si el medio probatorio presentado resulta suficiente para acreditar una subsanación previa a la notificación.

17. Sobre el particular, se advierte que la referida captura de pantalla, por sí sola, no genera convicción suficiente respecto de la efectiva subsanación de la conducta infractora, debido a que, la fecha y hora que figuran en dicha imagen corresponden a la configuración interna del equipo de cómputo desde la cual fue obtenida, la cual puede ser modificada manualmente, por lo que carece de elementos objetivos que permitan verificar su autenticidad o inmutabilidad.

18. Aunado a ello, se observa que dicho medio probatorio fue presentado recién en su apelación (22 de abril de 2025), esto es, con considerable posterioridad al inicio del procedimiento administrativo (19 de abril de 2024), sin que el proveedor haya justificado razonablemente su omisión de presentarlo oportunamente en primera instancia, lo que debilita su credibilidad.

19. Asimismo, no se han aportado otros medios de prueba complementarios que permitan corroborar la alegada subsanación, tales como registros de modificación del sitio *web*, comunicaciones internas dirigidas corregir la información del sitio *web*, reportes del sistema o cualquier otro elemento que

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

otorgue certeza sobre la fecha en que se habrían efectuado los cambios invocados.

20. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente la excepción de subsanación planteada por Transportes Vía.

II. Respecto de la subsanación de la falta de consignación de las cláusulas de contratación, condiciones de servicio y plazo de caducidad

21. En su apelación, el proveedor sostuvo que correspondía declarar la improcedencia de la denuncia, alegando que, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, había modificado sus boletas de venta y facturas, incorporando un código QR y un enlace que remitirían a los términos y condiciones del servicio y a las cláusulas de contratación.

22. Al respecto, se aprecia la existencia de un código QR impreso en el boleto de viaje; sin embargo, al ser escaneado mediante un dispositivo móvil, contrariamente a lo señalado por el proveedor, este no redirige a la página *web* ni a las cláusulas de contratación, sino únicamente a un código numérico (“20375800315”), sin contexto ni contenido informativo relevante para el consumidor.

23. Sin perjuicio de ello, aun en el supuesto de que dicho código hubiera permitido acceder a los términos y condiciones del servicio, se advierte que su sola incorporación no satisface el deber de información, en tanto el boleto no contiene indicación alguna que permita al consumidor conocer que, mediante dicho código, podría acceder a las cláusulas de contratación y condiciones de servicio aplicables.

24. En efecto, para garantizar el cumplimiento del deber de información, resultaba indispensable que el proveedor señalara de manera expresa, clara y accesible que, a través del referido código, el consumidor podía acceder a información relevante sobre las cláusulas de contratación y condiciones de servicio aplicables, lo cual no se verifica en el presente caso.

25. De igual modo, respecto del enlace consignado en el boleto, que remitiría a los términos y condiciones del servicio, debe precisarse que su sola inclusión no resulta suficiente, si no se informa de manera expresa y destacada el contenido al que dirige ni su relevancia dentro de la relación de consumo.

26. Esto debido a que el deber de información exige que el proveedor brinde al consumidor información clara, suficiente, oportuna y fácilmente accesible, no siendo suficiente la remisión genérica a plataformas digitales sin orientación alguna, pues ello traslada indebidamente al consumidor la carga de indagar sobre condiciones que debieron ser puestas en su conocimiento de manera directa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

27. Por las razones expuestas, corresponde declarar improcedente la excepción de subsanación deducida por Transportes Vía.

Sobre las cláusulas abusivas

28. El artículo 48 literal c) del Código, complementado con el artículo 49° de dicha norma, señala 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 contrato[9].

29. Así, el artículo 49 del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50 y 51 de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

30. 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 prueba 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.

31. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados 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–.

I. Sobre la presunta infracción al literal e) del artículo 50 del Código

32. El literal e) del artículo 50 del Código establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta 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.

I.A. Respecto de la Cláusula 1

33. La Asociación denunció que Transportes Vía incluyó en los Términos y Condiciones de su página *web* la presunta cláusula denominada *"Cláusula 1"*,

[9] Literal c) del artículo 48° y artículo 49° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: https://goo.su/dktrNT.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que señalaba: "*El pasajero al momento de recibir su boleto de viaje verificará que todos los datos consignados en éste sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores*".

34. La Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia al considerar que la citada cláusula resultaba atentatoria al derecho de los usuarios de reclamar y obtener una respuesta a sus reclamos conforme a lo señalado en el artículo 24 del Código, debido a que la empresa de transporte limitaba su derecho a interponer un reclamo.

35. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegación de improcedencia de la denuncia por subsanación, la cual ha sido previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

36. Al respecto, se debe evaluar si la cláusula cuestionada tiene por efecto excluir o limitar un derecho legalmente reconocido al consumidor, en los términos previstos en el literal e) del artículo 50 del Código.

37. De la revisión de su contenido, se advierte que la denominada "Cláusula 1" establece que, una vez recibido el boleto y verificados los datos consignados en este, no se admitirían reclamos posteriores, lo que implicaba una restricción general y anticipada del derecho del consumidor a formular reclamos, sin distinguir la naturaleza del eventual inconveniente ni las circunstancias en que este pudiera manifestarse.

38. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que el derecho a reclamar constituye una manifestación del derecho a la protección del consumidor, reconocido en el artículo 24 del Código, el cual no puede ser desconocido ni limitado por disposiciones contractuales predispuestas por el proveedor.

39. Así, al establecer una limitación absoluta al ejercicio de dicho derecho —circunscribiéndolo únicamente al momento de la recepción del boleto—, la cláusula bajo análisis limita un derecho legalmente reconocido, impidiendo que los usuarios puedan cuestionar posteriormente eventuales incumplimientos, errores no advertidos razonablemente o situaciones que se manifiesten con posterioridad.

40. En consecuencia, se advierte que la cláusula materia de análisis vulnera lo previsto en el literal e) del artículo 50 del Código, al restringir indebidamente el ejercicio de un derecho de los consumidores, por lo que deviene en una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, siendo, por tanto, inexigible.

41. Por lo expuesto, corresponde confirmar el extremo de la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por la infracción analizada en este acápite.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

I.B. Respecto de la Cláusula 2

42. La Asociación denunció que Transporte Vía incluyó en los Términos y Condiciones de su página *web* la presunta cláusula denominada *"Cláusula 2"*, que señalaba: *"Si desde la fecha de postergación hasta el día de su utilización hubiera variación de tarifa, el usuario deberá reintegrar la tarifa"*.

43. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia al considerar que la cláusula citada no limitaba el derecho de los consumidores, toda vez que no existía norma que prohíba a los proveedores el cobrar la diferencia tarifaria en las postergaciones de viajes, siempre que haya sido informado, situación que aconteció en el presente caso, toda vez que ello se encuentra plasmado en los términos y condiciones del servicio.

44. En su apelación, la Asociación sostuvo:

i) Que, la redacción de la cláusula evidenciaba la imposición de una desventaja para el consumidor al ejercer su derecho de postergación a una fecha cierta. En efecto, pese a existir una fecha de postergación previamente acordada —con un precio determinado—, la cláusula facultaba a Transportes Vía a modificar dicho precio hasta el momento de su utilización efectiva, en caso de variación, supuesto que difiere de aquellos boletos postergados sin fecha definida.
ii) Que, resultaba erróneo considerar la información previa de la cláusula para el análisis de su carácter vejatorio, como lo había efectuado la Comisión, dado que, dicho análisis debía centrarse en verificar que la cláusula no hubiese sido objeto de negociación individual y que generase una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por las partes, en ese sentido, la información previa sobre su contenido no enervaba su carácter abusivo, por lo que su consideración constituía un error de método.
iii) Que, resultaba preocupante el error de método consistente en considerar la información previa en el análisis del carácter vejatorio, pues, como se había advertido en la Resolución 2439-2024/SPC-INDECOPI, la Sala sostuvo que los usuarios se encontraban obligados a leer los Términos y Condiciones y que, de no estar de acuerdo, debían abstenerse de navegar, concluyendo que el proveedor cumplía con informar previamente las condiciones del servicio; no obstante, dicho razonamiento evidenciaba una indebida equiparación entre el deber de información y el análisis de abuso, en tanto la sola puesta en conocimiento de una cláusula no enervaba su carácter abusivo, configurándose así un error de método.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

45. Al respecto, se debe evaluar si la cláusula cuestionada tiene por efecto limitar un derecho legalmente reconocido al consumidor, en los términos del literal e) del artículo 50 del Código, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 66.7 del artículo 66 del mismo cuerpo normativo.

46. De la revisión de la cláusula materia de análisis, se advierte que esta establece que, ante una variación de la tarifa entre la fecha de postergación y la fecha de utilización del servicio, el consumidor deberá asumir el pago de la diferencia en el precio en caso haya un incremento, en ese sentido, no se aprecia una exclusión del derecho de postergación, sino una regulación de las condiciones económicas aplicables en caso de su ejercicio.

47. Asimismo, el numeral 66.7 del artículo 66 del Código reconoce el derecho de los consumidores a postergar el servicio en las mismas condiciones pactadas, precisando que el monto pagado puede ser considerado como parte de pago, según lo acordado. De ello se desprende que la norma no prohíbe expresamente el cobro de diferencias tarifarias, sino que admite la posibilidad de que el precio originalmente abonado sea imputado al nuevo servicio bajo las condiciones vigentes.

48. En esa línea, la cláusula cuestionada no impide ni restringe un derecho legal de los consumidores, sino que prevé que, en caso de postergaciones y que concurra una variación de la tarifa, el consumidor deba asumir la diferencia correspondiente, lo cual no resulta, por sí mismo, contrario al marco normativo aplicable.

49. Por otro lado, contrariamente a lo alegado por la Asociación, la redacción de la cláusula no evidenciaba, por sí misma, la imposición de una desventaja indebida para el consumidor, en efecto, si bien se prevé la posibilidad de que el usuario deba asumir una diferencia tarifaria, ello no implica una modificación arbitraria de las condiciones pactadas, sino la aplicación de una regla económica vinculada a la variación del precio del servicio en el tiempo. Asimismo, el derecho de postergación no resulta suprimido ni condicionado de manera irrazonable, manteniéndose la facultad del consumidor de reprogramar su viaje, incluso en supuestos de fecha cierta.

50. Aunado a lo anterior, respecto del cuestionamiento referido al uso de la información previa en el análisis de la cláusula, corresponde precisar que la evaluación realizada por la Comisión no se sustentó exclusivamente en dicho elemento, sino que lo consideró como un aspecto relevante dentro del análisis integral del caso, en efecto, si bien la sola información no determina la validez de una cláusula, sí resulta pertinente para establecer el contexto en el que el consumidor adoptó su decisión de consumo, especialmente cuando se trata de condiciones económicas del servicio.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

51. Finalmente, en la misma línea, el argumento referido al supuesto error de método no resulta atendible, en la medida en que no se advierte que la Comisión haya equiparado el deber de información con la ausencia de abuso en la mencionada cláusula, por lo que corresponde desestimar el alegato de apelación contenido en el inciso iii del considerando 44 de la presente resolución.

52. En consecuencia, al no verificarse que la cláusula excluya o limite un derecho legalmente reconocido al consumidor, sino que regula una condición económica previamente informada, no se configura el supuesto previsto en el literal e) del artículo 50 del Código.

53. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo de la imputación.

I.C. Respecto de la Cláusula 4

54. La Asociación denunció que Transporte Vía en los Términos y Condiciones de su página *web* la presunta cláusula denominada *"Cláusula 4"*, que señalaba: *"No habrá devolución de dinero alguno después de haberse extendido el boleto de viaje"*.

55. La Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia al considerar que la cláusula citada imponía una limitación al derecho de solicitar el reembolso por el servicio contratado, en determinadas circunstancias.

56. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegación de improcedencia por subsanación, la cual ha sido previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

57. Al respecto, se debe evaluar si la cláusula cuestionada tiene por efecto excluir o limitar un derecho legalmente reconocido al consumidor, en los términos del literal e) del artículo 50 del Código.

58. De la revisión de la denominada "Cláusula 4", se advierte que esta establece de manera absoluta que no habrá devolución de dinero una vez emitido el boleto de viaje, sin contemplar excepción alguna ni distinguir las circunstancias en las que podría configurarse un incumplimiento del proveedor o una falta de idoneidad del servicio.

59. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que el ordenamiento reconoce expresamente el derecho del consumidor a la devolución de la contraprestación pagada en determinados supuestos, tales como cuando el servicio no se presta en la oportunidad debida, no resulta idóneo o no se adecúa a las condiciones ofrecidas, conforme a lo previsto en el artículo 97 del Código.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

60. Así, la cláusula bajo análisis, al excluir de manera general la posibilidad de devolución, desconoce y limita un derecho legalmente reconocido a los consumidores, impidiendo su ejercicio incluso en aquellos casos en los que la ley expresamente lo habilita.

61. En consecuencia, la referida estipulación encuadra en el supuesto previsto en el literal e) del artículo 50 del Código, al restringir el derecho de los consumidores a la devolución de lo pagado en los casos que corresponda, por lo que constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, deviniendo en inexigible.

62. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar el extremo de la resolución apelada que declaró fundado la denuncia en este extremo de la imputación.

II. Sobre la presunta infracción al literal a) del artículo 50 del Código

63. El literal a) del artículo 50 del Código establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta aquellas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o de sus dependientes por dolo o culpa, así como aquellas que trasladen al consumidor la responsabilidad derivada de los actos u omisiones del proveedor.

64. La Asociación denunció que Transporte Vía en los Términos y Condiciones de su página web la presunta cláusula denominada *"Cláusula 16"*, que señala: *"La empresa no se responsabiliza por pérdida de equipaje y/o bienes personales en el salón de pasajeros …, ya que es responsabilidad exclusiva del pasajero"*.

65. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, al considerar que un consumidor que decide contratar un servicio de transporte esperaría que el proveedor tome las medidas de seguridad pertinentes para el resguardo de su equipaje; sin embargo, la custodia del equipaje en la cabina es de exclusiva responsabilidad del pasajero, en tanto, el mismo se encuentra en su poder durante la prestación del servicio y no ha sido entregado directamente al proveedor para su respectivo resguardo.

66. En su apelación, la Asociación sostuvo que la cláusula se encontraba redactada en términos absolutos, lo que daría a entender que la empresa nunca sería responsable por la pérdida de equipaje en el salón del bus; no obstante, señaló que existían supuestos en los que podría configurarse responsabilidad —como la recogida de pasajeros en paradas informales o la omisión de medidas de seguridad—, por lo que dicha determinación debía efectuarse en cada caso concreto, conforme a la jurisprudencia seguida en las Resoluciones 0668-2020/SPC-INDECOPI del 4 de marzo de 2020 y 2455-2024/SPC-INDECOPI del 2 de setiembre de 2024.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

67. Al respecto, se debe evaluar si la cláusula cuestionada tiene por efecto excluir o limitar la responsabilidad del proveedor en los términos previstos en el literal a) del artículo 50 del Código.

68. De la revisión de la denominada Cláusula 16 se advierte que esta exonera a la empresa por la pérdida de equipaje o bienes personales en el salón de pasajeros, atribuyendo dicha responsabilidad de manera exclusiva a los consumidores, sin introducir distinción o condicionamiento alguno.

69. Si bien los bienes que el pasajero mantiene consigo en el salón no son objeto de una entrega material al proveedor —a diferencia del equipaje en bodega—, ello no enerva que el proveedor conserve un deber general de seguridad y adecuada organización del servicio, cuya inobservancia podría generar responsabilidad.

70. En ese sentido, conforme a lo señalado por la Asociación, la cláusula presenta una redacción de carácter general y absoluto, al establecer que la pérdida de equipaje en el salón es de "responsabilidad exclusiva del pasajero", trasladando de manera indiscriminada al consumidor los riesgos asociados a la prestación del servicio, sin contemplar supuestos en los que dicha pérdida pudiera ser atribuible a una conducta dolosa o culposa del proveedor.

71. Lo anterior resulta particularmente relevante si se considera que, aun cuando el equipaje no haya sido entregado en custodia directa, el proveedor conserva deberes inherentes a la prestación del servicio, tales como garantizar condiciones razonables de seguridad, control en el embarque y desembarque de pasajeros, así como una adecuada organización del viaje.

72. En ese contexto, la cláusula no solo delimita un ámbito de responsabilidad, sino que vacía de contenido el régimen general de responsabilidad del proveedor, al impedir que el consumidor pueda invocar la concurrencia de dolo o culpa en supuestos en los que, por ejemplo, la pérdida del bien derive de deficiencias en las medidas de seguridad, en la supervisión del servicio o en la actuación de su propio personal, de este modo, la estipulación opera como una exoneración anticipada y absoluta de responsabilidad.

73. Por tanto, no se trata de una mera precisión contractual sobre la tenencia de los bienes, sino de una cláusula que altera indebidamente la distribución de riesgos, trasladando al consumidor cargas que, conforme al marco legal, corresponden al proveedor en su calidad de prestador del servicio.

74. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo de la imputación; y, en consecuencia, corresponde declararla fundada.

<u>Sobre el libro de reclamaciones</u>

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

75. El artículo 150 del Código[10] establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

76. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se entiende por Libro de Reclamaciones al documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

77. Asimismo, el artículo 5 de dicho Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que cada hoja de reclamación de los libros de reclamaciones (ya sean de naturaleza virtual o física) deberá contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I de dicho reglamento, además de precisar cuáles son los datos que mínimamente se deben consignar a fin de tener como puesto un reclamo[11].

I. <u>Respecto a que el libro de reclamaciones virtual del proveedor no tenía la denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial</u>

---

10 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150º.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

11 **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación.** Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste. Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye: - Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda. - Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto. - Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda. - Fecha del reclamo o queja. - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad. - Identificación del producto o servicio contratado. - Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo. - Detalle de la reclamación o queja. - Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja. - Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo. - Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico. - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)
<u>En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados</u>. (subrayado agregado)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

78. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, al considerar que la Hoja de Reclamaciones Virtual de Transportes consignaba la razón social, el número de RUC y el domicilio fiscal, conforme a lo previsto en el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

79. En su apelación, la Asociación sostuvo que la Comisión no valoró que la hoja virtual de reclamaciones presentada no contenía los apartados que aparecían en el cargo posterior, diferencia atribuible a Transportes Vía. En ese sentido, señaló que lo relevante era el contenido de la hoja virtual, pues garantizaba un registro fiel desde el inicio, y que ambos documentos debían ser idénticos, conforme a lo establecido por la Sala en la Resolución 2897-2024/SPC-INDECOPI.

80. Al respecto, se advierte que, el 15 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión levantó un Acta de Verificación (en adelante, el Acta de Verificación) de la página *web* del proveedor, en la cual se constató que Transportes Vía consignaba la razón social, el número de RUC y la dirección correspondiente.

81. En ese sentido, si bien la Asociación presentó una imagen en la que no se advertían dichos datos en la hoja virtual de reclamaciones, a la fecha de la verificación —realizada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos—, la Secretaría Técnica no advirtió tal omisión, según se indicó en el Acta de Verificación, por el contrario, se observó que los referidos datos se encontraban consignados desde el llenado de la hoja de reclamación. En consecuencia, no corresponde atribuir responsabilidad al proveedor por este extremo.

82. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia de la Asociación en este extremo de la imputación.

II. <u>Respecto a que el Libro de Reclamaciones virtual del proveedor no tenía la numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja</u>

83. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, al probarse que la hoja de reclamo virtual de Transportes Vía no contenía la numeración correlativa que aparezca por defecto ni la fecha del reclamo o queja.

84. En su apelación, el proveedor no presentó argumentos específicos para desestimar este extremo de la denuncia.

85. En el Acta de Verificación se advierte la Hoja Virtual de Reclamación cuestionada; sin embargo, no se aprecia que contenga la numeración correlativa ni la fecha del reclamo y queja.

86. El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones señala que las Hojas

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones tanto de naturaleza física como virtual deben contener la numeración correlativa que debe aparecer impreso o por defecto, según corresponda, asimismo, señala que debe contener la fecha del reclamo y queja.

87. En consecuencia, al determinarse que la Hoja Virtual de Reclamación de Transportes Vía no cumple con este requisito, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en este extremo.

III. Respecto a que condicionaría la interposición de reclamos a los consumidores, en tanto les exigiría el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual

88. En este punto, la Asociación denunció que Transportes Vía condicionaría la interposición de reclamos, en tanto exigiría el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual.

89. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, al considerar que, en el artículo 5 de la referida normativa, se advertía que el Reglamento del Libro de Reclamaciones establecía como requisito mínimo para las hojas de reclamaciones el teléfono y el correo electrónico del consumidor.

90. En su apelación, la Asociación sostuvo que dicha interpretación era incorrecta, pues la norma establecía como requisito mínimo el domicilio —para respuestas físicas— o, de manera alternativa, el correo electrónico —para respuestas virtuales—, no siendo el número telefónico un dato obligatorio, por lo que, en todo caso, debió ser consignado como facultativo.

91. Al respecto, obra en el expediente la captura de pantalla del Libro de Reclamaciones virtual del proveedor, levantada mediante Acta de Verificación, en la que se advierte que el proveedor exigía como requisito obligatorio la consignación de un número telefónico para registrar el reclamo.

92. Si bien el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que tanto los libros de naturaleza física o virtual deben contener como mínimo el espacio para que el consumidor consigne su nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono, domicilio o correo electrónico; lo cierto es que el último párrafo de dicho artículo, no menciona que como mínimo se debe consignar un número telefónico/correo electrónico a fin de que se tenga como presentado un reclamo, tal como se muestra a continuación:

> *"**Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación***
> (…)
> *En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados".*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

93. De ello se desprende que el consumidor está obligado a consignar, como mínimo, su Documento Nacional de Identidad, domicilio o correo electrónico, la fecha del reclamo o queja y el detalle de este, no siendo exigible la consignación de un número telefónico.

94. En tal sentido, no resulta válido condicionar la presentación del reclamo a la inclusión de dicho dato. Cabe precisar que este criterio se encuentra en línea con lo desarrollado por la Sala en la Resolución 2609-2024/SPC-INDECOPI -emitida en el marco de un mandato judicial-.

95. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía y, en consecuencia, declararla fundada la denuncia por haber condicionado la interposición de reclamos a los consumidores, en tanto exigía el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

Del aviso del Libro de Reclamaciones

96. El artículo 151 del Código[12] impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.

97. De acuerdo con el numeral 3.5 del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones[13], define que el aviso del Libro de Reclamaciones es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del citado Reglamento.

98. A su turno, el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones prescribe que los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como

---

12 ***ARTÍCULO VIGENTE AL INICIO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO***
LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones. A efectos del artículo 150º, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

13 **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 3º.- Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del referido Reglamento.

99. En su denuncia, la Asociación señaló que en la página *web* de inicio del portal de internet de Transportes Vía se podía apreciar que el denunciado no exhibía el aviso del Libro de Reclamaciones.

100. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, al considerar que, de la revisión de los medios probatorios que obraban en el expediente, no se advertía que el proveedor hubiera consignado el aviso del libro de reclamaciones.

101. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegación de improcedencia por subsanación, la cual ha sido previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

102. Al respecto, en su resolución final, la Comisión verificó que, si bien en la página *web* del proveedor existía un enlace vinculado al Libro de Reclamaciones, no se advertía la presencia del aviso conforme a las exigencias del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

103. En consecuencia, se encuentra acreditado que el proveedor no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones en su plataforma virtual, conforme a lo exigido por la normativa vigente, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa en este extremo.

104. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 151 del Código.

Sobre el deber de información

105. El artículo 1.1 literal b) del Código[4] señala 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 para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

106. En esa línea, el artículo 2.1 del Código establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

107. En el marco del servicio de transporte terrestre, de una interpretación conjunta de los artículos 79 y 80 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por el Decreto Supremo 017-2009-MTC -en adelante, el Reglamento Nacional de Administración de Transporte-[5], se desprende que el proveedor de dicho servicio está obligado a informar -entre otros- a sus usuarios, dentro de los boletos de viaje, sobre las cláusulas generales de contratación que regirán en el contrato de transporte, así como, el nombre de la empresa aseguradora y el número de póliza.

I. <u>Respecto a la falta de consignación en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que rigen al contrato de transporte</u>

108. En su denuncia, la Asociación refirió que el Reglamento Nacional de Transportes señalaba que las cláusulas generales de contratación debían constar en el reverso del comprobante de pago, lo cual no ocurrió en el presente caso.

109. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo de la imputación.

110. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegación de improcedencia por subsanación, la cual fue previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

111. Al respecto, obra en el expediente el Boleto de transporte presentado por la Asociación, en cuya parte final señala lo siguiente: *"consulta los términos y condiciones de viaje: https://transportesvia.com.pe/"*.

112. Sobre el particular, cabe tener presente que el numeral 80.2.8 del artículo 80 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transportes -en adelante, el Reglamento de Transportes-, establece la obligación que los boletos de transporte deben contener: "*Cláusulas generales de contratación, las que estarán contenidas en el reverso del documento con caracteres claros y legibles*".

113. De una lectura de la norma antes citada, se advierte que la finalidad de dicha disposición no es otra que proporcionar de manera oportuna a los consumidores información clara y legible sobre las cláusulas generales de contratación que regulan la prestación del servicio de transporte (esto es, los términos y condiciones que rigen dicho servicio). Ello, a fin de que los pasajeros puedan conocer, de manera directa, sus derechos y obligaciones respecto del servicio que han contratado.

114. En ese sentido, se advierte que el artículo bajo comentario no puede interpretarse de forma aislada y bajo un criterio únicamente literal por parte de la autoridad de consumo, sino que resulta necesario efectuar una interpretación teleológica y sistemática del artículo 2 del Código y de las demás

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

normas que buscan corregir la asimetría en la que se encuentran los consumidores en el mercado, a fin de establecer el verdadero sentido de dichas disposiciones sin perder de vista que lo que se busca garantizar es el derecho a la información de los consumidores.

115. Así, atendiendo a la realidad actual de la regulación sobre boletos de viaje, la finalidad expuesta se cumpliría plenamente cuando el proveedor demuestre que brindó información sobre las cláusulas generales de contratación mediante algún medio fácilmente visible y accesible a los pasajeros al momento de la contratación (entiéndanse por estos: páginas web, banners, afiches, entre otros), en tanto la referencia o remisión a ellos conste -independientemente de cualquier otra forma adicional- en el boleto electrónico expedido.

116. Bajo tal premisa, no correspondería exigir a los proveedores de servicios de transporte terrestre que cuenten con las cláusulas generales de contratación al reverso de los comprobantes de pago electrónicos cuando estas se exhiban en otros medios igual de eficaces que logren la finalidad de norma y, en tanto, la referencia a la ubicación de los mismos aparezca -independientemente de cualquier otra forma adicional- en el boleto. Lo contrario implicaría exigir el cumplimiento de una formalidad que en la práctica podría contravenir la realidad del sistema de contratación de estos negocios, sin que ello importe mayores beneficios al consumidor, pues, tal como se ha señalado precedentemente, la finalidad de la norma citada se cumple con la publicación de la información en lugares fácilmente ubicables y perceptibles para los consumidores.

117. Cabe resaltar que, este criterio fue adoptado por la Sala mediante Resolución 1719-2021/SPC-INDECOPI, afirmando que toda norma que delimita la libertad de empresa en aras a lograr objetivos de interés público debe ser aplicada razonablemente, buscando el equilibrio entre los derechos en conflicto y que las limitaciones que se establezcan se justifiquen en beneficios efectivos para el consumidor y no en meras formalidades.

118. En el boleto aportado por la Asociación se observa un *link* que remitía a los términos y condiciones del proveedor de manera expresa. En tal sentido, ha quedado acreditado que Transportes Vía comunicó que la información referida a las cláusulas generales de contratación se encontraba en dicho link, por lo que corresponde eximir de responsabilidad al proveedor por este hecho.

119. Por tales consideraciones, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en este extremo; y, en consecuencia, declararla infundada. Por ende, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa impuesta, la condena al pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, en lo pertinente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

II. Respecto a la omisión de consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado

120. En su denuncia, la Asociación refirió que el Reglamento Nacional de Transportes señalaba que las condiciones de contratación debían constar en el boleto, lo cual no ocurrió en el presente caso, dado que su condición de usuario del servicio era *gold*; sin embargo, en el boleto no se advertía mayor precisión sobre ello.

121. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo de la imputación.

122. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegato de improcedencia por subsanación, la cual ha sido previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

123. Al respecto, en el boleto de viaje emitido por Transportes Vía con fecha 22 de febrero de 2024 que obra en el expediente no se advierte las condiciones del servicio contratado por el consumidor.

124. El numeral 80.2.8 del artículo 80 del Reglamento de Transportes establece que el boleto deberá contener: "*Condiciones del servicio según su modalidad*"; es decir, deben constar de manera expresa en el propio boleto.

125. Si bien en dicho boleto se consigna un enlace *web* para la consulta de los términos y condiciones, al acceder a dicho enlace, no se advierte información relativa a las condiciones específicas de la modalidad del servicio contratado, lo que evidencia el incumplimiento de la obligación normativa.

126. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia respecto a la omisión de consignar en los boletos de viaje los términos y condiciones del servicio contratado.

III. Respecto a la omisión de consignar en los boletos de viaje su plazo de caducidad

127. En su denuncia, la Asociación refirió que los boletos de servicios de transporte de Transportes Vía no contenían en las cláusulas generales de contratación su fecha de caducidad.

128. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo de la imputación.

129. En su apelación, Transportes Vía no presentó argumentos adicionales, limitándose a reiterar su alegación de improcedencia por subsanación, la cual ha sido previamente desestimada en la cuestión previa de la presente resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

130. Conforme al numeral 80.2.6 del artículo 80 del Reglamento de Transportes, la empresa de transportes deberá entregar al consumidor un boleto de viaje que contendrá -entre otros- su fecha de caducidad: "*Fecha de expedición y caducidad del boleto de viaje, cuyo plazo debe estar expresado en las cláusulas generales de contratación*".

131. Del boleto de viaje presentado por la Asociación se advierte que Transportes no consignó la fecha de caducidad en sus términos y condiciones de viaje ni que esta información haya sido trasladada a los consumidores por otros medios. Asimismo, si bien mencionó que esta información se encontraba en sus términos y condiciones, no se puede tener certeza de que estos no hayan sido modificados con posterioridad al inicio del presente procedimiento, por lo que corresponde desestimar lo alegado.

132. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en este extremo.

Sobre las medidas correctivas

133. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias[14]. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente[15].

134. Para el dictado de medidas correctivas se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto[16].

---

[14] **LEY 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.

[15] **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115º.- 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (…)
Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (…)

[16] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (…) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

135. La Comisión ordenó en calidad de medida correctiva reparadora a Transportes Vía que, en el plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución apelada cumpla con: i) Implementar en las Hojas de su Libro de Reclamaciones la numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja conforme a lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; ii) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado; y, iii) Consignar en los boletos de viaje su plazo de caducidad.

136. No obstante, en su apelación, la Asociación cuestionó que no se hayan dictado medidas adicionales vinculadas a la publicación de avisos rectificatorios e informativos, así como órdenes de abstención futura respecto de las cláusulas abusivas declaradas fundadas.

137. Al respecto, este Colegiado advierte que, con posterioridad al inicio del procedimiento, las cláusulas cuestionadas fueron retiradas de los términos y condiciones del proveedor, cesando así la conducta infractora. En ese sentido, no se ha acreditado la persistencia de efectos que deban ser revertidos mediante avisos rectificatorios ni la existencia de un riesgo concreto de reiteración que justifique el dictado de una orden de abstención futura.

138. En esa línea, no se advierte que su dictado resulte indispensable para corregir efectos actuales de la infracción ni para prevenir su reiteración, más aún cuando el proveedor ya ha adecuado su conducta a lo exigido por la normativa, por lo tanto, corresponde desestimar la apelación de la Asociación y confirmar las medidas correctivas ordenadas por la Comisión descritas en el considerando 135 de la presente resolución.

139. Por otro lado, en la presente resolución se ha encontrado responsable a Transportes Vía por: i) Incluir en sus términos y condiciones la siguiente cláusula *"Cláusula 16: La empresa no se responsabiliza por pérdida de equipaje y/o bienes personales en el salón de pasajeros (…), ya que es responsabilidad exclusiva del pasajero"*; y, ii) Condicionar la interposición de reclamos a los consumidores, en tanto les exigiría el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el libro de reclamaciones virtual.

140. Cabe precisar que, en atención a las consideraciones desarrolladas en los fundamentos 137 y 138, tampoco resulta pertinente el dictado de medidas correctivas adicionales respecto de la cláusula abusiva determinada en esta instancia, toda vez que no se advierte la existencia de efectos actuales que deban ser revertidos ni la configuración de un riesgo concreto de reiteración que justifique su adopción.

---

personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

141. Finalmente, debido a que se ha determinado la responsabilidad del proveedor por condicionar la interposición de reclamos, al exigir a los consumidores el llenado obligatorio del número telefónico para el registro en el Libro de Reclamaciones virtual, corresponde ordenar a Transportes Vía que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, elimine dicha exigencia, pudiendo consignarla como un campo facultativo.

142. Se informa a Transportes Vía que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

143. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutivo podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar[17].

144. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad[18] y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

145. 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.

[17] Artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: https://goo.su/dktrNT.

[18] Artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: https://goo.su/KnATYP .

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

146. Por su parte, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia -14 de junio de 2021-, por lo que correspondía graduar la sanción en atención a ello, considerando que para el inicio del procedimiento -25 de enero de 2024-, la normativa antes señalada ya se encontraba vigente.

147. Atendiendo a ello, corresponde que la graduación de la multa a imponer a Transportes Vía en lo referido a cláusulas abusivas se realice conforme al método *ad hoc* previsto en el citado dispositivo normativo, toda vez que de los actuados se desprende que tuvo un alcance nacional, en la medida que las cláusulas analizadas y declaradas abusivas se encontraban en el sitio *web* de Transportes Vía, a través del cual se realizan ventas a nivel nacional. Sin embargo, la aplicación de dicho método no resulta posible, en tanto no es factible calcular el beneficio ilícito (esperado, efectivo o como gasto evitado) ni el perjuicio económico o daño ocasionado; por lo que corresponde aplicar los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

148. Por otro lado, para graduar la multa en el extremo referido al condicionamiento de la interposición de reclamos, al exigir a los consumidores el llenado obligatorio del número telefónico, cabe precisar que, conforme a lo expuesto en anteriores pronunciamientos –ver Resolución 2239-2024/SPC del 12 de agosto de 2024– se debe tomar en consideración que el Decreto Supremo contempla un apartado especial, para casos en los que los proveedores incurran en infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, apartado *"A.1"* "*Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones",* por lo que corresponde graduar dicha infracción por dicho método.

i) <u>Sobre la Cláusula 16</u>

149. En el presente caso, se revocó la resolución apelada que declaró infundado este extremo de la denuncia; y, en consecuencia, se declara fundado; por tanto, corresponde graduar la sanción considerando los siguientes criterios:

a) Daño resultante: configurado por el perjuicio generado a los consumidores debido a la vulneración de sus expectativas legítimas de no ser colocados en una situación de desventaja. En este sentido, la inclusión de la cláusula abusiva expone a los consumidores a un potencial daño derivado del traslado de la responsabilidad de proveedor hacia estos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

b) **Daño al mercado**: genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la imagen de los proveedores del sector frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en los términos y condiciones de sus páginas *web*.
c) **Circunstancia agravante**: afectación a los intereses difusos de los consumidores.

150. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad[19]; amerita imponer una multa base de 7 UIT a Transportes Vía; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia atenuante consignada en el artículo 112 del Código, la cual está referida a "*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*" y una circunstancia agravante, la cual está referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores. En consecuencia, corresponde atenuar la sanción en un 30% y agravarla en un 30%, tomando de manera referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo, lo que arroja una multa final de 7 UIT.

ii) Sobre el condicionamiento para la interposición de reclamos, al exigir a los consumidores el llenado obligatorio del número telefónico para el registro en el Libro de Reclamaciones virtual

151. En el presente caso, se revocó la resolución apelada que había declarado infundado este extremo de la denuncia y, en consecuencia, se declaró fundado; por tanto, corresponde graduar la sanción considerando los siguientes criterios:

a) En primer lugar, se debe tener en cuenta que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3; siendo así, se advierte que la conducta en cuestión está vinculada a "*Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente*", cuya clasificación es C.
b) En segundo lugar, en consideración del beneficio ilícito, costo evitado o daño y la respectiva probabilidad de detección, para la determinación del valor de la **Multa Base (m)** de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula: **(II) m = Multa Referencial x (Factor (FCi**

[19] Ver Resoluciones 0436-2025/SPC-INDECOPI, 1268-2023/SPC-INDECOPI, 2034-2023/SPC-INDECOPI y 0256-2023/SPC-INDECOPI.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

)), donde la **Multa Referencial**: Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo con el Cuadro 4 y Factor (FCi); siendo así, en presente caso, la multa referencial equivale a 2,50 y el factor FCi equivale a 0,42, siendo así, la multa preliminar es 1,05.

c) Finalmente, para determinar la **Multa Final**, corresponde aplicar los atenuantes y agravantes correspondientes, siendo que, en tanto en tanto en el presente caso, se acreditó que hubo afectación colectiva o difusa a los consumidores por ser la página *web* de alcance a nivel nacional, corresponde agravar la sanción en un 30 %, obteniendo una multa final de 1,36 UIT.

152. En atención a los criterios descritos, corresponde imponer a Transportes Vía, una multa de 1,36 UIT en este extremo.

Sobre las sanciones impuestas por la Comisión y la inscripción en el RIS

153. Considerando que, en su recurso de apelación, Transportes Vía no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la sanción impuesta ni su inscripción en el RIS, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO de la LPAG[20], por lo tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución recurrida conforme a lo desarrollado en la parte considerativa de la presente resolución[21].

154. Se requiere a la empresa de transportes el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas y confirmadas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del TUO de la LPAG[22], precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

---

20 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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. (…)

21 Cabe precisar que, si bien la Comisión omitió consignar el agravante referido a la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores en todas sus graduaciones, lo cierto es que, la segunda instancia se encuentra impedida de imponer sanciones de mayor gravedad de la que fue impuesta a Transportes Vía por la Comisión, pues tal supuesto implicaría una vulneración del principio de *"prohibición de reforma en peor"*; por lo que, corresponde confirmar las mismas.

22 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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 espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

155. El numeral 156.1 del artículo 156 del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial, siendo que, la firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

156. Al respecto, cabe señalar que la Asociación, inscrita con el número de registro 016-AC/DPC, suscribió con el Indecopi un Convenio de Cooperación Interinstitucional que se encuentra vigente de manera ininterrumpida desde el 20 de mayo de 2015. Asimismo, la última adenda al citado convenio fue suscrita el 20 de mayo de 2025, encontrándose vigente hasta el 20 de mayo de 2027.

157. El artículo 26 de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores –la Directiva de reconocimiento y participación de las asociaciones–, en concordancia con el artículo 156 del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.

158. Por su parte, el artículo 28 de la Directiva ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157 del Código, mencionándolos así:

    i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la Asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
    ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
    iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

159. Asimismo, en los artículos 29 y 30 del mencionado cuerpo normativo se establece la calificación por cada criterio, así como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción[23].

[23] **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

160. En el presente caso, la Asociación solicitó que se le otorgara un porcentaje de la multa a imponerse a Transportes Vía.

161. La Comisión otorgó a favor de la Asociación un 4 % del porcentaje de la multa que impuso a Transportes Vía. Posteriormente, dicha denunciante apeló ello, manifestando a modo de resumen, que correspondía un porcentaje mayor.

162. A efectos de asignar el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de las conductas infractoras	**Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento**	**Criterio 3. Gravedad de las infracciones detectadas**
Baja: No fue necesario utilizar herramientas o realizar acciones de especial complejidad para identificar las infracciones, dado que, para detectar las mismas únicamente tuvo que acceder a la página web de Transportes Vía. La Asociación alegó que ello demanda un análisis jurídico especializado; sin embargo, tal afirmación no resulta suficiente para variar la calificación efectuada, máxime cuando en este caso la verificación fue de fácil acceso y el análisis de las cláusulas por parte	**Baja:** La Asociación presentó medios probatorios obtenidos de la página web de Transportes Vía que fueron útiles para la detección de las infracciones; sin embargo, su actuación no fue determinante para establecer la responsabilidad administrativa, pues no aportó elementos técnicos o decisivos como una pericia fundamental. En ese sentido, corresponde calificar su participación como baja. Cabe indicar que, la Asociación alegó que, conforme a precedentes, correspondería asignar una calificación media; sin embargo, el hecho de que en otros casos se haya otorgado un factor mayor no implica que deba aplicarse el mismo criterio en todos los	**Media:** El Decreto Supremo contempla que, para sancionar a los proveedores por conductas vinculadas con la consignación de cláusulas abusivas, los órganos resolutivos deben tomar en consideración, entre otros puntos, el nivel de afectación de la conducta infractora. En esa línea, se aprecia que la normativa vigente ha asignado a determinadas conductas un nivel de afectación y, en consecuencia, una gravedad determinada, en virtud de la cual los actores en el mercado -tanto consumidores como proveedores- pueden prever las consecuencias de las infracciones a la normativa de protección al consumidor incurridas. Bajo estas consideraciones, en el Cuadro 16 del Decreto Supremo se determina que las infracciones sobre cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor tienen un nivel de afectación moderado. En el caso concreto se determinó que Transportes Vía incluyó tres (3) cláusulas abusivas, infracciones al libro de reclamaciones y cláusulas generales de contratación.

DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

Porcentaje de la multa a ser asignado = (Calificación Criterio 1 x 0.25) + (Calificación del Criterio 2 x 0.25) + (Calificación del Criterio 3 x 0.5)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

del Indecopi es de público conocimiento. **(Calificación 1)**	procedimientos. La calificación depende de la valoración específica de la participación en cada expediente y, en el presente caso, las actuaciones de la Asociación no tuvieron un peso decisivo que justifique variar la calificación otorgada. **(Calificación 1)**	A efectos de determinar el porcentaje de participación de la Asociación en las sanciones impuestas, la conducta tiene una gravedad media. De otro lado, cabe precisar que la afectación determinada en este caso es potencial, sin que se haya probado un daño concreto a los consumidores. **(Calificación 25)**

163. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, se debe aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en las multas impuestas a Transportes Vía:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa a ser asignado

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 1
Calificación de criterio 2 = 1
Calificación de criterio 3 = 25
(1 x 0,25) + (1 x 0,25) + (25 x 0,50) = 13

164. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30 de la Directiva, corresponde asignar a la Asociación el 13 % de las multas impuestas a Transportes Vía.

165. Por las razones expuestas, corresponde revocar la apelada en el extremo que otorgó a la Asociación un porcentaje del 4% de la multa a imponerse a Transportes Vía; y, en consecuencia, se le otorga el 13 %.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

166. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas[24] y costos[25] del procedimiento en que haya incurrido el denunciante[26].

[24] Artículo 410 del Código Procesal Civil. Ver: https://goo.su/JZsdD

[25] Artículo 411 del Código Procesal Civil. Ver: https://goo.su/JZsdD

[26] Artículo 7 del Decreto Legislativo 807. Ley Sobre Facultades, Normas Y Organización Del Indecopi. Ver: https://goo.su/mKqE

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

167. Dado que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad administrativa de Transportes Vía por infracciones al Código, este, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

168. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

169. Finalmente, se ordena a Transportes Vía que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código[27]. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el RIS

170. Dado que se ha determinado la responsabilidad administrativa de Transportes Vía por las infracciones que se detallan a continuación, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[28]:
    a. Cláusula 16*: "La empresa no se responsabiliza por pérdida de equipaje y/o bienes personales en el salón de pasajeros (…), ya que es responsabilidad exclusiva del pasajero"*.
    b. Condicionar la interposición de reclamos a los consumidores, en tanto los exigiría el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el libro de reclamaciones virtual.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la excepción de subsanación planteada por Transportes Vía S.A.C. respecto de las cláusulas abusivas y las cláusulas generales de contratación.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 13 del 28 de agosto de 2025 que concedió el recurso de apelación formulado por Transportes Vía S.A.C. contra la Resolución 0192-2025/CC2; y, en consecuencia, se declara improcedente parcialmente, en el extremo referido a la nulidad de la resolución venida en grado, por presuntos defectos en las notificaciones al señor Julio Fernando Guzmán Reyes (gerente general), debido a que no contaba con legitimidad para obrar.

---

[27] Artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: https://goo.su/dktrNT.

[28] Artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: *https://goo.su/dktrNT*.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

TERCERO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C. por infracción al por infracción al literal e) del artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que consignó las siguientes cláusulas abusivas:

a) Cláusula 1, la cual limitaba el derecho de los consumidores de interponer reclamos.
b) Cláusula 4, que limitaba el derecho de los consumidores de exigir la devolución de su dinero.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C. por infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto omitió incluir la numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C. por presunta infracción al literal e) del artículo 50 del Código, al no haberse probado que la Cláusula 2 de los términos y condiciones del servicio: "*si desde la fecha de postergación hasta el día de su utilización hubiera variación de tarifa, el usuario deberá reintegrar la tarifa*" era abusiva.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Transportes Vía S.A.C. por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto:

a) Quedó acreditado que las hojas de reclamación virtual contaban con denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial.
b) Por tratarse de un Libro de Reclamaciones virtual, no le es aplicable el requisito referente a un código de identificación que aparezca por defecto.

SÉPTIMO: Revocar en parte la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada por infracción literal a) del artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al probarse que estableció la cláusula abusiva 14 que lo exoneraría frente a la pérdida de equipaje en el salón.

OCTAVO: Revocar en parte la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción al artículo 150 del Código

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM, al probarse que condicionó la interposición de reclamos a los consumidores, mediante el llenado del número telefónico para el registro del reclamo en el libro de reclamaciones virtual.

NOVENO: Revocar en parte la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C.; y, en consecuencia, se declara infundada por presunta infracción al numeral 2.1 del artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que no habría consignado en los boletos de viaje las cláusulas generales de contratación que rigen al contrato de transporte. En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, el pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones respecto de dicho extremo.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Vía S.A.C. por infracción al numeral 2.1 del artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto omitió:

a) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado.
b) Consignar en los boletos de viaje su plazo de caducidad.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 que declaró fundada la denuncia contra Transportes Vía S.A.C. por infracción al artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Decreto Supremo 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto omitió implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página *web* (https://transportesvia.com.pe/), conforme a la normativa sectorial vigente.

DÉCIMO PRIMERO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que ordenó a Transportes Vía S.A.C. que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con:

a) Implementar en las Hojas de su Libro de Reclamaciones la numeración correlativa que aparezca por defecto y fecha del reclamo o queja conforme a lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM.
b) Consignar en los boletos de viaje las condiciones del servicio contratado.
c) Consignar en los boletos de viaje el plazo de caducidad de estos.

DÉCIMO SEGUNDO: Ordenar a Transportes Vía S.A.C. que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con eliminar la consignación del número telefónico como una

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

exigencia obligatoria para interponer un reclamo, pudiendo consignarla como un campo facultativo

DÉCIMO TERCERO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2, en el extremo que sancionó a Transportes Vía S.A.C. con las siguientes multas:

HECHOS DENUNCIADOS	MULTA
El proveedor incluyó una cláusula abusiva en sus contratos limitando el derecho de los usuarios a presentar reclamos.	3,5 UIT
El proveedor incluyó una cláusula abusiva en sus contratos limitando el derecho de los usuarios a solicitar la devolución de su dinero.	3,5 UIT
El proveedor denunciado omitió consignar en sus boletos las condiciones de sus servicios	1 UIT
El proveedor denunciado omitió consignar en sus boletos el plazo de caducidad	1 UIT
El proveedor denunciado no implementó la Hoja del Libro de Reclamaciones conforme las características estipuladas en el Reglamento	1,05 UIT
El proveedor denunciado no cuenta con Aviso de Libro de Reclamaciones	2,58 UIT
MULTA TOTAL	12,63 UIT

DÉCIMO CUARTO: Sancionar a Transportes Vía S.A.C. conforme al siguiente detalle:

HECHOS DENUNCIADOS	MULTA
El proveedor incluyó una cláusula abusiva en sus contratos exonerando su responsabilidad en todos los supuestos frente a la pérdida de equipaje en el salón.	7 UIT
El proveedor denunciado no implementó la Hoja del Libro de Reclamaciones conforme las características estipuladas en el Reglamento en tanto exigían la consignación de un número telefónico para la interposición de reclamos.	1,36 UIT
MULTA TOTAL	8,36 UIT

DÉCIMO QUINTO: Revocar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que otorgó a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash un porcentaje del 4 % de las multas impuestas a Transportes Vía S.A.C. y, en consecuencia, otorgarles el 13 %.

DÉCIMO SEXTO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2 en el extremo que condenó a Transportes Vía S.A.C. a las costas y de los costos del procedimiento por los extremos confirmados fundados en el presente procedimiento.

DÉCIMO SÉPTIMO: Condenar a Transportes Vía S.A.C. al pago de los costos del procedimiento por los dos extremos revocados a fundados en la presente resolución.

DÉCIMO OCTAVO: Ordenar a Transportes Vía S.A.C. el cumplimiento de lo siguiente:

- El pago espontáneo de las multas impuestas y confirmadas 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO NOVENO: Disponer la inscripción de Transportes Vía S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por los dos hechos revocados a fundados en la presente resolución.

VIGÉSIMO: Confirmar la Resolución 0192-2025/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Transportes Vía S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por los extremos confirmados en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por MONTOYA ALBERTI Hernando FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.04.2026 15:34:37 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe