

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE DERECHO**



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al  
Consumidor

Cláusulas abusivas en la contratación de transporte  
terrestre, a propósito de la Resolución Final N.º 186-  
2019/CC3

Trabajo académico para optar el título de Segunda  
Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

Autor:

***Dayanna Lucero Pereira Yañez***

Asesor:

***César Augusto Higa Silva***


Lima, 2022

## Informe de Similitud

Yo, NOEMI CECILIA ANCÍ PAREDES, Coordinadora General de la Escuela de Derecho PUCP y docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, dejo constancia que el Trabajo Académico titulado “Cláusulas abusivas en la contratación de transporte terrestre, a propósito de la Resolución Final N.o 186-2019/CC3”, del/de la autor/a PEREIRA YAÑEZ, DAYANNA LUCERO, y asesorado por HIGA SILVA, CESAR AUGUSTO, docente de la Facultad de Derecho:

- Tiene un índice de puntuación de similitud de 34%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 12/12/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo Académico, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 13 de febrero del 2025.

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> HIGA SILVA, CESAR AUGUSTO	
DNI: 40101071	Firma:
ORCID:  <a href="https://orcid.org/0000-0002-9842-2150">https://orcid.org/0000-0002-9842-2150</a>	
	Noemí Cecilia Ancí Paredes Coordinadora General Escuela de Derecho PUCP

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende analizar las cláusulas abusivas existentes en la contratación de transporte terrestre, aquellas que limitan el derecho de los consumidores a transferir o endosar y postergar sus boletos de viaje, los mismos que se analizarán a lo largo de tres capítulos. En la primera sección, se analiza el marco constitucional sobre el régimen económico de la Constitución Política del Perú, la libertad de empresa, derechos de los consumidores, así como la contratación en masa y su relación con las llamadas cláusulas abusivas, identificando las particularidades de las mismas en las relaciones jurídicas de consumo. En la segunda sección, se tratará algunos aspectos generales y normativos sobre el derecho de los consumidores a transferir, endosar y postergar sus boletos de viaje en el transporte terrestre. Por último, en la tercera sección, se hará un breve análisis de la Resolución Final N.º 186-2019/CC3, respecto de las cláusulas abusivas en los boletos de viaje, para ello, se identificarán fundamentos jurisprudenciales relevantes para el análisis de los aspectos normativos del derecho de los consumidores a transferir o endosar sus boletos de viaje en el transporte terrestre.

### **Palabras clave**

*Cláusulas abusivas – transporte - transferir – endoso - postergar*

## ABSTRACT

This research paper intends to analyze the abusive clauses existing in the contracting of land transport, those that limit the right of consumers to transfer or endorse and postpone their travel tickets, the same ones that will be analyzed throughout three chapters. In the first section, the constitutional framework on the economic regime of our constitution, business freedom, consumer rights, as well as mass contracting and its relationship with abusive clauses are analyzed, and the particularities of the clauses will be identified. abusive clauses in legal consumer relations. In the second section, some general and regulatory aspects of the right of consumers to transfer, endorse and postpone their travel tickets in ground transportation will be discussed. Finally, in the third section, a brief analysis of Final Resolution No. 186-2019/CC3 will be made, regarding abusive clauses in travel tickets, for this, relevant jurisprudential foundations will be identified for the analysis of the regulatory aspects of the right of consumers to transfer or endorse their travel tickets in ground transportation.

### **Keywords**

*Abusive clauses - transport - transfer - endorsement - postpone*

## ÍNDICE

### INDICE

RESUMEN .....	0
ABSTRACT .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
Capítulo 1.....	4
. MARCO CONSTITUCIONAL Y ALGUNOS ASPECTOS GENERALES .....	4
1.1    MARCO CONSTITUCIONAL .....	4
1.2    LA CONTRATACIÓN EN MASA Y LAS CLAUSULAS ABUSIVAS .....	6
1.3 <b>LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE</b> .....	10
Capítulo 2.....	12
. EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A TRANSFERIR O ENDOSAR Y POSTERGAR SUS BOLETOS DE VIAJE .....	12
2.1    Cuestiones preliminares.....	12
2.2    Derecho de los consumidores a transferir, endosar y postergar el pasaje servicio de transporte.....	13
Capítulo 3.....	15
A PROPÓSITO DE LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 186-2019/CC3 .....	15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	19
BIBLIOGRAFÍA .....	20

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar la existencia de cláusulas abusivas en la contratación de transporte terrestre, específicamente aquellos que limitan el derecho de los consumidores a transferir, endosar y postergar sus boletos de viaje.

El Perú se ejerce en una economía social de mercado, y es bajo este régimen que el Estado orienta el desarrollo del país, actuando principalmente en la educación, salud, seguridad, empleo, así como en los servicios públicos e infraestructura.

Al igual que en toda prestación de bienes y servicios en general, en la prestación del servicio de transporte, a nivel nacional, ya sea aéreo o terrestre, el proveedor establece las estipulaciones del contrato, las mismas que pueden contener cláusulas que vulneren derechos de los consumidores que se encuentren plenamente reconocidos por nuestra normativa.

Y es que, el artículo 67° del Código de protección y defensa del consumidor reconoce el derecho que tienen los consumidores o usuarios a transferir, endosar y postergar sus boletos del servicio de transporte adquirido, sea aéreo o terrestre, a nivel nacional, disposiciones que han sido vulneradas durante los últimos años por las empresas que prestan este servicio, y como consecuencia de ello la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República, ha emitido la Casación N°11105-2020, donde reafirma el reconocimiento de estos derechos.

## Capítulo 1

### . MARCO CONSTITUCIONAL Y ALGUNOS ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 MARCO CONSTITUCIONAL

##### *i) Economía social de mercado en el Perú*

El artículo 58° de nuestra Constitución Política del Perú, reconoce la libertad de la iniciativa privada, la misma que afirma el modelo económico del Perú, que se ejerce en una economía social de mercado, del cual son pilares el derecho a la libre iniciativa privada, derecho a la libertad de empresa, derecho a la libre contratación y a obtener una propiedad privada, con el fin de orientar el desarrollo de nuestro país, dándole especial énfasis en aquellas áreas como la salud, educación, trabajo, , servicios estatales, seguridad e infraestructura.

De esta manera, se inspira al buen desenvolvimiento del mercado, en el que se permite a los agentes económicos relacionarse en libre afluencia de demandantes y ofertantes.

En la misma línea, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional reconoce la libre iniciativa privada, así como la intervención del Estado siempre y cuando sea necesario. Siendo ello así la Sentencia N°0008-2013-I/TC, precisa en su fundamento 16 que, la libertad y la justicia son valores constitucionales que representan la economía social de mercado, donde se asegura la competencia y transformación de la productividad individual

enfocado al beneficio y al progreso social, lo que en todo caso, da cuenta que el estado orienta tales actividades económicas; por otra parte el fundamento 17 de la misma sentencia, contempla el derecho fundamental a emprender y desarrollar actividades económicas que tiene toda persona, con la finalidad de obtener algún beneficio.

*ii) Derecho constitucional a la libertad de empresa*

Nuestra carta magna define a la libertad de empresa, en su artículo número 59°, como la potestad de escoger la entidad y desarrollar unidades productivas de servicios o bienes, ello con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores; esta libertad se debe ejercer en respeto a las leyes, a la naturaleza, moral, limpieza y seguridad.

Asimismo, el fundamento 13 del Exp. 03330-2004-AA, sentencia emitida por el Tribunal Constitucional, contempla las 4 clases que contiene esta libertad, que determinan en qué ámbitos se puede proteger este derecho, y son:

- a. Libertad para crear una entidad productora y a acceder a mercados, se trata de ser libres para iniciar vida económica dentro de un mercado.
- b. Libertad de organizarse, la cual se entiende como la libertad de elegir el objeto denominación, la contratación de personal, el tipo de sociedad, la política publicitaria, entre otros.
- c. Libertad de competencia, el mismo que permita la existencia de suficientes proveedores en el mercado que brinden condiciones de elección de los consumidores, respecto de las diversas opciones.
- d. Libertad para cesar las actividades para cuando el empresario lo considere oportuno. (EXPEDIENTE N°03330-2004-AA, 2005)

*iii) Los derechos de los consumidores*

La defensa y protección de los consumidores, constituye la base de un sistema con libertad de mercado vigente en nuestro país, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, reconoce la importancia que tiene el Estado en defender los intereses de los consumidores y usuarios. En tal sentido, garantiza el acceso a la información de interés acerca de los servicios y bienes disponibles en un mercado. Además, cuida especialmente la seguridad y salud de los pobladores. (CONSTITUCION POLITICA DEL PERÚ, 1993).

De lo antes mencionado, se advierte del alcance que tiene la potestad del Estado, con la finalidad de defender los intereses que tienen los consumidores, considerando las transacciones realizadas en el mercado con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

Es así como nuestra constitución brinda protección a los sujetos que se encargan de definir ofertas dentro de un mercado, así como la protección a aquellos generadores de demanda, de ahí que le corresponde al Estado, proteger a los demandantes, mediante la adopción o establecimiento de medidas apropiadas y necesarias para la reparación, preservación y protección de sus derechos. En tal sentido, asegura el acceso a los datos suficientes acerca de servicios y bienes ofrecidos por los agentes económicos, en especial, con relación a temas sobre seguridad y salud.

## 1.2 LA CONTRATACIÓN EN MASA Y LAS CLAUSULAS ABUSIVAS

### *iv) Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*

En la contratación en masa, el proveedor es quien estipula las cláusulas de contratación, respecto de las cuales, el consumidor no tiene alguna participación o algún margen de negociación. De manera que, el artículo 47° del Código de Consumo hace referencia a la protección mínima de los contratos de consumo donde no se pueden incluir cláusulas o ejercer

prácticas que obstaculicen de forma onerosa o desproporcionada en el ejercicio de los derechos que le son reconocidos a los consumidores respecto de cualquier contrato. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010). En todo caso, si existiesen, éstas no se podrán exigir.

En ese sentido, el artículo 48° del mismo cuerpo normativo, ha dispuesto los requisitos que les son aplicables a los contratos de adhesión o contratos con cláusulas generales de contratación que contengan cláusulas abusivas, en el que, destaca lo dispuesto en su literal c), donde establece el respeto de la buena fe y del equilibrio necesarios respecto de los derechos y obligaciones de ambas partes, lo que sugiere indubitablemente que se excluya el uso de las cláusulas abusivas.

Por otra parte, el Artículo 49.1 del mismo Código define a las cláusulas abusivas, como aquellas estipulaciones no negociadas individualmente contenidas en los contratos por adhesión o en cláusulas generales, las mismas que son inexigibles, ya que van en contra de la buena fe, perjudicando al consumidor, poniéndolo en una situación de desigualdad y desventaja, anulando sus derechos. (CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2010).

Asimismo, la misma norma señala en su artículo 57° que además existen otras técnicas abusivas, que buscan aprovechar las desventajas que poseen los consumidores, a consecuencia de las particularidades de los vínculos surgidos en un contrato, imponer términos onerosos o predecibles en el acto contractual.

v) *Las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta*

*“Artículo 50.- Se enumeran los términos abusivos de ineficacia absoluta:*

- a. *Aquellas que limiten o excluyan las responsabilidades propias de un proveedor debido a culpa o dolo, o aquellas que traspasen dichas responsabilidades a los consumidores debido a omisiones o hechos realizados por el proveedor*
- b. *Aquellas que limiten o excluyan los derechos por ley que les son reconocidos a los consumidores, como el que tienen para realizar pagos prepagos o anticipados, o la oposición del cumplimiento o la realización de derechos retenciones, consignaciones, etc.”*  
(CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2010).

Un acto ineficaz es aquel incapaz de producir efectos propios, y su ineficacia está dada por la producción de tales efectos, por lo tanto, se debe entender a las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta como *“aquellas estipulaciones que, desde su génesis, desde su origen, son nulas de pleno derecho, siendo invalidas per se”*. (Torres Carrasco, 2005)

En el inciso e) del artículo citado determina que las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, abusivas per se, se constituyen como aquellas que excluyan o limiten los derechos por ley que les son reconocidos a los consumidores, por lo que no requiere de un análisis de vejatoriedad.

vi) *Principio de buena fe*

Conforme establece el Código Civil, el acto jurídico debe interpretarse conforme a lo que expresa la buena fe. Según Díez-Picazo este principio constituye un *standard de conducta con arreglo a las normas éticas exigibles conforme al sentido común social vigente. En otras palabras (...)* los contratos deben ser interpretados suponiendo buena fe y lealtad en su elaboración, sin intención de generar confusión u oscuridades, en ese

*sentido para llegar a los efectos, el contratado debe ser interpretado con arreglo a las normas éticas. (citado en Zusman, 2005, pág. 22)*

Por consiguiente, la elaboración de un contrato, debe desarrollarse bajo el principio de buena fe y lealtad, que guiará las conductas de las partes a fin de que ambas se vean beneficiadas.

### *1.2.1 El consumidor en la contratación masiva*

La contratación cual gira en torno a la contratación en masa, se lleva a cabo conforme dos instituciones jurídicas: los contactos por adhesión y las cláusulas generales de contratación; los mismos que se producen reduciendo los términos contractuales de negociación, así como los costos de transacción, haciendo accesible la probabilidad de adquirir los bienes y servicios a los consumidores. En ese sentido:

*“La contratación masiva es una exigencia que tiene carácter social y económico. De carácter económico, toda vez que evitan que los consumidores o usuarios asuman costos excesivos a la hora de suscribir algún contrato, haciendo más fácil el intercambio económico. Y de carácter social, toda vez que componen dos mecanismos que facilitan el intercambio de bienes y servicios que se llevan a cabo de forma masiva, contribuyendo a la satisfacción de necesidades, así como la búsqueda de un bienestar social. (SOTO COAGUILA C. A.)*

Entiéndase así que, la finalidad que persigue este sistema de contratación consiste en agilizar el intercambio masivo de bienes y servicios, reduciendo los costos de transacción de la negociación, permitiendo que un número cada vez mayor de personas pueda acceder al consumo o utilización de tales bienes y servicios, por lo tanto, la contratación masiva cumple funciones de carácter jurídico, social y económico

### 1.3 LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

Las cláusulas impuestas en los contratos de servicio de transporte, son redactadas por el proveedor, para utilizarlas en los contratos que vaya perfeccionar con los consumidores, previendo todos los aspectos de la relación contractual, es por ello que en el artículo 48° del Código se estipula los requisitos con los cuales debe cumplir un acto contractual celebrado mediante adhesión o con cláusulas generales de contratación, como son:

*“a. Claridad, concreción, y sencillez en la redacción, para una comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no hayan sido facilitados de forma previa o simultánea al término de contrato, los mismos que deben tomarse como referencia en el contrato.*

*b. Legibilidad y accesibilidad, que permita al consumidor o usuario tomar conocimiento del contenido del contrato previo a su suscripción.*

*c. Buena fe y equilibrio, necesarios en los derechos y obligaciones de ambas partes, donde se excluye el uso de cláusulas abusivas. (...).”* (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

Por lo tanto, los proveedores deben cumplir con estos parámetros establecidos a la hora de celebrar contratos para prestar servicios de transporte sea terrestre o aéreo, donde deberá prevalecer el principio de buena fe, excluyendo cláusulas que limiten los derechos de los consumidores plenamente reconocidos.



## Capítulo 2

### EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A TRANSFERIR O ENDOSAR Y POSTERGAR SUS BOLETOS DE VIAJE

#### 2.1 Cuestiones preliminares

Los derechos del consumidor están reconocidos en el ordenamiento jurídico peruano, es así que la Constitución Política del Perú, establece en su artículo 65° que: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*. (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 21). En consecuencia, con tal reconocimiento los derechos e intereses de los consumidores, se establece un principio rector para la actuación del estado y se consagra un derecho subjetivo.

Asimismo, en la sentencia contenida en el Expediente N°04382-2019-PA/TC, en la que LATAM Perú S.A. interpone una demanda de acción de amparo en contra del Indecopi, el Tribunal Constitucional consideró que el endoso o transferencia y postergación de boletos de pasaje, forman parte de del componente esencial del servicio de transporte aéreo, por lo que no puede ser incluido como beneficio diferenciado por el cual se pretenda cobrar un cargo adicional. Es decir, conforme a este fallo, las aerolíneas pueden exigir pagos por ciertos beneficios adicionales por componentes no esenciales del servicio, como los alimentos durante el viaje, entre otros.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional declara infundada la demanda de amparo en el extremo referido al endoso o transferencia de titularidad y postergación de los boletos del servicio de transporte nacional.

Asimismo, declara infundada el extremo en el que LATAM Perú S.A solicita la inaplicación de la norma que contiene el numeral 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el artículo único de la Ley N°30046, el cual hace referencia a la prohibición de pactar que, en los servicios de ida y vuelta o tramos sucesivos, se cancele el tramo de retorno o tramos posteriores si el pasajero no vuela el tramo inicial o tramos anteriores. (EXP. N.° 04382-2019-PA/TC, 2021)

2.2 Derecho de los consumidores a transferir, endosar y postergar el pasaje servicio de transporte.

Habiéndose hecho las precisiones sobre el endoso de pasaje de servicio de transporte nacional, en los siguientes párrafos se realizará un breve análisis sobre el tema de fondo, materia de estudio de la presente investigación.

A través de la primera oración del artículo 67° del Código de protección y defensa del Consumidor, se reconoce como garantías de los consumidores o usuarios del servicio de transporte a nivel nacional, bajo cualquier modalidad, la posibilidad de transferir la titularidad del pasaje, así como la posibilidad de postergar el mismo servicio, en las mismas condiciones que han sido pactadas, siempre que:

- a) Se comunique con una anticipación no menor de 24 horas al proveedor del servicio de transporte respecto de la fecha y hora programadas para la ejecución de la prestación del servicio adquirido,
- b) el usuario asume únicamente los gastos relacionados a la emisión del nuevo boleto de viaje.

Es decir, se establece que, bajo cualquier modalidad de transporte nacional, ya sea terrestre o aéreo, el usuario puede endosar o transferir la titularidad del servicio a favor de otro consumidor plenamente identificado.

Asimismo, cabe mencionar que dicho artículo no establece limitación alguna al derecho reconocido a favor de los consumidores de endosar o transferir la

titularidad de los pasajes, en consecuencia, los proveedores del servicio de transporte no pueden establecer limitaciones que la misma ley no establece (LPDERECHO, 2022), es decir cláusulas contractuales que limiten el ejercicio de tal derecho.

Respecto de la segunda oración de la norma citada, debe precisarse que la misma fue incorporada por el artículo único de la Ley 30046, donde estipula el derecho de endosar o postergar los vuelos parcialmente utilizados, en la modalidad de transporte *round trip* o viaje de ida y vuelta, la misma que se encuentra constitucionalmente confirmada por el Tribunal Constitucional, en una demanda de inconstitucional (Expediente 00013-2019-PI/TC, 2022); entonces, mediante esta oración se establece el derecho de los consumidores de la posibilidad de usar el segundo tramo cuando no se haya hecho uso del mismo, asimismo prohíbe a los proveedores de dejar sin efecto ese derecho, salvo excepción que menciona al final de la norma.

Por ende, es importante reconocer que el artículo citado no precisa alguna diferencia entre los pasajes que solo de ida (*one way*) respecto de los pasajes de ida y vuelta (*round trip*), por lo que no estaría prohibido efectuar el endoso de los pasajes de ida y de vuelta parcialmente utilizados, toda vez que la norma establece de forma expresa que este derecho puede ser dispuesto en pasajes adquiridos en cualquier modalidad.

Pues, conforme ha establecido la Corte Suprema en la Casación N°17555-2019-LIMA, la modalidad de pasajes de ida y vuelta, “(...), en la práctica de dicho servicio supone la ejecución de dos prestaciones independientes, constituidas por el transporte de ida y el de regreso (LPDERECHO, 2022). Por lo que, limitar este derecho plenamente reconocido “constituye una interpretación restrictiva del artículo 66, numeral 66.7 del Código del Consumidor (...), “pues la norma no distingue entre los tipos de pasajes aéreos o establece que el derecho de endose de boleto de avión solo aplique a los vuelos adquiridos en su integridad o que no procede para los boletos parcialmente usados”. (LPDERECHO, 2022).

### Capítulo 3.

#### A PROPÓSITO DE LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 186-2019/CC3

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en cumplimiento de sus funciones, supervisó a la empresa de transportes y turismo Reyna S.R.L., con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas establecidas en el código, y en atención a la misma se inicia un procedimiento administrativo sancionador contra Transportes Reyna por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo una de ellas, infracción al artículo 108° del Código, en relación con lo establecida en el literal e) del artículo 50° del mismo cuerpo legal, en la medida que consignó en sus boletos de viaje, una cláusula abusiva que limita el derecho de los consumidores, lo cual restringe su derecho a transferir y/o endosar pasajes en aquellos casos en que los pasajes hayan sido previamente postergados, por lo que sanciona a Transportes y Turismo Reyna S.R.L. con una multa de 3.1 UIT.

Al respecto la Sala recalca lo estipulado en el numeral 1 del artículo 49° del código, el cual establece que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación, no aprobadas administrativamente, son consideradas cláusulas abusivas, que son negociadas de forma individual, colocando al consumidor en una situación de desigualdad o desventaja; también dispone que estas son inexigibles por la ventaja en la que colocan a los consumidores

Como se observa en los antecedentes, la GSF recabó el boleto de viaje que Transportes Reyna entrega a sus consumidores, de la misma que se pudo verificar que dicho boleto contenía condiciones que implicarían cláusulas abusivas, como se puede observar en la siguiente imagen:

## **BOLETO DE VIAJE**

### **CLÁUSULA 1**

*El boleto es personal. La transferencia o endoso del boleto de viaje a favor de otro pasajero solo es posible hasta 24 horas antes de la fecha y hora prevista en el viaje; el pasajero asume los gastos de emisión del nuevo boleto. **Los boletos postergados no son transferibles.** No hay devolución de dinero.*

(...)

### **CLÁUSULA 6**

*La postergación del boleto se realiza con 3 horas de anticipación y **por única vez**, considerando las penalidades establecidas por la empresa. El boleto postergado solo **será válido durante 30 días a partir de la fecha de viaje.** Toda diferencia de precio en la fecha de viaje la cancelará el pasajero.*

(...)

Es decir, Transportes Reyna consignó en su **CLÁUSULA 1** que el boleto de viaje postergado era intransferible.

Al respecto, en consonancia con el análisis de la Comisión, es importante recalcar que el artículo 66° numeral 7 del código, reconoce como garantía legal a favor de los consumidores, que contratan el servicio de transporte nacional, la posibilidad de transferir la titularidad del pasaje, siempre que se informe a la empresa con una anticipación no menor de 24 horas antes del viaje, y que el consumidor debería asumir solo los gastos de la emisión del nuevo boleto de viaje; y a fin de que los usuarios realicen la postergación de sus pasajes, por lo que la norma no limita el periodo que comprendería dicha acción, es decir, no establece un límite de tiempo en cuanto a la extensión de dicha postergación.

Sobre el particular en el inciso e) del artículo 50 del Código, reconoce que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta a aquellas que limiten los derechos de los consumidores, plenamente reconocidos. (CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2010)

Es decir, la cláusula 1 prohíbe a los consumidores que contratan sus servicios a transferir la titularidad de su boleto de viaje a un tercero, prohibición que restringe un derecho plenamente reconocido en el numeral 66.7 del Código, con lo que se estaría infringiendo el inciso e) del artículo 50 del Código, tipificándose, así como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta per se.

Ahora bien, con respecto a la *CLÁUSULA 6* del boleto de viaje de Transportes Reyna, establece que el usuario puede postergar su viaje por única vez y que el boleto postergado solo tendría validez durante 30 días posteriores a la fecha de viaje.

El numeral 66.7 del Código reconoce el derecho de los consumidores la posibilidad de postergar el servicio de transporte en las mismas condiciones pactadas, siempre que se informe a la empresa prestadora del servicio, con una anticipación no menor de 24 horas a la fecha y hora programa del viaje, por lo cual, deberá asumir solo los gastos relacionado con la emisión del nuevo boleto de viaje.

Dicho artículo no precisa alguna restricción para que un usuario de transporte nacional pueda solicitar la reprogramación de su viaje, por lo que, al estipular Transportes Reyna en la cláusula 6 de sus boletos de viaje, que la postergación del viaje del usuario solo se realizaría por única vez y que el boleto postergado solo sería valido por 30 días posteriores a la fecha de viaje, estaría restringiendo un derecho reconocido en el numeral 66.7 del Código, con lo que se estaría infringiendo el inciso e) del artículo 50 del Código, tipificándose como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta per se.

Conforme narra la Resolución materia de investigación, Transportes y Turismo Reyna, presenta medios de prueba fehacientes por los que demuestra que ha modificado su boleto de viaje eliminando las restricciones que imponía respecto a la transferencia y postergación de los boletos de viaje.

Finalmente, la Comisión evalúa la conducta para la graduación de la sanción y sanciona a Transportes y Turismo Reyna con dos multas de 3.1 UIT por infringir el artículo 108° del Código de protección y defensa del consumidor, respecto a lo establecido en el literal e) del artículo 50° de la misma norma, por estipular cláusulas abusivas en su boleto de viaje, restringiendo el derecho de transferir y/o endosar pasajes postergados, y el derecho de postergar pasajes.

Como hemos visto a lo largo del desarrollo del capítulo 2 del presente trabajo de investigación sobre el derecho de los consumidores a transferir o endosar y

postergar sus boletos de viaje, a la luz de la reciente sentencia de última instancia, emitida en la Casación N°11105-2020, por la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República, se reconoce el derecho de los consumidores a endosar el pasaje no usado por tramo de los vuelos de ida y vuelta a favor de otro consumidor, plenamente reconocido, asimismo la sala precisa que la limitación de este derecho infringe el artículo 66° del código de protección y defensa del consumidor, restringiendo el derecho que tienen los consumidores de endosar sus pasajes.

Esta decisión también establece que la modalidad de viaje *round trip* o ida y vuelta, implica dos prestaciones independientes, por lo que, en caso de haber adquirido pasajes de ida y de vuelta, el usuario puede endosar el mismo en los tramos que no haya usado.

Asimismo, hace énfasis en la consideración del principio pro consumidor que el mismo que se encuentra en el numeral 2 del artículo del título V, por el cual, el estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores en caso exista duda razonable en los alcances del contrato perfeccionados, debe interpretarse en el sentido más favorable al consumidor, (...) (LPDERECHO, 2022)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En contratos por adhesión, el adherente merece la protección del ordenamiento jurídico en su conjunto, por la desproporción en cuanto a la paridad de las partes.
2. La elaboración de un contrato, debe desarrollarse bajo el principio de buena fe de confianza y lealtad, que guiará las conductas de las partes a fin de que ambas se vean beneficiadas. Sin embargo, este principio se ve vulnerado en cuanto los proveedores practican cláusulas abusivas en el contenido de sus contratos, toda vez que es el proveedor quien fija las condiciones de contratación.
3. Se encuentran plenamente reconocidos en el artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el derecho de los consumidores a transferir, endosar y postergar sus boletos de viaje bajo cualquier modalidad de transporte nacional
4. Conforme se ha revisado la Casación N° 11105-2020 emitido por la Sala Suprema, la practica del principio pro consumidor, permite que en caso de duda en los alcances de los contratos celebrados por entidades prestadores de servicios, puede ser interpretado de la forma en la que se beneficie al usuario, es decir, las normas tienen una interpretación amplia, no restrictiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- (25 de agosto de 2022). Obtenido de Casación 11105-2020, Lima:  
[https://es.scribd.com/document/594143667/Aviones-casacion-11105-2020-Lima-laley-pe#fullscreen&from\\_embed](https://es.scribd.com/document/594143667/Aviones-casacion-11105-2020-Lima-laley-pe#fullscreen&from_embed)
- CASACIÓN N°17555-2019-LIMA*. (ocho de marzo de 2022). Obtenido de  
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Casacion-11105-2020-Lima-LPDerecho.pdf>
- citado en Zusman, S. (2005). *THEMIS*. Obtenido de Revista de Derecho:  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/8787/9176>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor*. (2010).
- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. (2010). Obtenido de  
<https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682697>
- CONSTITUCION POLITICA DEL PERÚ*. (1993). Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682678>
- Constitución Política del Perú*. (1993). Obtenido de  
[https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)
- EXP. N.° 04382-2019-PA/TC (TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 25 de FEBRERO de 2021).
- Expediente 00013-2019-PI/TC, Expediente 00013-2019-PI/TC (TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 23 de JUNIO de 2022).
- EXPEDIENTE N°03330-2004-AA (TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 11 de JULIO de 2005).
- LPDERECHO. (25 de agosto de 2022). *CASACIÓN N°11105-2020*. Obtenido de  
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Casacion-11105-2020-Lima-LPDerecho.pdf>
- SOTO COAGUILA, C. A. (s.f.). La transformacion del contrato: del contrato negociado al contrato presdispuesto. Obtenido de  
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b9dd37804e3b3406809a88a826aedadc/9.+Jueces+-+Reyler+Yulfo+Rodr%C3%ADguez+Ch%C3%A1vez.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b9dd37804e3b3406809a88a826aedadc#:~:text=La%20contrataci%C3%B3n%20masiva%20es%20entonces,de%20un%20v%C3%ADnculo>
- Torres Carrasco, M. A. (2005). *Clausulas abusivas en el Nuevo Codigo de Defensa y Proteccion del Consumidor*. Lima: Gaceta Juridica.