

Pontificia Universidad Católica del Perú
Facultad de Derecho



PUCP

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe sobre Expediente N° 1426-2007/CPC

Autora

Judith Caroline Grados Jara Almonte

Código de la alumna

20098077

Revisor:

Moisés Rejanovinschi Talledo

Lima, 2020

RESUMEN

El presente informe, basado en un expediente administrativo en materia de protección al consumidor, está relacionado al cuestionamiento de la competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la idoneidad del servicio de transporte internacional terrestre prestado por la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., desde Argentina a Perú, del 23 de junio de 2007; seguido por los denunciados Anne Marie Joubert, Miguel Vásquez y otros. Los temas a analizar, la competencia y la idoneidad, son los puntos controvertidos ante la Comisión de Protección al Consumidor y Tribunal de Defensa de la Competencia, por lo tanto, merecen ser analizadas en virtud del caso en concreto, para lo cual se debe tener en consideración las normas que la regulan, la doctrina y las resoluciones emitidas por el INDECOPI, entonces, los puntos en discusión son interpretados teniendo como principal eje las normas que forman parte del ordenamiento jurídico peruanos; ello con la finalidad de dilucidar la competencia de esta institución pública ante el servicio de transporte terrestre internacional y, de ser el caso, si lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, en primera instancia, se ajusta a los parámetros de idoneidad que deben ofrecer los proveedores de este tipo de servicios.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES	5
2.1. Ante la Comisión de Protección	
de la Resolución Final de la Sala de Defensa de la Competencia	6
2.2. De la Resolución Final de la Sala de Defensa de la	
Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la	
Propiedad Intelectual	19
III. PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO	21
IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	22
4.1. ¿La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPÍ	
tenía competencia para pronunciarse sobre los hechos materia	
de la denuncia?	22
4.2. ¿El vehículo de placa UQ-5251 fue el adecuado para la prestación	
del servicio de transporte de pasajeros?	31
4.3. ¿El servicio de transporte conllevó a que los pasajeros se	
encontraran en peligro?	43
4.4. ¿La denunciada debía ser responsable por la demora en el traslado	
de los pasajeros a su destino?	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. BIBLIOGRAFÍA	58
VII. ANEXOS	62

I. INTRODUCCIÓN

Todos hemos formado parte de diversas transacciones, es decir que en las relaciones comerciales algunos han tenido el rol de consumidor y/o proveedor; esa distinción entre dichos sujetos así como los derechos y obligaciones de los mismos han merecido ser regulados en nuestro ordenamiento jurídico, ello con la finalidad de brindarle al consumidor la debida protección frente a los productos y servicios que son colocados en el mercado.

En nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993 regula la protección al consumidor por parte del Estado frente a las prácticas comerciales de las empresas vigentes en el mercado, es decir que las actuaciones por parte de estas empresas, que finalmente terminan siendo proveedores frente a los consumidores, no deben violar los derechos de estos últimos. A decir de Crisólogo Cáceres, “El Estado es concebido como “defensor de los intereses del consumidor. Su rol es protegerlo frente a las violaciones de sus derechos con especial énfasis en aquellos referidos a la salud e información” (2017: 41).

El presente informe analiza un expediente administrativo seguido ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, promovido mediante una denuncia interpuesta el 12 de julio del 2007, en primera instancia, ante la Comisión de Protección del Consumidor por supuesta infracción al Decreto Legislativo N° 716- Ley de Protección al Consumidor, norma vigente a la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados.

En ese sentido, será relevante tener en cuenta la actuación de las partes durante el procedimiento administrativo impulsado por la denuncia interpuesta por Anne Marie Joubert y otros contra la empresa de transporte Expreso Internacional Ormeño S.A. por presunta infracción al deber de idoneidad en el servicio brindado, por una serie de sucesos producidos en el extranjero, tanto en la República de Chile como en la República de Argentina, y en el territorio nacional, como el incumplimiento en el terminal de desembarque, la idoneidad de la unidad que prestó el servicio de transporte, el retraso en el rescate de los pasajeros varados en la frontera de Chile y Argentina (Paso de Jama), etcétera.

Con el propósito de desarrollar el presente informe y el análisis del mismo, será crucial poner en contexto los hechos suscitados y con ello, lograr identificar las instituciones jurídicas involucradas, a partir del Derecho de la Competencia –específicamente de Protección al Consumidor- y del Derecho Administrativo, en relación a las normas y principios del procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido y, en primer lugar, teniendo en cuenta que se trata de un servicio de transporte terrestre internacional de pasajeros, se deberá determinar si la Comisión de Protección al Consumidor tenía competencia para conocer y pronunciarse sobre los hechos denunciados y, a partir de ello, dilucidar si se estaría vulnerando el principio de non bis in ídem; razón por la cual, se deberá analizar en íntegro las normas que forman parte del ordenamiento jurídico peruano. En segundo lugar, corresponde evaluar el deber de idoneidad en función del servicio de transporte terrestre prestado y las garantías ofrecidas por la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., lo que a su vez indicará si, en efecto, se vulneró el derecho del consumidor de recibir un servicio idóneo por parte del proveedor.

El análisis de las instituciones jurídicas y los hechos que serán expuestos, también serán analizadas en conjunto con los medios probatorios que fueron ofrecidos por las partes durante el procedimiento administrativo y que forman parte del expediente.

El expediente administrativo materia de análisis permitirá demostrar que es importante tener siempre presente el conjunto de normas que conforman nuestro ordenamiento jurídico, es decir, tanto las que son promulgadas por nuestro Congreso como de las normas internacionales de las cuales el Estado peruano forma parte. Si bien el consumidor merece la debida protección a sus derechos, la aplicación de las normas no es igual para todos los servicios, sobre todo si se tiene en consideración el tipo de servicio prestado por parte de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., que implica que se puedan suscitar distintos eventos durante la prestación del mismo y en distintos países.

Asimismo, será crucial desarrollar el deber de idoneidad a fin de determinar las obligaciones del proveedor frente al consumidor, que también está relacionada con las acciones del mismo frente a eventos imprevisibles, para lo cual, los medios probatorios merecerán la importancia debida para demostrar lo alegado por las partes que las ofrecen y que permitan ordenar los hechos.

Cabe señalar que la Comisión de Protección al Consumidor, al momento de resolver, tomó en consideración la Ley de Protección al Consumidor (LCP), para efectos del presente informe también se considerará la norma vigente a la fecha en que sucedieron los hechos, el Decreto Supremo N° 039-2000-INTINCI – Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, de Represión de la Competencia Desleal y de Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor, el cual tuvo por finalidad sistematizar las normas del referido dispositivo legal.

II. ANTECEDENTES

Con fecha 23 de junio de 2007, partió desde la Estación Retiro en Buenos Aires en Argentina, un bus de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. (en adelante, empresa Ormeño) de Placa UQ-5251, con 43 pasajeros a bordo y dos choferes; con destino a la ciudad de Lima, con llegada al Terminal Terrestre de Javier Prado programada el día 26 de junio del mismo año; para ello debían cruzar necesariamente por Chile para ingresar al Perú.

Al pasar por el control migratorio del Paso Internacional “Jama”, la policía argentina avisó a los choferes de una posible existencia de un temporal y que debían tomar las precauciones del caso, es así que el bus continúa con el recorrido a su destino. Sin embargo, debido al clima e intensa nieve, la unidad quedó varada en el Paso de Jama, un paso fronterizo entre los países de Argentina y Chile; dicho incidente había sido reportado por la empresa, es así que todos los que se encontraban en el bus debían esperar a ser rescatados.

El rescate fue llevado a cabo el día 26 de junio de 2007 por parte de la Gendarmería Argentina, siendo los pasajeros y los choferes trasladados al cuartel del Regimiento de Infantería, en donde se les brindó alojamiento y comida durante su estancia, a la espera de otra unidad de la empresa Ormeño enviado desde la sede en Chile que los trasladaría a su destino.

El bus de Placa VG-1677 de la empresa Ormeño llegó al cuartel del Regimiento de Infantería el día 30 de junio de 2007 a fin de continuar con el viaje que fue interrumpido, arribando a su destino en el Terminal Terrestre de Javier Prado, aproximadamente el 02 de julio de 2007.

2.1. ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2.1.1. DE LA DENUNCIA

El 12 de julio de 2007, la señora Anne Marie Joubert¹, el señor Miguel Ángel Vásquez Cavero², la señora Patricia Alexandra Moggiano Cabello³, la señora Yesica Elizabeth Caballero Rufasto⁴, la menor de edad Maricleir Gioana Vásquez Caballero⁵, la señora María del Carmen Moreno de Gonzáles⁶ y el señor Jacinto Jovany Gonzáles Rodríguez⁷, de manera independiente y bajo los mismos argumentos (**ANEXO 1-A**), denunciaron a la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. ante el INDECOPI manifestando que la unidad de placa UQ-5251 tuvo fallas mecánicas mientras se encontraba en el Paso de Jama; por ello, la unidad había quedado varada en la nieve y no se encontraba preparado para este tipo de eventos dado que no contaría con botiquín de primeros auxilios, oxígeno y pastillas para la altura.

Adicionalmente, los denunciantes manifestaron que durante las 28 horas, aproximadamente, que quedaron varados en la nieve, ninguno de los choferes les ofreció ningún tipo de ayuda; lo que conllevó que uno de los pasajeros de nacionalidad ecuatoriana tuviera que salir del bus a buscar ayuda, siendo rescatado por la gendarmería argentina, quienes llegaron al lugar donde se encontraba el bus para rescatar a los demás pasajeros y a los choferes. De todos los pasajeros, 14 (catorce) fueron llevados a una posta médica, dado el estado de salud en el que se encontraban y, posteriormente fueron trasladados al cuartel del ejército junto con los demás pasajeros y choferes, en donde recibieron alimentación y hospedaje.

En dicho cuartel habrían permanecido 5 días, es decir, hasta el 30 de junio de 2007, ello habría generado en los pasajeros pérdidas económicas por los gastos en los que incurrieron, lo cual no les correspondía asumir.

Por último, los denunciantes señalaron que, al momento de llegar a la ciudad de Lima y al terminal de Javier Prado, el chofer del bus que los trasladaba los quería llevar al

¹ Expediente N° 1426-2007/CPC

² Expediente N° 1427-2007/CPC

³ Expediente N° 1430-2007/CPC

⁴ Expediente N° 1429-2007/CPC

⁵ Expediente N° 1432-2007/CPC, menor de edad, representada por su padre, el señor Miguel Ángel Vásquez Cavero.

⁶ Expediente N° 1431-2007/CPC

⁷ Expediente N° 1428-2007/CPC

terminal local y no al terminal internacional como se encontraba indicado en el pasaje, por lo que tuvieron que solicitar apoyo de la Policía Nacional para que los traslade al terminal correspondiente donde los esperaban sus familiares.

De esta manera, en la denuncia interpuesta, los denunciantes solicitaron se sancione a la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. y resarcir los maltratos psicológicos, físicos y económicos ocasionados por el incidente.

2.1.2. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

La Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI admitió la denuncia presentada el día 12 de julio de 2007, mediante el Proveído N° 1 de fecha 24 de julio del mismo año, en el cual consta en sus considerandos que, de acuerdo al artículo 39° de la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer las presuntas infracciones cometidas a dicha norma **(ANEXO 1-B)**.

De lo expuesto en la denuncia, la Comisión señaló que los hechos imputados y presuntamente infractores a la Ley de Protección al Consumidor son los que se detallan a continuación:

- (i) Incumplimiento en la fecha de llegada acordada previamente, que constituiría una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.
- (ii) Que, el vehículo que brindó el servicio de transporte no habría llegado al terminal acordado, lo que constituiría una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.
- (iii) Que, el vehículo que brindó el servicio de transporte habría presentado desperfectos mecánicos durante la prestación del mismo, lo que constituiría una infracción al artículo 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor.
- (iv) Que, los pasajeros del bus habrían sido abandonados en una zona de riesgo (locación y factor climatológico), lo que podría constituir una infracción al artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor.

En ese sentido, la Comisión resolvió admitir a trámite la denuncia presentada por los 7 pasajeros, por presunta infracción de los artículos 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor en base a los hechos imputados y detallados anteriormente, para lo cual

se corrió traslado a la parte denunciada, la empresa Ormeño, a fin de que presente sus descargos en un plazo de 5 (cinco) días hábiles, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807.

2.1.3. DE LOS DESCARGOS

Mediante escritos presentados el día 02 de agosto de 2007, la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. solicitó ampliación de plazo de 15 (quince) días para presentar los descargos; siendo que, a través del Proveído N° 2 del 09 de agosto del mismo año, la Comisión otorgó plazo adicional de 10 (diez) días para que cumpla con presentar los descargos.

Es así que, con fecha 24 de agosto de 2007, la empresa Ormeño cumplió con presentar los descargos correspondientes (**ANEXO 1-C**) en el cual solicitaron se declare IMPROCEDENTE la denuncia al amparo a lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 427° del Código Procesal Civil, en razón que la Comisión carecía de competencia para conocer y resolverla porque el hecho había sido puesto en conocimiento ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy – República de Argentina mediante denuncia interpuesta por los pasajeros, la misma que fue admitida a trámite el día 29 de junio de 2007. Además, porque el incidente tuvo lugar en Argentina y los boletos fueron vendidos en dicho país.

Por lo expuesto anteriormente, la empresa Ormeño señaló que podía vulnerarse el principio constitucional *Nen Bis In Idem* que evita la expedición de resoluciones contradictorias sean judiciales o administrativas, por tanto, no podrían ser sancionados dos veces por un mismo hecho.

De igual manera, sobre los hechos expuestos en la denuncia y de conformidad con el inciso 2) del artículo 442° del Código Procesal Civil, la empresa Ormeño se pronunció sobre los hechos imputados y solicitó se declare INFUNDADA la denuncia respecto a los puntos admitidos a trámite.

En relación a los desperfectos mecánicos que habría tenido el vehículo que brindó el servicio de transporte, la empresa Ormeño manifestó en sus descargos que la unidad de placa UQ-5251 transcurría por el Paso de Jama, lugar fronterizo entre los países de

Argentina y Chile, y la policía argentina avisó a los choferes de posibles temporales, para lo cual debían tomar la precaución del caso (por ejemplo, contar con sistema de cadenas de llantas).

De esta manera, al momento que se encontraban en la zona llamada Pascana se encontraron con un fuerte temporal y vientos fuertes por lo que los choferes procedieron a colocar las cadenas a las llantas del bus, pero por la densa nieve resultó imposible continuar con el viaje, en ese sentido, se mantuvieron en la unidad a temperatura adecuada a la espera de ser rescatados.

Por tal motivo, el hecho de no poder continuar con el viaje no se debió a desperfectos mecánicos, además que el bus contaba con los implementos necesarios para garantizar el bienestar de los pasajeros (por ejemplo cadenas para las llantas, calefacción, botiquín de primeros auxilios, extintores y alimentación suficiente) a la espera de la Gendarmería Argentina.

Respecto al supuesto abandono de los pasajeros del bus en una zona de riesgo, en los descargos de la empresa Ormeño se señaló que los pasajeros fueron trasladados por la policía argentina hacia el cuartel del Regimiento de Infantería en donde se les brindó alojamiento y alimentación durante su estadía, a la espera de la llegada de la otra unidad para su recojo y continuación de viaje.

La empresa Ormeño señaló que la unidad de Placa VG-1677 destinada a cumplir con el recojo de los pasajeros no pudo llegar en la fecha esperada, 28 de junio de 2007, debido a que nos les permitieron salir de Chile hacia Argentina.

Acerca del supuesto incumplimiento en la fecha de llegada a la ciudad de Lima acordada previamente, la empresa Ormeño manifestó que se debió a una causa no imputable a la empresa sino que se trató de un hecho de fuerza mayor, por consiguiente, no existiría un nexo de causalidad entre la prestación del servicio y el probable perjuicio causado a los denunciados.

Respecto a que el bus no habría llegado al terminal terrestre acordado, en los descargos se indicó que el bus desembarcó a los pasajeros en el terminal terrestre de Javier Prado, que es el punto de partida y llegada internacional.

En relación a la solicitud de los denunciantes de la devolución de los gastos incurridos durante la estancia en la ciudad de Jujuy, la empresa Ormeño señaló que los pasajeros no realizaron ningún tipo de gasto, caso contrario, la empresa Ormeño asumió los gastos incurridos durante la estancia de los pasajeros, los mismos que ascendían a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos, pese a lo señalado en el Punto N° 18 del Boleto de viaje.

Por lo expuesto anteriormente, la empresa Ormeño señaló que no se había incurrido en ninguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor y solicitó se declare infundada la denuncia bajo los términos desarrollados en sus descargos y las pruebas anexas al mismo.

Con fecha 04 de setiembre del 2007, la denunciante Anne Marie Joubert presentó un escrito solicitando se declare procedente la denuncia argumentando que la sede matriz de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. se encuentra en la ciudad de Lima, en Perú y los hechos denunciados, que forman parte de un mismo servicio, sucedieron tanto en Argentina como en Perú; en el Boleto de viaje, en el Punto N° 21 se señalaba que las partes se sometían a la jurisdicción de los jueces y tribunales peruanos, por lo que cualquier reclamo interpuesto en Argentina podría ser declarado improcedente en base a dicha cláusula.

Además, en el escrito se solicitó se declare fundada la denuncia manifestando que la unidad tuvo desperfectos mecánicos por lo que el motor y el sistema de calefacción no funcionaron, se encontraban aislados y sin alimento, siendo así, hubo 16 pasajeros que fueron trasladados a un hospital en la provincia de Jujuy; por lo que uno de los pasajeros salió de la unidad en búsqueda de ayuda. Que, el hecho que otra unidad llegara para el traslado de los pasajeros implicaría que la unidad de Placa UQ-5251 se encontraba malograda e incapacitada para continuar con el viaje y que no se debió a la nieve como se indica en los descargos de la empresa Ormeño.

Al momento del rescate de los pasajeros por parte de la gendarmería argentina, se hizo una parada en un pueblo cercano para comer ya que no habían probado alimento desde el día anterior, dicho gasto fue por cuenta de los mismos pasajeros y, el gasto incurrido por el alojamiento y comida en el cuartel del Regimiento de Infantería fue por cuenta del Gobierno de la provincia de Jujuy, distinto a lo manifestado en los descargos de la denunciada.

Mediante el Proveído N° 4 se pone en conocimiento de las partes el escrito presentado por la denunciante Anne Marie Joubert y el Informe N° 227-2007/CPC-INDECOPI de fecha 05 de setiembre de 2007, por el cual incorporan al expediente la información contenida en el correo electrónico remitido por el Dr. José Luis Laquidara, Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y Producción Argentina, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 166° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807 – Ley sobre las facultades, normas y organización del INDECOPI; respecto a las circunstancias en las que se habrían dado los hechos denunciados, teniendo en cuenta lo señalado por la Gendarmería Nacional del Escuadrón 53 de San Salvador de Jujuy, como prueba adjuntada por ambas partes.

En el correo electrónico remitido por el Dr. José Luis Laquidara a INDECOPI señaló que las autoridades chilenas no habían informado de las condiciones climáticas en su territorio, en ese sentido, el bus que transportaba a los pasajeros continuó con el viaje porque contaba con las cadenas para las llantas en caso de producirse algún incidente.

Al producirse el incidente en el Paso de Jama, las autoridades chilenas avisaron que no se harían cargo del rescate, lo que conllevó a las autoridades argentinas a intervenir a través de la Gendarmería argentina para rescatar a los pasajeros y los demás afectados en la zona, brindándoles alojamiento y alimentación; de esto último, la empresa no se hizo cargo.

De esta manera, la empresa Ormeño absolvió lo manifestado en el Informe N° 227-2007/CPC-INDECOPI señalando que, de acuerdo a sus descargos, el bus donde se trasladaba a los pasajeros no fue el único afectado en la zona por la nevada, por ende, el incidente producido se debió a un caso de fuerza mayor y no siendo responsabilidad de la empresa.

2.1.4. DE LA RESOLUCION FINAL DE LA COMISION

De los antecedentes

En la Resolución Final N° 1732-2007/CPC de fecha 12 de setiembre de 2007 (**ANEXO 1-D**), la Comisión tuvo en cuenta los hechos señalados en la denuncia por parte de los señores Joubert, Vásquez, González, Caballero, Moggiano y Moreno, siendo que:

- Contrataron el servicio de transporte de la denunciada desde Buenos Aires a Lima, con salida el día 23 de junio de 2007 y llegada el día 26 de junio del mismo año.
- Que, la unidad utilizada para el transporte no contaba con los implementos necesarios en caso de emergencia, presentó problemas mecánicos y estuvo en riesgo de caer a un precipicio.
- Los choferes de la unidad no brindaron el auxilio necesario pese a las bajas temperaturas a las que estuvieron expuestos durante 28 horas.
- Que, en el viaje de retorno a Lima, el desembarco de pasajeros iba a ser en un terminal distinto al señalado inicialmente.

Por lo tanto, los denunciantes solicitaron como medida correctiva la devolución del monto cancelado por los pasajes internacionales, los gastos incurridos durante su estancia en el cuartel de la gendarmería argentina y el pago de costas y costos.

Por otro lado, la Comisión también tomó en consideración lo manifestado en los descargos de la empresa Ormeño:

- ❖ Que se había presentado una denuncia ante la Comisión Nacional de Regulación Argentina, por lo que la Comisión no resultaba competente para conocer el caso, sino se vulneraría el principio de *non bis in ídem*.
- ❖ El vehículo de placa UQ-5251 quedó varado en el Paso de Jama por causas climatológicas no imputable a la empresa; pese a ello, la unidad contaba con los implementos necesarios y a una adecuada temperatura a fin de proteger a los pasajeros.
- ❖ Las autoridades argentinas intervinieron en el rescate de los pasajeros y choferes del bus, alojamiento y alimentación mientras esperaban la llegada del vehículo de retén enviado desde Chile y que continuaría con el viaje a Lima.
- ❖ Que, respecto a la fecha de llegada de los pasajeros, este se debió a un retraso no imputable a ellos y el desembarco se realizó en el terminal pactado de Javier Prado.

Asimismo, la Comisión tomó en consideración la copia del acta de 30 de junio de 2007 emitida por el Ejército Argentino en el cual se dejó constancia que en las instalaciones del cuartel de Jujuy dio albergue a 47 pasajeros de la empresa Ormeño, a quienes se les proporcionó alojamiento y alimentación en el marco del llamado "apoyo a la comunidad".

Del mismo modo, se tomó en consideración el Informe N° 222-2007/CPC y el correo electrónico enviado por el Dr. José Luis Laquidara, Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y Producción Argentina, que dio cuenta de algunos hechos materia de la denuncia.

Parte considerativa

En base a los antecedentes mencionados, la Comisión procedió a determinar las cuestiones en discusión y al análisis de cada uno, los mismos que se detalló de la siguiente manera:

➤ **De la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor**

La Comisión consideró relevante pronunciarse sobre la competencia de dicha entidad de acuerdo a los descargos presentados por Ormeño y al principio de *non bis in ídem* contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, debido al procedimiento iniciado por los denunciantes en Argentina.

Al respecto, la Comisión hizo hincapié en lo contemplado en el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 716, que los proveedores que se dediquen en establecimiento al público, o con habitualidad a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios dentro del territorio nacional, se encuentran a las normas de protección al consumidor contenidas en dicha norma.

En ese sentido, la norma acogería el principio de territorialidad de manera expresa al territorio peruano como su ámbito natural de aplicación y si la infracción se cometió en el territorio nacional.

La Sala de Defensa de la Competencia, en la Resolución N° 0076-2007/TDC-INDECOPI, estableció que para determinar el lugar de la comisión de la infracción

administrativa debía aplicarse por integración el artículo 5° del Código Penal, en el mismo que se acoge la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de la comisión de un delito: (i) el lugar donde el agente actuó, o (ii) el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente.

Por ende, la Autoridad Administrativa peruana era competente para conocer los casos de presunta infracción de los proveedores en los siguientes casos: (a) cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional, (b) cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio, o (c) cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio.

La Comisión desestimó el argumento presentado por la parte denunciada porque determinó ser competente para conocer los hechos materia de denuncia; las normas aplicables son las que rigen el ordenamiento jurídico peruano, independientemente de las acciones que los denunciantes hayan tomado ante las autoridades argentinas; es decir, no existiría vulneración al principio de *non bis in ídem* ya que este se aplicaría en los casos en que los hechos materia de denuncia son ventilados ante autoridades peruanas y no en los casos de tribunales extranjeros.

- De la acumulación de los procedimientos seguidos contra la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A.

En base al artículo 149° de la Ley N° 27444 que establece la facultad de la autoridad responsable para disponer la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión mediante resolución. Asimismo, el artículo 84° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, señala cómo determinar la conexidad.

Por ello, la Comisión consideró que existía conexidad entre los hechos denunciados en los expedientes, las pretensiones y presuntas infracciones a los artículos 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que determinó acumular los expedientes Expediente N° 1427-2007/CPC, Expediente N° 1428-2007/CPC, Expediente N° 1429-2007/CPC, Expediente N° 1430-2007/CPC, Expediente N° 1431-2007/CPC y Expediente N° 1432-2007/CPC al Expediente N° 1426-2007/CPC.

► De la idoneidad del servicio prestado por la denunciada

La Comisión se pronunció sobre la idoneidad del servicio prestado de conformidad con el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el cual se establecía la responsabilidad administrativa objetiva de los proveedores por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado a los consumidores.

Que, en el precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante Resolución N° 085-96-TDC, respecto a lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, el proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, lo que dependerá de la información brindada por el proveedor y conforme a la norma que regula la carga de la prueba.

Por lo expuesto anteriormente, la Comisión consideró analizar por separado los hechos denunciados:

❖ De las presuntas fallas mecánicas del vehículo de placa UQ-5251

Respecto a las presuntas fallas mecánicas del vehículo de placa UQ-5251 e incumplimiento del lugar de desembarco de pasajeros, la Comisión señaló que la responsabilidad objetiva del proveedor debía ser analizada conforme a la norma que regula la carga de la prueba, es decir, quien alega un hecho debe probarlo.

Para efectos de los hechos imputados a Ormeño, los denunciantes no habían cumplido con acreditar mediante alguna prueba el desperfecto mecánico, siendo que, la empresa Ormeño señaló en sus descargos que los problemas suscitados se habían producido por las condiciones climáticas en la zona, lo que constituía un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor y podría eximir de responsabilidad al proveedor, según lo dispuesto en el artículo 1135° del Código Civil. En ese sentido, se pudo acreditar con el Informe N° 275 expedido por la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas y con los diarios chilenos y argentinos que, el vehículo quedó atrapado en la nieve por causas no imputables a Ormeño.

❖ Del incumplimiento del lugar de desembarco de los pasajeros

Respecto a que la denunciada no habría cumplido con desembarcar a los pasajeros en el terminal internacional, no había prueba alguna sobre tales hechos, sólo una declaración de parte ante la Comisaría de La Victoria.

En consecuencia, la Comisión declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por los puntos admitidos a trámite anteriormente expuestos.

❖ Del incumplimiento en la fecha de desembarco de los pasajeros a la ciudad de Lima

Al respecto, la Comisión consideró que no era razonable que los pasajeros permanecieran durante 5 (cinco) días a la espera de una unidad que los trasladaría a su destino en el cuartel argentino.

La empresa Ormeño manifestó que el vehículo que iba a realizar el servicio de traslado al destino final sufrió retraso debido a que los caminos se encontraban cerrados, pese a ello, la Comisión consideró que se encontraban en la obligación de realizar las gestiones necesarias para que el servicio de traslado se realice lo más pronto posible. Cabe señalar que, sobre este punto admitido a trámite, la Comisión resaltó que Ormeño no presentó medio probatorio alguno de demuestre que la demora de la unidad se debió a causas no imputables a ellos.

➤ Del riesgo injustificado del servicio prestado por la denunciada

La Comisión imputó a Ormeño por el riesgo injustificado del servicio de transporte brindado, para ello señaló que debe informarse al consumidor de los riesgos del producto o servicio, siempre que el riesgo sea previsible, de conformidad con el artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor así como del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y del inciso 1) del artículo 2° de la Constitución Política del Perú; en el sentido que los proveedores del servicio de transporte tienen la obligación de brindar a los consumidores las medidas de seguridad para disminuir los riesgos inherentes del mismo, para efectos del presente caso, peligros en la ruta o problemas climatológicos que afecten el normal desarrollo del viaje.

➤ De la medida correctiva solicitada por los denunciantes

La Comisión declaró infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes, respecto a la devolución del monto de los pasajes de Buenos Aires – Lima dado que efectivamente sí se realizó el traslado por parte de la denunciada. En relación de los gastos de comida y alojamiento, los denunciantes no acreditaron dichos desembolsos.

Parte resolutive

Por lo expuesto anteriormente en los considerandos, la Comisión resolvió:

- Acumular los procedimientos seguidos en los expedientes Expediente N° 1427-2007/CPC, Expediente N° 1428-2007/CPC, Expediente N° 1429-2007/CPC, Expediente N° 1430-2007/CPC, Expediente N° 1431-2007/CPC y Expediente N° 1432-2007/CPC al Expediente N° 1426-2007/CPC.
- Declarar infundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que la unidad de placa UQ-5251 que trasladaba a los pasajeros presentara problemas mecánicos o no se encontrara debidamente equipada para efectuar la ruta de Buenos Aires a Lima.
- Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por incumplimiento en la fecha y lugar de llegada del viaje a la ciudad de Lima, toda vez que la denunciada no tomó las previsiones necesarias a fin que los pasajeros fueran trasladados a su destino a la brevedad posible.
- Declarar fundada la denuncia por infracción del artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que la denunciada realizara las acciones pertinentes a fin de rescatar a los pasajeros varados en el Paso de Jama, colocándolos en peligro.

- Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes.
- Ordenar a la empresa Ormeño el pago de S/. 34.50 por concepto de costas correspondientes al presente procedimiento a cada uno de los denunciantes.
- Sancionar a la empresa Ormeño con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias

2.1.5. DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 20 de setiembre de 2007, la empresa Ormeño presentó recurso de apelación (**ANEXO 1-E**), en el cual hicieron hincapié en la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor para conocer y resolver sobre los hechos que se denunciaron, en tanto los hechos fueron de conocimiento, en un primer momento, de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy – Argentina, el bus partió desde Buenos Aires a Lima y los boletos fueron vendidos allá; contraviniendo el principio constitucional *non bis in ídem*, siendo este un principio universal y, en el presente caso, se da una triple identidad, identidad de sujetos, identidad de hechos e identidad de fundamento.

De acuerdo con lo manifestado por Ormeño, el presente punto habría sido desestimado sin la debida motivación o sin haber tomado en cuenta las normas del Derecho Internacional Privado.

Por otro lado, respecto a la responsabilidad de Ormeño frente al riesgo injustificado debido a la espera de los pasajeros en el cuartel argentino del bus que los llevaría a su destino, la parte denunciada manifestó que la unidad quedó retenido el día 28 de junio de 2007 en el control policial de San Pedro de Atacama como consecuencia de la intensa nieve que produjo el cierre de las carreteras, hasta el 29 de junio del mismo año; es decir, no se había transgredido norma alguna de la Ley de Protección al Consumidor.

Con fecha 13 de octubre de 2007, se procedió con notificar a las partes de la admisión del recurso de apelación presentado por la parte demandada.

La denunciante Anne Marie Joubert presentó un escrito el 09 de noviembre de 2007, en el cual manifestó que el vehículo de placa UQ-5251 no estaba apto para el servicio internacional dada su antigüedad de acuerdo a las normas del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y no tendría autorización para el servicio internacional, el desperfecto mecánico produjo que el bus se quedara varado en la nieve.

Respecto al lugar de desembarque de pasajeros, la denunciante se ratificó en lo manifestado en su escrito de fecha 03 de setiembre de 2007 (presentado el día 04 de setiembre de 2007); bajo dichos argumentos, la denunciante solicitó se declare fundada la denuncia.

Como consecuencia de la aceptación del recurso se remitió el Expediente N° 002415-2007/SDC a la Sala de Defensa de la Competencia.

Con fecha 07 de mayo de 2008, mediante el Proveído N° 4 se notificó a la señora Anne Marie Joubert para solicitarle que en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles informase si el escrito presentado el día 09 de noviembre de 2007 debía considerarse como una adhesión a la apelación presentada por Expreso Internacional Ormeño S.A. dado que cuestiona los extremos de la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.

2.2. DE LA RESOLUCIÓN FINAL DE LA SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

La Sala de Defensa de la Competencia emitió la Resolución 1615-2008/TDC-INDECOPI (**ANEXO 1-E**), en el cual tuvo en consideración los hechos expuestos en el escrito de denuncia, los descargos presentados por la empresa Ormeño y demás escritos presentados por ambas partes con las respectivas pruebas; para lo cual, la Sala determinó si procede pronunciarse sobre los cuestionamientos formulados por la denunciante Anne Marie Joubert mediante escrito presentado el 09 de noviembre de 2007 y si la Comisión era competente para conocer la denuncia presentada contra la empresa Ormeño.

- **De los cuestionamientos formulados por la denunciante Anne Marie Joubert, los mismos que reiteran lo manifestado en su denuncia**

La Sala señaló que el escrito de fecha 09 de noviembre de 2007 fue presentado reiterando lo manifestado en su denuncia, en ese sentido, se le brindó la posibilidad de adherirse al recurso de apelación presentado por Ormeño mediante el Proveído N° 4 del 07 de mayo de 2008; no obstante, la denunciante no confirmó su intención de adherirse al recurso de apelación dentro del plazo concedido.

Por lo tanto, la Sala determinó que no correspondía pronunciarse sobre lo manifestado por la denunciante.

- **De la competencia de la Comisión**

Respecto a la competencia de la Comisión, la Sala analizó los fundamentos de la Comisión respecto al principio de territorialidad establecido en el artículo 1° del Decreto Legislativo 716 y la teoría de la ubicuidad recogida por el artículo 5° del Código Penal, lo que infiere que la Comisión era competente para conocer los hechos que se denunciaron.

Sin embargo, la Sala señaló que se trataba de un servicio que fue ejecutado en los territorios de Argentina, Chile y Perú, entonces, era necesario tomar en consideración una norma que regulase el servicio de transporte terrestre internacional de pasajeros entre dichos países. Para efectos del presente caso, el Decreto Supremo 028-91-TC aprobó el “Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre” suscrito entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Perú, Uruguay y Paraguay, y el Decreto Supremo 039-2005-MINECTUR, que puso en vigencia el “Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones al Transporte Internacional Terrestre”, normas que también forman parte del ordenamiento jurídico peruano.

De este modo y en aplicación al artículo 34° del Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre, las infracciones tuvieron origen fuera del territorio peruano (interrupción del viaje, falta de atención de los pasajeros, la situación de riesgo a la estuvieron expuestos, etc.), razón por la cual, INDECOPI no puede pronunciarse sobre los hechos denunciados sino que, tales hechos se sujetan a lo dispuesto en la legislación administrativa que protege los derechos de los consumidores en la

República de Chile o en la República Argentina, en donde se deberían verificar los hechos materia de discusión.

- **Parte Resolutiva**

Finalmente, la Sala revocó la Resolución 1732-2007/CPC de fecha 12 de setiembre de 2007, la misma que declaró fundada la denuncia contra la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción de los artículos 8° y 9° del Decreto Legislativo 716; reformulándola declaró IMPROCEDENTE la denuncia, dejándose sin efecto la sanción interpuesta.

III. PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO

1. ¿La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI tenía competencia para pronunciarse sobre los hechos materia de la denuncia?

Al respecto, será relevante analizar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI a partir de los lineamientos de dicho organismo y sobre todo del conjunto de normas de nuestro ordenamiento jurídico porque, en el presente caso en particular, los hechos se suscitaron en tres países distintos (Argentina, Chile y Perú) y cabe determinar en qué momento debe aplicarse la normativa nacional.

2. ¿El vehículo de placa UQ-5251 fue el adecuado para la prestación del servicio de transporte de pasajeros?

El análisis del deber de idoneidad del servicio prestado por la unidad de placa UQ-5251 determinará si este se encontraba en condiciones óptimas para llevar a cabo el servicio y si contaba con los implementos necesarios para enfrentar el incidente ocurrido en Paso de Jama, a fin de determinar la responsabilidad administrativa de la empresa Ormeño.

3. ¿El servicio de transporte conllevó a que los pasajeros se encontraran en peligro?

La relevancia de analizar si los pasajeros se encontraron en peligro durante la prestación del servicio por parte de la empresa Ormeño determinará la diligencia y responsabilidad de la denunciada frente a los hechos ocurridos en Paso de Jama y posterior al rescate de los pasajeros

4. ¿La parte denunciada debía ser responsable por la demora en el traslado de los pasajeros a su destino?

La demora en el traslado de los pasajeros a su destino final se determinará a partir del análisis que se realice de los hechos denunciados y establecerá si efectivamente existe responsabilidad por parte de la denunciada.

IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

De los hechos expuestos relativos al caso, en la presente sección se procederá con el análisis de los problemas encontrados en el expediente, en base a las cuestiones propuestas y a las instituciones jurídicas que involucra.

4.1. ¿La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI tenía competencia para pronunciarse sobre los hechos materia de la denuncia?

La competencia es la delimitación de las facultades de los organismos del Estado, la misma que es otorgada por una norma de carácter general o especial, es así que en el ámbito jurisdiccional, “la competencia indica los ámbitos dentro de los cuales es válido el ejercicio de la función jurisdiccional, la jurisdicción se convierte en un presupuesto de la competencia, pues antes de entrar a analizar la competencia se hace preciso determinar si existe o no jurisdicción” (Priori 2004: 39).

La competencia es el poder específico de las distintas entidades del Estado, las atribuciones, funciones y potestades que el ordenamiento jurídico peruano le ha atribuido al INDECOPI para conocer los casos en los que se vulneren los derechos de

los consumidores, al amparo del artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁸, que regula el rol tuitivo del Estado. Así, el 09 de noviembre de 1991, se promulgó el Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 39° de dicho cuerpo normativo⁹ se señala la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor para tutelar los derechos de los consumidores.

La Constitución Política del Perú protege a los agentes económicos en el ejercicio del derecho a la libertad de empresa, comercio e industria, de conformidad con el artículo 59° de dicho cuerpo normativo; sin embargo, es menester tener en cuenta que el ejercicio de las libertades no deben ser lesivas para el consumidor o usuario.

El Estado tiene como horizonte elemental la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios, por lo que se pueden analizar una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos estatales; como que sobre el legislador le corresponde la tarea preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios, como la de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e interés y esto también implica Políticas Nacionales en defensa del consumidor (Purizaca 2010:91).

La responsabilidad de preservar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios fue designada por el legislador sustentado en el interés nacional, es así que el artículo 1° de la Ley de Protección al Consumidor¹⁰ determinó el ámbito de aplicación de la norma a las relaciones de consumo celebradas y ejecutadas en el territorio nacional; sin embargo, tanto para la Sala de la Defensa de la Competencia como para la Comisión de Protección al Consumidor dicha premisa variaría de

⁸ **Artículo 65.- Protección al consumidor**

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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁹ **Artículo 39 del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI – TUO de la Ley de Protección al Consumidor.**

La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley. Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.

¹⁰ **Artículo 1.-** Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

acuerdo a cada caso en concreto, teniendo en cuenta que debe primar la protección a los consumidores.

Por ejemplo, en el proceso seguido por Alice Owen Rangel Vda. De Podesta contra Assist Card Perú S.A. por infracciones cometidas en el extranjero respecto de la prestación de servicios turísticos de asistencia al viajero en el extranjero (atención médica gratuita), "la Sala estableció mediante Resolución N° 0190-2000/TDC-INDECOPi que la Ley se aplica además a las operaciones de consumo que tengan origen en el territorio nacional, es decir que se celebren en nuestro territorio, sin perjuicio, que la ejecución del servicio contratado, este caso los efectos del contrato, se produzcan o no en el mismo territorio" (Espinoza 2004:20).

En los Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor se señaló que un elemento de extraterritorialidad no le resta competencia a la Comisión, teniendo en cuenta que la Ley de Protección al Consumidor se debe aplicar a las relaciones de consumo celebradas y ejecutadas en el territorio nacional, entonces, los proveedores se encuentran sujetos en el ámbito de aplicación de dicha norma.

De esta manera, en los Lineamientos 2006 se establecieron tres supuestos de aplicación de la norma:

1. Que el contrato se celebre y ejecute en territorio nacional, en cuyo caso la Comisión siempre será competente.
2. Que el contrato se celebre en territorio nacional pero se ejecute en el extranjero, en cuyo caso la Comisión siempre será competente.
3. Que el contrato se celebre en territorio extranjero pero se ejecute en territorio nacional, en cuyo caso la competencia de la Comisión dependerá si se trata de una infracción al deber de idoneidad o al deber de información.

Ahora bien, en el caso materia de análisis, la empresa Ormeño solicitó en su escrito de descargos a la Comisión de Protección al Consumidor que declare IMPROCEDENTE la denuncia porque dicho organismo no era competente para conocer los hechos imputados dado que estos tuvieron lugar en Argentina y algunos pasajeros habían presentado una denuncia ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy en la República de Argentina, la misma que había sido admitida a trámite el 29 de junio de 2007, según el Formulario de Reclamos sobre

Empresas Interurbanas (**Anexo 1-G**), lo que vulneraría el principio de *non bis in idem*, teniendo en cuenta que los pasajeros adquirieron los boletos de viaje en dicho país.

La empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., creada en el Perú, se dedicaba a brindar el servicio de transporte vía terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional.

En la Resolución Final N° 1732-2007/CPC de fecha 12 de setiembre de 2007 (**Anexo 1-D**), la Comisión señaló que el artículo 1° de la Ley de Protección al Consumidor, que acogería el principio de territorialidad por la cual INDECOPI es competente para conocer los hechos que acrediten la infracción a la norma dentro del territorio nacional, se tuvo en consideración lo expuesto en la Resolución N° 0076-2007/TDC-INDECOPI en relación al principio de ubicuidad señalado en el artículo 5° del Código Penal¹¹ para establecer el lugar de comisión de la infracción administrativa¹².

Cabe señalar que, la teoría de la ubicuidad regulada en el artículo 5° del Código Penal permite determinar el lugar de la comisión del delito, tanto la acción como el resultado típico. “El fundamento de esta teoría reside en la unidad que constituyen, típicamente considerado, la acción y el resultado, lo que impediría su separación y consideración aislada” (citado en Villavicencio 2007:193).

De lo expuesto en líneas anteriores, en la Resolución N° 0076-2007/TDC-INDECOPI de fecha 25 de enero de 2007, seguidos por el señor Crystian Barrera Velit contra Air Madrid Líneas Aéreas S.A., la Sala señaló los supuestos para determinar la competencia de la Comisión en los casos de presunta infracción al deber de idoneidad de los proveedores, a fin de establecer la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de sus productos o servicios, en la misma línea que se encuentra expuesta en los Lineamientos 2006.

¹¹ **Principio de Ubicuidad**

Artículo 5°.- El lugar de comisión de un delito es aquél en el cual el autor o partícipe ha actuado u omitido la obligación de actuar o en el que se producen sus efectos.

¹² De acuerdo a la Resolución N° 0076-2007/TDC-INDECOPI, la Comisión transcribió lo señalado por la Sala en relación a la aplicación por integración del artículo 5° del Código Penal para determinar la competencia de la Autoridad Administrativa en los casos de presunta infracción al deber de idoneidad:

(i) Cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional;

(ii) Cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio;

(iii) Cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio.

Los supuestos expuestos por la Sala fueron los siguientes:

- (i) Cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional.
- (ii) Cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio.
- (iii) Cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio.

En el artículo 39° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor se estableció cuáles eran los casos que la Comisión de Protección al Consumidor podía conocer y pronunciarse, teniendo en cuenta también los criterios adoptados por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, salvo que por norma expresa con rango de ley se otorgue competencia a un ente distinto.

Schmerler señala lo manifestado por el Tribunal mediante la Resolución N° 0221-1998/TDC-INDECOPI de fecha 19 de agosto de 1998 en el procedimiento seguido de oficio a CIVA respecto a las empresas de servicio público de transporte, que las normas de conducta son impuestas en la relación empresa-Estado, por lo tanto, el Ministerio de Transportes es competente para conocer las infracciones al servicio de transporte público sin que necesariamente implique tutela a los derechos del consumidor. Por ende, la Comisión resulta competente para conocer las infracciones al Decreto Legislativo N° 716 (2004:79).

Es menester señalar que el INDECOPI y los organismos del Estado se encuentran en constante relación con la finalidad de fomentar la libre y leal competencia de los proveedores respecto a la oferta y la demanda en el mercado. Por consiguiente, correspondería determinar cuáles serían los hechos que la Comisión debe conocer en relación al caso materia de análisis.

En primer lugar, los boletos de viaje fueron adquiridos en Argentina, quiere decir que la celebración del contrato se realizó en el extranjero, por lo tanto, en un supuesto de mala información a los consumidores al momento de adquirir los boletos de viaje, los órganos competentes de dicho país extranjero debían conocer y pronunciarse al respecto e imponer las medidas correctivas que consideren necesarias a la empresa.

Por otro lado, de conformidad con el principio de territorialidad de la Ley de Protección al Consumidor y dentro de los tres supuestos que la Sala determinó en la Resolución 0076-2007/TDC-INDECOPI, la competencia de la Comisión para conocer los hechos que se desarrollarán en relación a la idoneidad del servicio prestado por la empresa Ormeño, estaría en el tercer supuesto: cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio, porque en los otros dos supuestos suponen que la celebración del contrato se haya llevado a cabo en el territorio peruano.

De esta manera, podemos inferir que la Comisión era competente para pronunciarse sobre los hechos que tuvieron lugar dentro del territorio nacional, es el caso de la supuesta infracción por el lugar de desembarque.

Como se ha señalado, en lo que respecta al servicio de transporte de los pasajeros por parte de la empresa Ormeño, el viaje fue interrumpido dentro del territorio chileno, en el Paso de Jama –zona fronteriza entre los países de Argentina y Chile- y donde permanecieron a la espera de ser rescatados. El rescate de los mismos se llevó a cabo por la Gendarmería argentina, así como el alojamiento y alimentación hasta la llegada de la unidad que los trasladaría a su destino final.

Los sucesos descritos con anterioridad tuvieron lugar fuera del territorio nacional, razón por la cual, la Comisión no debió pronunciarse sobre dichos hechos de acuerdo al criterio sostenido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución 0076-2007/TDC-INDECOPI. Sin embargo, se debe reiterar que la Comisión tenía competencia para pronunciarse por el supuesto incumplimiento en el lugar de desembarco, denunciado por los pasajeros, dado que dicho hecho ocurrió en el territorio peruano, tal como se señaló anteriormente.

Al respecto, los denunciantes manifestaron que el bus de placa VG-1677, que los trasladó desde la provincia de Jujuy a la ciudad de Lima, los llevó al terminal local y no al terminal de llegada internacional como indicaba el pasaje, por ese motivo, solicitaron apoyo de la Policía Nacional para que los trasladaran al embarque de llegadas internacionales, por lo que presentaron como prueba de ello, la declaración ante el Comandante PNP de la Comisaría de La Victoria, Saul Fidel Ronceros Anicama **(Anexo 1-H)**, en el cual se dejó constancia de los hechos ocurridos a la llegada al

terminal de Javier Prado. Por su parte, la empresa Ormeño aludió que los pasajeros fueron llevados al terminal terrestre de Javier Prado como punto de partida y llegada internacional.

La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo dado que no se habría acreditado el supuesto incumplimiento en el lugar de desembarque por parte de la denunciada y la declaración ante la comisaría que se presentó constituye una manifestación de los hechos ante la autoridad competente, en este caso, la Comisaría del distrito de La Victoria, donde se encontraba ubicado el terminal internacional de Ormeño; además, los hechos expuestos en la declaración de parte no fue sustentado con ningún otro medio de prueba; motivo por el cual, la Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo.

En segundo lugar y en relación al contrato, la denunciante Anne Marie Joubert manifestó en su escrito de fecha 04 de setiembre de 2007 que la competencia para que la Comisión conozca los hechos materia de la denuncia se fundamenta en el punto 21 del boleto de viaje (**Anexo 1-I**), el cual establecía la jurisdicción a los jueces y tribunales peruanos y, porque los hechos descritos sucedieron en Argentina y Perú, los mismos que forman parte de un mismo servicio propiciado por una empresa constituida en el Perú.

***Condiciones del Transporte (...) 21.** Al adquirir este boleto, el Pasajero declara estar conforme con las Condiciones del Transporte antes indicadas. El Contrato de Transporte está regido por estas condiciones, por la Decisión 398 del Acuerdo de Cartagena o el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre según la ruta y por las normas legales peruanas vigentes sobre la materia. Las partes del Contrato se someten expresamente a la jurisdicción de los jueces y tribunales peruanos.*

Si bien el boleto de viaje señalaba la jurisdicción a los tribunales peruanos a fin de resolver algún tipo de controversia que pudiera suscitarse, hay que tener en cuenta que dicha competencia no es exclusiva siempre y cuando se encuentre regulado en una norma con rango legal, por lo tanto, es importante considerar el contenido íntegro del punto 21 del boleto de viaje, en la que se hace referencia a dos disposiciones internacionales de las cuales Perú es parte: la Decisión 398 del Acuerdo de Cartagena y al Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre, según la materia.

La Decisión 398 del Acuerdo de Cartagena regula el transporte internacional de pasajeros por carretera de los países que forman parte de la Comunidad Andina. En la página web IUS 360, el autor señala que “el transporte internacional por carretera en la Comunidad Andina está regulado por las Decisiones 398 (pasajeros) y 399 (mercancías), las cuales tienen por finalidad asegurar la eficiencia del servicio, precisando las condiciones del contrato y la responsabilidad que deben tener el transportista y los usuarios” (Oyarse 2015). Cabe indicar que la República de Argentina no forma parte de la Comunidad Andina razón por la cual no es aplicable el presente acuerdo al caso en concreto.

Por otro lado, el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (ATIT) fue suscrito en 1990, en el marco del Tratado de Montevideo de 1980. En la página web de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) señalan del Acuerdo que “sirve de marco jurídico para la prestación de servicios de transporte terrestre en 7 países miembros de la Asociación”. La República de Argentina, la República de Chile y la República del Perú forman parte de los países miembros de dicha Asociación, por lo tanto, se rigen por el ATIT.

En el presente caso y tal como lo señala la Resolución 1615-2008/TDC-INDECOPI del 11 de agosto de 2008, el Decreto Supremo 028-91-TC aprobó el “Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre” el 26 de setiembre de 1991, suscrito entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay, y por el Decreto Supremo 039-2005-MINCETUR que pone en vigencia el “Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones al Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre”, como norma jurídica única a aplicar en el transporte internacional terrestre entre los países signatarios.

En ese sentido, el artículo 34° del Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre dispone que:

“Las quejas o denuncias y la aplicación de sanciones a que dieran lugar los actos y omisiones contrarios a las leyes y sus reglamentaciones, serán resueltas o aplicadas por el país signatario en cuyo territorio se hubiesen producido los hechos acorde a su régimen legal, independientemente de la jurisdicción a la que pertenezca la empresa afectada o por cuyo intermedio se hubieren presentado las quejas o denuncias.”

La interrupción del viaje tuvo lugar en el Paso de Jama, en la zona de Chile, donde los pasajeros permanecieron a la espera de ser rescatados sin ninguna aparente ayuda por parte de la empresa y, posteriormente, permanecieron en la Gendarmería argentina a la espera del bus que los traslade a su destino. Ambos sucesos denunciados tuvieron lugar fuera del territorio nacional.

Asimismo, en el Capítulo II del Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones al Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre se señalan las infracciones y su clasificación para determinar la responsabilidad de la empresa prestación de servicios, tanto de pasajeros como de cargas.

CAPÍTULO II DE LAS INFRACCIONES Y SU CLASIFICACIÓN

Artículo 2.- *Son infracciones gravísimas las siguientes:*

a) De pasajeros

1. Ejecutar transporte internacional terrestre sin estar autorizado.

2. Hacer transporte local en el país de destino o de tránsito.

3. Presentar documentos de transporte con datos falsos o adulterados.

4. No poseer seguros vigentes.

5. No prestar asistencia a los pasajeros y a la tripulación, en caso de accidente o interrupción de viaje. (...)

El Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre y el Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones de dicho Acuerdo son disposiciones internacionales, en conjunto son un tratado que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico, según lo dispuesto en el artículo 55° de la Constitución Política del Perú. Un tratado es un acuerdo de voluntades de los Estados, “en el derecho internacional general un tratado no requiere una forma específica y no será relevante el nombre que se le dé (acuerdo, convenio, pacto, armisticio, etcétera); lo esencial es que se cumpla con la manifestación de voluntad de los Estados” (Salmón 2017:98).

De igual manera, en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados se regula la obligatoriedad de lo pactado entre Estados (Pacta Sunt Servanda) y su cumplimiento de acuerdo al principio de buena fe. “Un tratado en vigor, por tanto, obliga a las partes, y su incumplimiento genera una situación de responsabilidad ínter-nacional” (Salmón 2002:62).

Por lo expuesto y, en mérito al Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre, las autoridades extranjeras, tanto las argentinas como las chilenas eran las competentes para conocer y pronunciarse sobre los hechos materia de la denuncia ante la Comisión

de Protección al Consumidor, debido a que los hechos infractores y denunciados tuvieron lugar en dicho territorios. La Comisión debió declarar improcedente la denuncia porque existía una norma internacional que ya delimitaba la competencia de la autoridad administrativa correspondiente para conocer los hechos ocurridos fuera del territorio peruano, la idoneidad en el servicio.

El criterio adoptado por la Sala de Defensa de la Competencia al momento de resolver en apelación la denuncia señaló que la Comisión de Protección al Consumidor podía pronunciarse sobre el hecho acontecido en el territorio nacional, el incumplimiento en el lugar de desembarco, el mismo que líneas arriba se desarrolló.

A mayor abundamiento, la Comisión de Protección al Consumidor no tenía competencia para pronunciarse por los hechos que ocurrieron fuera del territorio peruano (Argentina y Chile), debido a que existía un Acuerdo con los países por donde se desarrollaba el viaje que regula la competencia del país donde sucedieron los hechos para pronunciarse al respecto; que si bien la Comisión debe cumplir con verificar y sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, también deben hacer cumplir las normas internacionales incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico y que regulen el servicio de transporte terrestre internacional de pasajeros entre aquellos países.

4.2. ¿El vehículo de placa UQ-5251 fue el adecuado para la prestación del servicio de transporte de pasajeros?

A fin de determinar si el vehículo de placa UQ-5251 fue el adecuado para brindar el servicio de transporte de pasajeros se tendrá que establecer la causa por la cual el vehículo quedó varado en el Paso de Jama, establecer si la unidad se encontraba en la condiciones adecuadas para realizar dicho servicio y si contaba con los implementos necesarios para poder afrontar todo tipo de situación que pudiera producirse durante el trayecto en la carretera hacia la ciudad de Lima.

La Comisión de Protección al Consumidor imputó a la empresa Ormeño por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por el supuesto desperfecto mecánico del vehículo de Placa UQ-5251 que brindó el servicio de transporte desde Argentina.

El artículo 8° de la LPC regulaba el deber de idoneidad de los proveedores por los productos y servicios que ofrecen en el mercado; la idoneidad está relacionada con la expectativa que tiene el consumidor respecto al producto o servicio que va a recibir, esta debe ser “evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado” (Maraví 2013: 37).

Expreso Internacional Ormeño era una empresa dedicada al servicio de transporte de pasajeros vía terrestre a nivel internacional, lo que implicaría que tuvieran conocimiento previo de las rutas, de la atención se debe brindar a los pasajeros, el límite de velocidad, etcétera. Por ende, para determinar la idoneidad del servicio prestado por parte de la denunciada, es menester comparar el servicio que el consumidor hubiera esperado recibir en circunstancias normales, con el que efectivamente recibió y las circunstancias que desencadenaron el defecto en el servicio.

El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor, (...) para luego compararlo con el bien o servicio que efectivamente recibió. Si se aprecia una diferencia significativa entre ese modelo y lo que se recibió, en perjuicio del propio consumidor, entonces se considera que el bien no es idóneo (Bullard 2010:16).

La expectativa de los pasajeros era, que al haber celebrado el contrato mediante compra del boleto de viaje, las unidades con las que contase y fueran a poner a su disposición para el servicio sean las adecuadas para el normal transporte hacia su destino para su comodidad y seguridad, que contase con el equipamiento necesario en caso de algún incidente que se pudiera producir por diversos factores.

1. Sobre el bus varado

Los denunciantes manifestaron que el vehículo de placa UQ-5251 tuvo problemas mecánicos, razón por la cual quedó varado en la nieve, para poder sustentar lo señalado presentaron como medio de prueba el Informe del Gobierno de Jujuy, en el cual el Jefe de Operaciones, el señor Hernán Condori dejó constancia que, el día 25 de junio de 2007 tomaron conocimiento de la desaparición de un bus de la empresa

Expreso Internacional Ormeño porque no habría llegado a la República de Chile, coordinándose el rescate de los pasajeros, choferes y otros desaparecidos. **(Anexo 1-J)**.

La empresa Ormeño señaló que la unidad no tuvo ningún desperfecto mecánico, sino que se debió a un caso fortuito debido a causas climatológicas, la intensa nieve que azotaba en la zona de Paso de Jama en la República de Chile produjo que el bus se quedara varado. Los medios probatorios que presentó la empresa para sustentar y romper el nexo causal fueron:

- Tres recortes de periódicos, tres del periódico El Clarín del 26 de junio de 2007 y del 27 de junio de 2007 **(Anexo 1-K)** y otro de un periódico de Tacna de fecha 02 de julio de 2007 **(Anexo 1-L)**, en los que se señalaron que el bus quedó detenido cerca del Paso de Jama, en territorio chileno al ser sorprendido por una fuerte nevada, siendo rescatados por la Gendarmería Nacional de Argentina luego que el gobierno de Chile se comunicara solicitando apoyo para el rescate de los pasajeros.
- Informe N° 275 emitido por la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas, en el cual se informó la situación de la Red Vial II Región Antofagasta al 28 de junio de 2007, dado que el Camino Internacional 27 CH San Pedro de Atacama – Paso de Jama, ruta que seguía el bus que trasladaba a los pasajeros hacia Lima, según el escrito de descargos; dicha ruta se encontraba Intransitable por la caída de nieve **(Anexo 1-M)**.
- Informe del señor Juan Reyes Muñante, piloto del bus de placa UQ-5251, en el cual relataba los hechos ocurridos durante el viaje y señaló que al momento de llegar al control de documentación, la policía argentina dio su visto bueno y autorización para que continuaran el viaje y los efectivos de Aduanas informaron de la probable existencia de un temporal, para lo que recomendaron tomar las previsiones del caso (tener cadenas para las llantas), caso contrario, tendrían que regresar a la ciudad de Susques, en la provincia de Jujuy, Argentina.

Entonces, el piloto continuó con el viaje porque el bus se encontraba implementado con cadenas para las llantas, botiquín de primeros auxilios, extinguidores y otros accesorios de seguridad. Pero, al llegar a La Pacana, la

nieve impidió que pudieran avanzar y el camino del trayecto impidió que pudieran regresar **(Anexo 1-N)**.

De este modo, para determinar si el servicio brindado por la empresa Ormeño fue el idóneo habría que determinar lo que hubiera esperado un consumidor en las mismas circunstancias y así determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones al momento de la prestación del servicio y, de ser el caso, determinar las causas por la cual el servicio no se brindó según la expectativa del consumidor.

La expectativa del consumidor tiene relación con la garantía que todo proveedor debe ofrecer, lo que determinará la responsabilidad administrativa del proveedor frente al consumidor respecto al producto o servicio que recibió. Esta garantía puede ser de tres tipos: garantía legal, garantía expresa y garantía implícita. La garantía legal es la brindada por ley, la garantía expresa es la que brinda el proveedor dentro de las condiciones del contrato y la garantía implícita es aquella que no se encuentra en el contrato; pero obedece a la naturaleza del producto o del servicio, “cuando, no existiendo regulación que deba ser observada respecto del asunto específico analizado y ante el silencio del proveedor en los contratos u otros medios en los que se pueda plasmar una garantía explícita, debe atenderse a los fines y usos previsible para un consumidor” (Rodríguez 2014: 308).

Ahora bien, que se presenten imprevistos durante la prestación del servicio no implica, necesariamente, que se trate de una falta de idoneidad en el servicio, los factores que pueden conllevar a que no se realice de manera satisfactoria la prestación puede ser por causas imputables o causas no imputables al proveedor; no obstante, lo relevante será la actuación del proveedor frente a los hechos, de manera que no genere mayor malestar al consumidor.

Así pues, nos encontraremos frente a una causa imputable al proveedor cuando este no ha tomado la debida diligencia (condiciones mínimas) para prevenir un evento que conllevó a que la prestación del servicio no se ejecute o que se ejecutara de manera defectuosa o parcial. Es preciso señalar que el artículo 8° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor no sólo regula la idoneidad de los productos y servicios, sino también la exoneración de la responsabilidad de los proveedores si logran acreditar una causa objetiva justificada que determine que no había manera de prevenir el suceso, dicho supuesto fue incorporado expresamente por el Decreto Legislativo N° 1045.

La norma actual protege los intereses de los consumidores regulados en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a la responsabilidad administrativa de los proveedores, “si se acredita la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado” (Rodríguez 2014:307).

Las causas no imputables al proveedor ocurren por casos fortuitos o de fuerza mayor, ambos conceptos se encuentran regulados en el artículo 1315° del Código Civil como causas no imputables al deudor debido a la imprevisibilidad del evento o que este necesariamente iba a suceder (irresistible), lo que podría conllevar a que la prestación del servicio se realice de manera parcial o defectuosa; así como el defecto que se haya producido por el hecho de un tercero, descuido o negligencia del propio consumidor.

Los casos fortuitos o de fuerza mayor tienen iguales características, Teóricamente, sin embargo, cabe hacer una distinción. Así, se considera que el caso fortuito alude solo a los accidentes naturales –lo que en el Derecho anglosajón se denomina “Act of God” (hecho de Dios)-; en cambio, la fuerza mayor involucra tanto los actos de terceros como los atribuibles a la autoridad – denominados en el Derecho anglosajón “Act of Prince” (hecho del príncipe)- (Osterling 2012:2).

En el presente caso, para determinar si la unidad de placa UQ-5251, puesta a disposición por la empresa Ormeño para realizar el transporte de pasajeros era el adecuado, será importante tener en cuenta los medios de pruebas que fueron presentados y que la Comisión de Protección al Consumidor valoró para resolver.

En relación a las fallas de la unidad, la Comisión declaró infundada la imputación por las supuestas fallas de la unidad, que habían conllevado a que la unidad quedase varada en el Paso de Jama, puesto que los denunciados no acreditaron que la unidad tuvo problemas mecánicos al momento del incidente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 196° del Código Procesal Civil, respecto a la probanza de los hechos alegados.

En ese sentido, la carga de la prueba señala que “una vez que el consumidor haya acreditado el defecto en el producto o en la prestación del servicio, el proveedor tiene la carga de la prueba de que dicho defecto no le es imputable” (Espinoza 2005: 99). Dadas las circunstancias en las que se produjeron los hechos, resulta posible tener en cuenta que los pasajeros no pudieran recabar prueba alguna para sustentar los manifestado.

Pese a ello, pueden existir casos en los que el proveedor se encuentre en mejor posición de acreditar que lo manifestado en la denuncia no le es imputable, para lo cual deberá presentar alguna prueba fehaciente, siendo así, “en el INDECOPI recae la obligación de requerir a la parte que se encuentre en mejor posición, tanto la presentación de pruebas que tenga en su esfera de control, como permitir la realización de pruebas de oficio tales como inspecciones o pericias” (Chang 2012:210).

En este caso, la empresa Ormeño se encontraba en mejor posición de poder acreditar que la unidad de placa UQ-5251 en la que se trasladaba a los pasajeros desde Argentina hasta Lima, no tuvo ningún tipo de desperfecto que conllevara a que se quede varado en el Paso de Jama. De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, dicha prueba pudo haber sido solicitada por la misma Comisión.

Ahora bien, la Comisión valoró las pruebas presentadas por la parte denunciada al respecto, que fueron las siguientes:

- ❖ Informe N° 275 (**Anexo 1-M**) en el cual se reportaba como intransitable la ruta la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas, por cual debía pasar el bus y los recortes de periódicos (**Anexo 1-K y 1-L**), en los cuales se resalta la imprevisible nieve que azotó la zona de Jama, razón por la cual, demostró que el bus quedó varado por causas no imputables al proveedor (caso fortuito), pruebas presentadas por la parte denunciada.

- ❖ Correo electrónico remitido por el Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, Ministerio de Economía y Producción de la República Argentina, el señor José Luis Laquidara, incorporado al expediente como prueba, de acuerdo al Informe N° 0227-2007/CPC-INDECOPI¹³.

¹³ Informe N° 0227-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1426-2007/CPC

En el correo electrónico, el señor Director José Luis Laquidara señaló que el Paso de Jama no estaba cerrado en la fecha en que ocurrieron los hechos, que se puso en conocimiento de los conductores que no existía población cercana al Paso de Jama en Chile y que las autoridades chilenas no habían informado de ninguna anomalía sobre las condiciones climáticas, por lo que, los conductores continuaron el viaje. Que, la empresa Ormeño había dado aviso que se encontraban varados siendo que las autoridades chilenas informaron que no se harían cargo del rescate, por lo que la Gendarmería argentina y Defensa Civil se encargaron del rescate de los pasajeros y los choferes **(Anexo 1-N)**.

Cabe señalar que, en los fundamentos de la Comisión no se tomó en consideración el Informe del señor Juan Reyes Muñante, piloto del bus de placa UQ-5251 **(Anexo 1-N)**, el mismo que señaló que no se había informado de ningún suceso (cierre de carreteras o causas climatológicas) por el cual no debían continuar con el viaje, esta es considerada una prueba testimonial.

Sobre el particular, el artículo 31° del Decreto Legislativo N° 807 regula los medios probatorios que las partes pueden ofrecer durante el procedimiento administrativo, dentro de los cuales no se encuentra expresado el testimonio porque resulta complejo acreditar los hechos que se exponen.

Por otro lado, es indiscutible que existen medios probatorios que en la práctica tienen un valor relativo por estar sumamente devaluados. Tal es el caso de la declaración testimonial, la cual generalmente es considerada pero solamente en la medida que complemente a información que ya existe en documentos o que pueda ser corroborada con pericias u otras diligencias. Sin embargo, esto no implica que no deba ser considerada sino, por el contrario, que deba ser evaluada de manera integral con otros medios probatorios ofrecidos por el administrado o por la administración quedando a criterio de la autoridad el valor que le da en el procedimiento. (Ponce 2017:355)

Informe N° 0228-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1427-2007/CPC
Informe N° 0229-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1428-2007/CPC
Informe N° 0230-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1429-2007/CPC
Informe N° 0231-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1430-2007/CPC
Informe N° 0232-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1431-2007/CPC
Informe N° 0233-2007/CPC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 1432-2007/CPC

Por ello, se podría entender que la Comisión no consideró, en sus fundamentos, el Informe del señor Juan Reyes Muñante (**Anexo 1-N**) con la finalidad de acreditar el motivo por el cual el bus quedó varado en el Paso de Jama o si este se encontraba en óptimas condiciones.

Respecto a los recortes de periódico como medios probatorios, la Comisión señaló que estos daban información de las condiciones climatológicas de la zona donde quedó varado el bus, lo que derivó en el cierre sorpresivo de una serie de rutas de acceso y generó que varias unidades no pudieran continuar con su viaje.

Si bien la prensa no es una fuente especializada en meteorología y climatología, y en los recortes no se citó fuente alguna especializada en la materia, la actuación de dichos medios probatorios debe ser en conjunto con aquellos que permitan dar certeza de lo sucedido en Paso de Jama; tal como el Informe N° 275 (**Anexo 1-M**) y el correo electrónico remitido por el Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, Ministerio de Economía y Producción de la República Argentina, el señor José Luis Laquidara (**Anexo 1-Ñ**).

El Paso de Jama es un paso internacional entre las fronteras de Argentina y Chile, desde la provincia de Jujuy a la región de Atacama, de clima desértico y árido; en las noches pueden llegar a temperaturas bajas. A los vehículos que transitan por el Paso de Jama se les comunica la obligatoriedad de tener cadenas para la nieve durante todo el año¹⁴.

La empresa Ormeño se encontraba en el mercado prestando el servicio de transporte vía terrestre desde hace varios años, es decir, tenía experiencia en las distintas rutas a nivel nacional e internacional, por lo tanto, debía tener conocimiento de los posibles eventos que pudieran producirse en los distintos viajes y preverlos, ello tampoco implica que el proveedor tenga responsabilidad por cada suceso, siempre y cuando pueda sustentar que la causa es ajena a su voluntad.

En síntesis, el proveedor se encuentra en mejor posición de poder demostrar que el servicio se llevó a cabo de manera normal y con las medidas de seguridad correspondientes.

¹⁴ Información verificada a través de una página web que brinda información de dicha ruta. Consulta: 19 de febrero de 2020. URL: <https://pasosfronterizos.com/paso-jama.php>

A partir de los medios probatorios, inferimos que el incidente que produjo que el bus quedara varado en Paso de Jama se debió a un caso fortuito, entonces, resulta relevante determinar si el bus se encontraba en condiciones para afrontar el ambiente de la ruta (geografía y clima de la zona) y, si contaba con el equipamiento de soporte para ello.

2. Sobre las condiciones del bus

De acuerdo a lo manifestado en la denuncia, también es relevante determinar si el bus era apto para realizar el servicio de transporte internacional y es que, por escrito de fecha 04 de setiembre de 2007, la denunciante Anne Marie Joubert solicitó a la Comisión que declare fundada la denuncia porque la unidad tuvo fallas mecánicas, lo que provocó que se quedara varada, no tenía sistema de comunicación y el sistema de calefacción no funcionaba; a dicho escrito no presentó ninguna prueba adicional. El desperfecto mecánico alegado por la denunciante hacía referencia a las condiciones del bus: antigüedad y autorización del mismo para prestar el servicio de transporte.

Cabe señalar que al momento de resolver, la Comisión sólo se pronunció respecto al desperfecto mecánico y al equipamiento de la unidad.

En noviembre de 2007, la señora Anne Marie Joubert presentó un escrito en el que señaló que el vehículo que trasladaba a los pasajeros de Argentina a Lima, de placa UQ-5251, no se encontraba apto para el transporte internacional de pasajeros vía terrestre debido a la antigüedad (más de 15 años), lo que conllevaba a que fuera una unidad de alto riesgo, fundamentado en el Decreto Supremo N° 037-2007-MTC, norma que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transportes y no tendría autorización para el servicio internacional según la Resolución Directoral N° 050-2006-MTC/15. Asimismo, indicó que el vehículo se plantó por un grave desperfecto mecánico, lo que hizo que no funcionara la calefacción y que los pasajeros sufrieran problemas de salud.

En vista de lo manifestado por la denunciante, es importante considerar lo expuesto por Schmerler en base al procedimiento de oficio seguido por la Comisión de Protección al Consumidor contra la empresa Civa, respecto a la expectativa del consumidor frente al servicio de transporte,

“espera ser trasladado hasta su lugar de destino sin que se vea afectada su integridad física ni psicológica, motivo por el que el transportista no solamente debe cumplir con llevar a la persona hasta el lugar convenido con ésta, sino que, además, debe hacerlo en condiciones adecuadas de modo que no se produzcan en los pasajeros sobresaltos emocionales, incomodidades u otro tipo de afectación ocasionadas por situaciones atípicas a las esperables” (2004:84).

De ahí que, el consumidor espera que el bus que se pone a disposición para el traslado de los pasajeros debe estar en condiciones adecuadas para cumplir con la prestación, que le brinde comodidad, por lo que este debe ser adecuado para el tipo la prestación del servicio correspondiente y para situaciones que puedan suscitarse en la ruta, sea por la geografía como por el clima. Así no se produzca ningún tipo de percance, la unidad debe estar en óptimas condiciones para no generar malestar alguno e inseguridad al pasajero durante el desarrollo del viaje y prioritariamente, la protección jurídica del consumidor que la Ley de Protección al Consumidor le otorga.

Por su parte, la empresa Ormeño presentó un escrito contradiciendo lo manifestado por la denunciante Anne M. Joubert, señalando que en aplicación del acuerdo 1.70 – Habilitación Genérica de vehículos, adoptado en la XVI Reunión de Ministros de Obras Públicas y Transporte de los Países Miembros del Cono Sur y el numeral 2) del Acta de la Reunión Bilateral Argentina – Perú de fecha 24 de julio de 1991: en Argentina se permite el ingreso y salida sin oposición alguna, podían utilizar sus vehículos habilitados en cualquiera de los servicios de transporte internacional autorizados, independientemente del permiso complementario que pudiera tener en el país correspondiente. Sin embargo, en caso de no contar con la autorización correspondiente y el certificado de operatividad hubieran sido sancionados por la Dirección General de Circulación Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

El Decreto Supremo N° 037-2007-MTC modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, siendo que se modifica el artículo 44° que regula la antigüedad de los vehículos de transporte terrestre, señala que la antigüedad máxima es de 15 años salvo que, a la fecha de entrada de vigencia de dicha norma modificatoria, los vehículos cuenten con Certificado de Habilitación o Tarjeta Única de Circulación siempre que se acredite la operatividad con la revisión técnica, en ese caso, puede realizar el servicio hasta cumplir 20 años. Por lo que la unidad de placa

UQ-5251 no es de alto riesgo, de acuerdo al Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

A fin de probar lo manifestado, la empresa Ormeño presentó como medios probatorios:

- FAX N° 767-2006-MTC/15 de fecha 04 de octubre de 2006 en donde consta el Servicio autorizado y la Flota Habilitada para el Servicio Público de Transporte Internacional de Pasajeros por carretera, en el marco de los Países Miembros del Cono Sur, verificándose que la unidad de placa UQ-5251 se encuentra habilitada para la ruta Lima-La Paz y viceversa. No obstante, dichas unidades también podían ser usados en cualquiera de los servicios de transporte internacional autorizados **(Anexo 1-O)**.
- Documento con la relación de buses de la empresa Ormeño en los que constarían las unidades habilitados hasta el 28 de junio de 2012, para el transporte de pasajeros, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y donde se encuentra registrada la unidad de placa UQ-5251 con habilitación hasta el 12 de junio de 2010 **(Anexo 1-P)**.
- Certificado de Operatividad N° 09458 de la unidad señalada anteriormente, de fecha 14 de noviembre de 2006, señala que *“las características técnicas no afectan negativamente la seguridad del mismo, el tránsito terrestre, el medio ambiente o incumplen con las condiciones técnicas establecidas en la normativa vigente en la materia”*, para el transporte de personas **(Anexo 1-Q)**.

Asimismo, hay que tener en consideración que, la Dirección General de Circulación Terrestre es el órgano nacional encargado de regular el transporte y tránsito terrestre, así como de brindar la autorización correspondiente para la prestación de servicios de transporte terrestre por carretera. Entonces, en el supuesto que la empresa Ormeño estuviera cometiendo alguna infracción respecto a las condiciones de la unidad que se regula en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes y sus modificaciones, este órgano y el órgano fiscalizador correspondiente son los encargados de inspeccionar y sancionar.

De igual manera, resulta conveniente tener en consideración lo regulado en el numeral 3 del artículo 31° del Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre (ATIT) que señala lo siguiente:

“Los vehículos habilitados por uno de los países signatarios, serán reconocidos como aptos para el servicio por los otros países signatarios, siempre que ellos se ajusten a las especificaciones que rijan en la jurisdicción de estas últimas en relación con las dimensiones, pesos máximos y demás requisitos técnicos.”

En consecuencia, la empresa Ormeño habría acreditado que la unidad de placa UQ-5251 se encontraba habilitada para realizar el transporte internacional de pasajeros en la ruta Lima-Buenos Aires y viceversa, según el Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre. Asimismo, de acuerdo al Certificado de Operatividad, el bus cumplía con las condiciones técnicas para la prestación del servicio, lo que contradice lo manifestado en el escrito de la denunciante Anne M. Joubert respecto a la autorización del bus e incluso respecto al estado de la unidad para cumplir con el servicio de transporte de pasajeros dado que la unidad se encontraría habilitada para circular hasta el 12 de junio de 2010; por ende, el bus resultaba ser idóneo para dicho fin.

3. Sobre el equipamiento del bus

En la denuncia, los pasajeros manifestaron que el bus no se encontraba equipado, es decir, que no se encontraba preparado para el servicio de transporte de pasajeros porque carecía de botiquín de primeros auxilios, oxígeno y pastillas para la altura, que tuvo como consecuencia que, al momento de ser rescatados por la Gendarmería argentina, algunos pasajeros del bus fueran trasladados a un centro médico para su atención.

De acuerdo al Informe del Jefe de Operaciones del Gobierno de Jujuy, el señor Hernan Condori (**Anexo 1-J**), 28 de junio fecha 2007, luego del rescate propiciado por la Gendarmería argentina, algunos pasajeros fueron trasladados a Susques a fin de que se les brinde asistencia médica porque se encontraban alterados y con presión alta.

Ahora bien, de acuerdo al Informe del piloto Juan Reyes Muñante (**Anexo 1-N**), el bus que trasladaba a los pasajeros contaba con los implementos necesarios para garantizar el bienestar de los pasajeros, como las cadenas para las llantas, calefacción, botiquín de primeros auxilios, extintores y alimento.

Entonces, la Comisión resolvió que no existía medio probatorio alguno que determinase si el bus se encontraba equipado con los implementos que fueran necesarios para salvaguardar la vida y salud de los pasajeros, ambas partes no presentaron medios probatorios suficientes que permitieran verificar si el bus efectivamente contaba con el equipamiento debido.

Por lo expuesto, la empresa Ormeño no habría infringido el artículo 8° de LCP, en relación al deber de idoneidad dado que no se habría demostrado que habían colocado a disposición un bus (unidad de placa UQ-5251) inadecuado, dado que no había presentado fallas mecánicas que produjeran la interrupción del viaje, lo que implicaría que se encontraba en aparente condiciones para poder realizar la prestación de servicios de transporte internacional de pasajeros vía terrestre.

4.3. ¿El servicio de transporte conllevó a que los pasajeros se encontraran en peligro?

En el caso materia de análisis es relevante dilucidar si el servicio de transporte y las circunstancias que se desencadenaron conllevaron a que los pasajeros se encontraran en una situación de riesgo injustificado, siendo así, la empresa Ormeño es responsable ante este supuesto dado que debió informar o tomar las medidas necesarias para que los pasajeros no se encontraran en ninguna situación de peligro que pusiera en riesgo su vida e integridad.

El artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor “se encuentra referido a un momento anterior a la comercialización del producto o servicio, cuando éste se encuentra dentro de la esfera de control del proveedor” (Espinoza 2004:112), es decir, el deber de informar al consumidor del riesgo del producto o servicio así como de su correcta utilización, dado que es el proveedor quien se encuentra en mejor posición de poder advertir los riesgos a los que puede conllevar el producto o servicio. De no suceder ello, se tendrá en consideración las medidas que realizó el proveedor al tener

conocimiento de los riesgos a la salud y seguridad de los consumidores que sus productos y servicios produzcan.

Asimismo, en el literal a) del artículo 5° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor¹⁵, se establecen los derechos de los consumidores, la protección de los consumidores contra productos y servicios que, en condiciones normales puedan representar un riesgo o peligro para la salud o la seguridad física; en el caso de los servicios, “por economías que afecten la seguridad en medios de transporte masivo. Por huelgas en los servicios públicos; falta de instrumentos de seguridad, por velocidad no controlada, y en general por falta de idoneidad en los servicios públicos, etc.” (Durand 2007:157).

Los denunciantes manifestaron que la unidad no estaba preparada para sobrellevar un incidente como el que se produjo, dado que carecía de botiquín de primeros auxilios, oxígeno y pastillas para la altura (por la zona del Paso de Jama). Además, señalaron que no recibieron ayuda de los choferes lo que motivó a que un pasajero tuviera que salir del bus en búsqueda de ayuda.

Es menester indicar que, de acuerdo a los hechos expuestos previamente, al momento del rescate por parte de la Gendarmería argentina, 14 de los pasajeros fueron conducidos a una posta médica a que se les brinde atención y luego, a la provincia de Jujuy donde les brindaron alimentación y hospedaje hasta el día de retorno, 30 de junio de 2007, de acuerdo a lo manifestado en la denuncia de fecha 12 de julio de 2007.

En el Proveído N° 01, la Comisión imputó a la empresa Ormeño por infracción del artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor porque los pasajeros habrían sido abandonados en una zona de riesgo.

De esta manera, en los descargos de la empresa Ormeño se señaló que los pasajeros no fueron abandonados por los choferes ni por la empresa sino que fueron albergados en el cuartel de Infantería donde permanecieron a la espera de la unidad que los

¹⁵ Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI – TUO de la Ley de Protección al Consumidor.

DE LOS DERECHOS CONSUMIDORES

Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a) Derecho a una protección eficaz contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física (...)

trasladaría a su destino, lo que había implicado un gran esfuerzo para la empresa dado que las rutas se encontraban cerradas (intransitables). Y, en relación al pasajero que salió de la unidad, lo hizo pese a las advertencias de los choferes.

Los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, de conformidad con el artículo 9° de la Ley, no deben conllevar a un riesgo injustificado, toda vez que el proveedor debe encontrarse en capacidad de prevenirlos garantizando la seguridad y el derecho a la información del consumidor. Es así que dicho artículo

“establece que antes que un producto o servicio sea puesto a disposición de los consumidores en el mercado, el proveedor deberá verificar que contenga toda la información referida a los riesgos que su uso podría generar, así como las especificaciones relacionadas con la forma correcta de uso. Es decir, que los productos y servicios deberán contar para su comercialización con las advertencias correspondientes, siendo que, dichas advertencias deben ser proporcionales a los peligros que conlleva el producto o servicio” (Espinoza 2004:113).

Entonces, los riesgos o peligros de los productos o servicios puestos en el mercado no deben vulnerar el derecho a la salud o seguridad de los consumidores o afectar sus bienes, en un uso normal o previsible de los mismos. En ese sentido, es primordial la información que se le brinde al consumidor al momento de adquirir los productos o contratar el servicio y, no menos importante, la acción del proveedor luego de haber tomado conocimiento que sus productos o servicios ponían en riesgo la salud y seguridad de los consumidores; “la seguridad en el consumo de bienes o en el uso de servicios va referida más bien a su aspecto preventivo respectivo de la protección de la salud e integridad física de los consumidores y usuarios (Acedo 2003:367).

Por ejemplo, en la Resolución N° 095-96-TDC, en el procedimiento sancionador seguido a Smithkline Beecham I.A.C. y Laboratorios Industriales Hersil S.A. por un componente antipsicótico que había sido introducido erróneamente en la elaboración del producto farmacéutico Dyazide, medicamento de efectos diuréticos. La Sala determinó que

“el tenor de los anuncios no dio la debida importancia los hechos ni cumplió con generar en el público consumidor la preocupación necesaria (y justificada) que hubiera redundado en un mayor efecto en la difusión. No se trata sólo de frenar el consumo y retirar el producto (cosa que con los avisos publicados inicialmente no se consiguió con

suficiente eficacia, toda vez que el 20 de mayo la Secretaría Técnica de la Comisión encontró el producto Dyazide en el 36% de las farmacias y boticas que visitó a nivel de Lima Metropolitana) sino de advertir a quienes ya lo habían consumido que su salud estaba en peligro”.

Por lo que se puede apreciar, es crucial la advertencia, comunicación e información que se le puede brindar a los consumidores y el impacto que este ha de generar a fin de contrarrestar los efectos negativos (o defectos) que puedan tener los productos o servicios colocados en el mercado, “la simple información no es suficiente para conseguir la protección eficaz del consumidor, lo cual ocurre sobre todo tratándose de productos o servicios riesgosos o peligrosos (Echaiz 2012:114).

La empresa Ormeño se encargaba del servicio de transporte de pasajeros a nivel internacional; por lo que, de antemano, debe conocer de los riesgos que podrían suscitarse por la ruta (carretera) o de la salud de los pasajeros durante el trayecto del viaje, de tal manera que se encuentra en capacidad de adoptar medidas razonables para eliminar o reducir el peligro; por ejemplo, la velocidad con la que se debe manejar o la capacidad de los choferes para realizar el servicio.

En la Resolución Final N° 1732-2007, la Comisión analizó la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción del artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que no se demostró que el proveedor brindara atención oportuna de los pasajeros luego del rescate por parte de la gendarmería argentina, no se demostró que se mantuvo en contacto y pendiente de las necesidades de los pasajeros, no existía documento alguno que demuestre el pago del monto ascendente a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos por parte de la denunciada por los gastos incurridos por alojamiento y alimentación por parte de la Gendarmería de Jujuy y no realizó las gestiones pertinentes para brindarle cuidado a los pasajeros luego de producidos los hechos.

En efecto, una empresa de transporte puede ser exonerada de responsabilidad por la causa que tuvo lugar a que sucediera la interrupción del viaje, pese a ello, “producidas consecuencias dañosas a los pasajeros (lesiones o muertes) por causa del referido siniestro, sí recaiga responsabilidad en el precitado transportista por no haber auxiliado o asistido debidamente a las mencionadas víctimas” (Schmerler 2004:86). Así el servicio se haya visto interrumpido, de igual manera, el proveedor tiene el deber

de prestar auxilio y apoyo a los pasajeros, relacionado a la idoneidad en el servicio, medida en correspondencia con la garantía implícita que el proveedor ofrece.

Los fundamentos de la Comisión para imputar a la empresa Ormeño por infracción al artículo 9° de la Ley guarda relación con la expectativa que tendría el consumidor frente al evento desencadenado, de la acción y atención por parte del proveedor en brindarles apoyo, es decir que la empresa estuviera al tanto de sus necesidades a fin de superar el infortunio. Sin embargo, siendo que la empresa Ormeño no habría brindado la debida asistencia a los pasajeros, lo que se señaló como “especial diligencia” para brindar a los consumidores las condiciones mínimas de seguridad; razón por la cual, la Comisión sancionó a la empresa Ormeño.

Es menester señalar que, “el riesgo es *previsible* cuando forma parte de la naturaleza o función del producto o servicio, es decir, es aquel riesgo que deberá ser soportado por el consumidor, en la medida que sea adecuadamente informado de su existencia” (Alcántara 2003). En el caso materia de análisis, la intensa nevada produjo que el normal desarrollo del viaje se viera interrumpido; siendo que se debió a un caso fortuito, dicho evento fue no previsible, lo que determinó que la empresa no tenía responsabilidad por la unidad que quedó varada.

Ahora bien, es fundamental determinar si nos encontramos en un supuesto de infracción al deber idoneidad o infracción por exponer a los pasajeros a una situación que atentara con la vida, la salud y seguridad de los mismos, esto respecto a la atención y actuación por parte de la empresa Ormeño con los pasajeros, en la medida que estos últimos no se sintieran desatendidos y abandonados por la empresa Ormeño al ocurrir la interrupción del viaje.

A propósito de lo mencionado en el párrafo anterior, es importante hacer hincapié a que “nuestra normativa regula la idoneidad de manera amplísima por lo que no queda más remedio que aplicarla también a los servicios, aquí sí como un deber que de ser el caso podría expresarse como un deber de protección, de diligencia, etc.” (Merino 2008:39), en este “deber de protección o diligencia”, el proveedor estaría obligado al cuidado y atención de los pasajeros según las circunstancias apremiantes, obligación respecto a la seguridad, salud y bienestar de los consumidores.

De ahí, la empresa Ormeño debía monitorear la unidad con la finalidad de conocer el estado del viaje, sobre este punto, en el correo electrónico del señor Director José Luis

Laquidara (**Anexo 1-Ñ**) se advierte que la empresa habría dado aviso de un bus desaparecido que no llegó a Chile, lo que provocó que se organizara el rescate por parte de la Gendarmería argentina dado que las autoridades de Chile habían advertido que no podían acudir al rescate, así mismo consta en el Informe del Gobierno de Jujuy, en el cual el Jefe de Operaciones, el señor Hernán Condori, de fecha 28 de junio de 2007 (**Anexo 1-J**). Mientras que en el Informe N° 275 expedido por la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas (**Anexo 1-M**) se señalaba las rutas intransitables debido al cierre de carreteras por causas climatológicas (intensa nieve); de manera que puede inferirse que la empresa Ormeño no se encontraba en la mejor posición para poder realizar el rescate de los pasajeros.

De igual forma, hay que tener en cuenta la época en que sucedieron los hechos y las características de la zona, resulta posible deducir que la comunicación de los choferes con la empresa u alguna autoridad para su auxilio sería complicada. Aun así, no existe prueba alguna de las gestiones que hayan podido realizar los choferes con la finalidad de comunicarse con la empresa o que los pasajeros hayan estado en un estado de abandono por parte de la empresa o los choferes durante el tiempo que permanecieron en el bus. También, por ejemplo, la empresa Ormeño no demostró el motivo por el cual no pudo auxiliar a los pasajeros con un bus que partiera desde la Estación El Retiro en Buenos Aires.

Si bien, los denunciantes manifestaron que estuvieron aproximadamente 28 horas en el bus, en el exterior a temperaturas bajo cero, sin recibir auxilio de los choferes, sin alimento y sin el debido equipamiento para afrontar dicha situación, lo que había generado que un pasajero decidiera salir del bus en busca de ayuda. Cabe precisar que en ningún momento se pudo corroborar que la unidad no contaba con el equipamiento adecuado (botiquín, extinguidores, cadenas de llantas, etc.), dado que no se adjuntó prueba que verificara lo contrario.

Posterior al rescate llevado a cabo por la Gendarmería argentina, algunos pasajeros fueron llevados a Susques para recibir atención médica¹⁶; por su parte, los denunciantes sostuvieron que los pasajeros fueron trasladados a la posta médica debido al estado de salud en el que se encontraban por las bajas temperaturas y la mala atención por parte de los choferes. Mientras que, en el Informe del Gobierno de Jujuy (**Anexo 1-M**) se dejó constancia que los pasajeros fueron atendidos debido a

¹⁶ De acuerdo al Informe del Jefe de Operaciones, Hernán Condori de fecha 28 de junio de 2007 (Anexo 1-M).

que encontraban alterados y con presión alta, y necesitaban ser revisados y estabilizados; posteriormente, fueron trasladados a Jujuy para reunirse con los demás pasajeros.

Cabe destacar que el traslado de algunos de los pasajeros a un centro médico no fue determinante para la Comisión para imputar a la empresa Ormeño por responsabilidad ante la supuesta inacción en la atención a los pasajeros durante el tiempo que el bus estuvo varado en el Paso de Jama. Es así que, la Comisión sostuvo que la denunciada no había demostrado que se mantuvo en contacto y pendiente de las necesidades de los ocupantes del bus, no habrían gestionaron los cuidados necesarios durante su estancia en la Gendarmería argentina.

La empresa Ormeño presentó un documento suscrito por el Jefe de Paso Internacional de Jama, el señor Marcelo Gustavo Albornoz en el cual dejó constancia que el representante legal de la empresa en Argentina, el señor Carlos Brocales manifestó que la empresa asumiría los gastos de traslado, alojamiento y comida de los pasajeros y, se determinó que los gastos incurridos ascendían a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos (**Anexo 1-R**); pero el pago no había sido demostrado al momento de que la Comisión resolvió en primera instancia.

Teniendo en cuenta que los pasajeros se encontraban alojados en la Gendarmería argentina del Gobierno de Jujuy, es preciso señalar lo descrito en el punto 18° del Boleto de viaje (**Anexo 1-I**), respecto a la responsabilidad por los gastos incurridos si el viaje es interrumpido por causas ajenas a la empresa.

Condiciones del Transporte (...) 18. *En caso de interrupción del viaje por circunstancias climatológicas (p.e. exceso de nieve, inundación) u otras ajenas a la Empresa, los gastos de estadía y alimentación serán asumidos por el Pasajero. Si el ómnibus modifica su ruta por causa de las mencionadas circunstancias, el Pasajero deberá pagar el valor que corresponda al incremento de la distancia recorrida.*

En ese sentido, tal como se señala en las Condiciones del Transporte, la empresa Ormeño no se encontraba en la obligación de costear los gastos por alojamiento y alimentación de los pasajeros en su estancia en la Gendarmería argentina; sin embargo, sí se encontraba en la obligación de velar por el bienestar de los mismos hasta que llegasen a su destino final.

En el escrito de apelación de la empresa Ormeño reiteraron que los pasajeros en ningún momento se encontraron en una situación de riesgo injustificado porque estuvieron alojados en el cuartel de infantería del Gobierno de Jujuy donde se les brindó alimento, los gastos incurridos por la atención de la Gendarmería argentina fue asumido por la empresa, para lo cual, cumplieron con presentar el Recibo N° 07640 por el monto ascendente a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos de fecha 13 de agosto de 2007, suscrito por el señor Marcelo G. Albornoz, Jefe de Paso Internacional de Jama, en señal de haber recibido dicho monto por concepto de hospedaje y alimentación de los pasajeros **(Anexo 1-S)**.

Por consiguiente, no se habría demostrado que la empresa Ormeño colocó a los pasajeros en peligro o situación de abandono (riesgo injustificado) mientras se encontraban a la espera de ser rescatados en el Paso de Jama, también debe tenerse en cuenta que la empresa no estaría en mejor posición para poder realizar el rescate de los pasajeros, sino más bien las autoridades de los países fronterizos (Argentina y Chile) quienes tienen mayor conocimiento de la geografía de la zona y el clima, y que contarían con mecanismos para realizar dicha labor.

4.4. ¿La denunciada debía ser responsable por la demora en el traslado de los pasajeros a su destino?

Sobre el incumplimiento al deber de idoneidad por parte de la empresa Ormeño por la fecha de llegada de los pasajeros a su destino será importante identificar las causas que propiciaron que el proveedor no pudiera cumplir con dicha obligación. En caso no se hubiera presentado ningún imprevisto durante el viaje, se desprende que los pasajeros hubieran llegado a su destino en la fecha pactada, el día 26 de junio de 2007. Sin embargo, la interrupción del viaje generó que los pasajeros llegaran a su destino el 02 de julio de 2007 (aproximadamente).

De hecho, en la denuncia, los pasajeros señalaron que permanecieron casi 28 horas en la unidad a la espera de ser rescatados e incluso, tuvieron que permanecer 5 días en el cuartel de infantería a la espera de otro vehículo que los trasladara a su destino; dicho bus los recogió el 30 de junio de 2007 hacia su destino.

Al establecer una línea de tiempo en base a los medios probatorios presentados por ambas partes, se puede inferir que, el día 23 de junio de 2007 partió el bus de placa UQ-5251 de la Estación El Retiro en Buenos Aires y el domingo 24 de junio del mismo año, el bus llegó a Paso de Jama para pasar por el control de la documentación de los pasajeros, de acuerdo al Informe del piloto Juan Reyes Muñante (**Anexo 1-N**) y, de acuerdo al correo electrónico del señor Director José Luis Laquidara (**Anexo 1-N̄**), al día siguiente de haber pasado por el control, es decir el 25 de junio de 2007, se había dado aviso de que el bus de la empresa Ormeño se había quedado varado en la zona del Paso de Jama, en dirección al territorio chileno.

En el Informe del Jefe de Operaciones de la Coordinación Provincial de Emergencia y Protección Civil del Gobierno de Jujuy, el señor Hernán Condori señaló que el día 25 de junio de 2007 a horas 19:30 fueron informados que un contingente se encontraba desaparecido en el Paso de Jama, los cuales no habían llegado a la República de Chile y la Gendarmería argentina había realizado la búsqueda, resultando positivo el hallazgo del bus de la empresa Expreso Internacional Ormeño; sus ocupantes fueron rescatados y trasladados a la localidad de Paso de Jama. Posteriormente fueron conducidos a Susques y finalmente a San Salvador de Jujuy (**Anexo 1-J**). El rescate se realizó a las 03:30 horas de la madrugada del día 26 de junio del año en mención y ese mismo día los ciudadanos peruanos fueron trasladados a Jujuy, donde permanecieron a la espera del bus que los lleve a su destino.

Asimismo, es preciso señalar que en el Informe del Jefe de Operaciones, Hernán Condori (**Anexo 1-M**), se indicó que los agentes Miguel Cano y Cristian Alurralde fueron trasladados a Purmamarca para comunicarse con la empresa Ormeño a fin de que gestione un bus para hacer el trasbordo y así continuar con el trayecto del viaje.

Si bien la empresa Ormeño sustentó que la nevada en la zona de Paso de Jama se debió a un caso fortuito y produjo que el bus de placa UQ-5251 quedara varado, para la Comisión ello no eximiría de responsabilidad a la empresa al no tomar las previsiones necesarias a fin de que los pasajeros fueran trasladados a su destino a la brevedad posible, por lo que se declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

Como ya anteriormente se mencionó, al momento de producido el evento en Paso de Jama, los pasajeros fueron llevados al San Salvador de Jujuy, donde permanecieron a la espera de una nueva unidad que los llevara a la ciudad de Lima, la espera fue por

cinco días y sin sus pertenencias, porque estas se encontraban en el bus que se quedó varado en el Paso de Jama.

Ante cualquier infortunio, debe existir un plan de contingencia que permitiera a la empresa Ormeño ejecutarlo y trasladar a los pasajeros a su destino en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que los pasajeros no tenían sus pertenencias y ya habían estado a la espera de ser rescatados aproximadamente por 28 horas en el bus en Paso de Jama, a temperaturas bajas por las noches; de igual modo, la empresa ya tenía conocimiento de la desaparición del bus (pasajeros y choferes).

Entonces, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior, si bien el incidente se debió a un caso fortuito (causa climatológica) no imputable a la empresa, esta aún tenía la obligación garantizar la idoneidad del servicio, realizando las gestiones necesarias para poner en acción un plan de contingencia desde el momento que tomó conocimiento de la desaparición del bus, mantenerse en coordinación con las autoridades para el hallazgo del bus y el rescate de los pasajeros y los choferes del bus, de esta forma, realizar las diligencias pertinentes para recoger y trasladar a los pasajeros a su destino en corto plazo.

Desde la perspectiva los pasajeros, el plazo de espera del bus que los trasladaría a la ciudad de Lima sería el menor posible y que todo plazo mayor deba ser debidamente justificado, puesto que, tratándose de un servicio de transporte vía terrestre, cuyo viaje demoraba 3 días, lo óptimo es que la espera del siguiente bus sea en un plazo menor a este; teniendo en consideración que: 1) según el correo electrónico del Director José Luis Laquidara, la empresa avisó que el bus quedó varado; cronológicamente dicho aviso debió realizarse el día 25 de junio de 2007 (**Anexo 1-Ñ**) y, 2) según el Informe del Jefe de Operaciones Hernán Condori, dos de sus agentes fueron enviados a Pumamarca aproximadamente a las 10 horas del día 26 de junio del mismo año para comunicarse con la empresa y envíen un nuevo bus (**Anexo 1-J**).

En los descargos de Ormeño, manifestaron que enviar un bus a recoger a los pasajeros “demandó ingentes esfuerzos” dado que las rutas se encontraban cerradas, de acuerdo al Informe N° 275 en el cual se daba a conocer la situación de la Red Vial II Región Antofagasta al 28 de junio de 2007, dado que el Camino Internacional 27 CH San Pedro de Atacama – Paso de Jama y el Camino Internacional 23 CH Calama se encontraban intransitables; siendo estas las dos vías cercanas a San Pedro de Atacama (**Anexo 1-M**).

De acuerdo a lo expresado en el párrafo anterior, la Comisión señaló que la empresa Ormeño no acreditó que se realizaron gestiones adicionales a las efectuadas para conseguir una unidad y evitar que los pasajeros permanecieran más del tiempo indispensable al cuidado de la gendarmería argentina, pese a indicar que la demora se debió a causas climatológicas.

Cabe señalar que la presunción no genera responsabilidad en el proveedor, por lo tanto, resulta posible que sea exonerado,

“es factible que el proveedor pueda liberarse de la responsabilidad que se le imputa, inherente a la infracción de obligaciones propias a su situación jurídica en la relación comercial (nos referimos al deber de cumplir idóneamente las prestaciones a su cargo), siempre que logre demostrar que se ha producido una ruptura del nexo causal entre los actos a su cargo (fabricación, comercialización, realización del servicio, etcétera) y el defecto que ha impedido satisfacer al consumidor del modo razonablemente previsible, en función a la naturaleza de la respectiva prestación” (Schmerler 2004:83).

Teniendo ello en cuenta, resulta conveniente valorar los medios probatorios que presentó la denunciada para demostrar que la demora del traslado de los pasajeros a su destino no se debió a una falta no imputable a ellos, es decir que no se haya producido por una descoordinación o falta de iniciativa de la propia empresa.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, se evidencia que en el Informe 275 al 28 de junio de 2007 dejaba constancia que las carreteras 23 CH Calama y 27 CH San Pedro de Atacama eran intransitables por el mal clima (**Anexo 1-M**), de lo cual la empresa Ormeño tomó conocimiento debido a que el bus quedó varado en Paso de Jama. Según la cronología de los hechos, estos indicarían que la empresa debía tomar las medidas preventivas para que no exista mayor retraso en la llegada de los pasajeros a la ciudad de Lima y no generar mayor malestar al pasajero.

Ahora bien, el carácter preventivo se encontraba en la esfera del proveedor, la empresa Ormeño no podría ser responsable por el retraso en el traslado de los pasajeros si no tenían la información pertinente sobre las rutas para movilizar sus unidades.

En el escrito de apelación presentado por la empresa Ormeño, reiteraron que sí realizaron las gestiones necesarias con la finalidad de que la unidad que partió desde Chile llegara lo más pronto posible al cuartel de infantería, para lo cual sirven con adjuntar nuevos medios de prueba:

- Carta dirigida a la Avanzada de San Pedro de Atacama dirigida por el Representante Comercial de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. – Chile, el señor Germán Fuentes Dávalos, de fecha 29 de junio de 2007, en la cual se solicita se sirvan con informar los motivos por los cuales la unidad de placa VG 1677, que se dirigía con urgencia a Jujuy – Argentina, no tuvo autorización para llegar a su destino **(Anexo 1-T)**.
- FAX N° 151 remitido por el Rector Regional Aduana del Servicio Nacional de Aduanas – Dir. Regional Aduana Antofagasta, Avanzada San Pedro de Atacama, el señor Laureano Soto Vega en la cual señala que el bus de placa VG-1677 se mantuvo en la espera del mejoramiento de la ruta internación hacia Jama, de acuerdo a la Ord. 275 del 28 de junio de 2007 la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas, del fecha 04 de julio de 2007. **(Anexo 1-U)**.

La Sala no se pronunció al respecto porque, de acuerdo a lo señalado en los hechos, declaró la improcedencia de la denuncia. Sin embargo, es importante considerar que las pruebas presentadas determinan que el cierre de carreteras se debió a causas climatológicas, lo que derivó que ningún vehículo pudiera transitar por las rutas fronterizas.

Por lo expuesto anteriormente, se puede inferir que el retraso en la demora de llegada de los pasajeros a su destino, en primer lugar, se debió a un caso fortuito, tomando en consideración que los choferes no fueron advertidos de temporal en la zona, a su vez ello conllevó a que el bus se quedara varado en la zona fronteriza de Paso de Jama; en segundo lugar, por el cierre de las carreteras por donde transitaba el bus de placa VG-1677, el cual los recogería y trasladaría hasta la ciudad de Lima; por ello, no le es imputable a Ormeño el retraso por la demora en el traslado de los pasajeros.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado sobre los problemas jurídicos, el INDECOPI tiene la obligación de aplicar las normas nacionales e internacionales que forman parte del ordenamiento jurídico, lo que dependerá del servicio que se esté prestando, como es el caso del transporte internacional de pasajeros y/o cargas. De igual manera, la importancia de las pruebas que puedan ser aportadas por las partes con la finalidad de probar ante el INDECOPI los hechos ocurridos, así como demostrar la acción del proveedor y acreditar que no es responsable por las imputaciones formuladas. En ese sentido, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

El Estado tiene el deber de proteger y defender los derechos de los consumidores por infracción al deber de idoneidad de los productos o servicios que ofrecen los proveedores, siendo la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI el órgano competente para conocer y pronunciarse sobre hechos que se denuncien y que hayan tenido lugar en el territorio nacional, salvo que por norma expresa con rango legal se indique lo contrario.

En el caso del transporte internacional terrestre de pasajeros entre los países Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay, las empresas que prestan dicho servicio asumen responsabilidad por los actos que se hubieran producido en el territorio del país signatario de acuerdo a su régimen legal, ello en virtud del Acuerdo de Transporte Internacional Terrestre (ATIT) en conjunto con el Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones a dicho Acuerdo, que forman parte del ordenamiento jurídico peruano; razón por la cual, son de obligatorio cumplimiento.

La Comisión no era competente porque ya existía una norma que determinaba la competencia al país donde ocurriesen los hechos sin importar que estos eventos hubiesen sido denunciados en otra entidad.

En ese sentido, la Comisión no podía pronunciarse el supuesto incumplimiento en la fecha de llegada acordada previamente, que el vehículo de propiedad de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. que brindó el servicio de transporte habría presentado desperfectos mecánicos durante la prestación del mismo y que, los pasajeros del bus habrían sido colocados en una zona de riesgo; con excepción del supuesto incumplimiento en el lugar de desembarco de los pasajeros al terminal que se encontraba en la ciudad de Lima.

Dicho órgano resolutorio del INDECOPI fijó la aplicación territorial de la Ley de Protección al Consumidor, en integración con la teoría de la ubicuidad del Código Penal para determinar el lugar de la infracción en los Lineamientos 2006 y reiterados en la Resolución 0076-2007/TDC-INDECOPI, a través de los siguientes criterios:

1. Cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional;
2. Cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio;
3. Cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio.

En base a ello, la Comisión no era competente para conocer todos los hechos que fueron denunciados puesto que, parte de la ejecución del servicio se realizó en el extranjero, al igual que la celebración del contrato. Sólo uno de los eventos denunciados tuvieron lugar en el territorio nacional: el incumplimiento en el lugar de desembarque; del mismo que no existió prueba que acreditaran la responsabilidad del proveedor.

Independientemente de que la Comisión no era competente, respecto del fondo, la Comisión debió declarar infundada la denuncia en los extremos que determinó que la empresa Ormeño habría cometido infracción los pasajeros del bus habrían sido abandonados y colocados en una zona de riesgo; por las siguientes razones:

1. No hubo prueba alguna de que los pasajeros sufrieran algún tipo de lesión mientras se encontraban en Paso de Jama, que fuera propiciado por acto u omisión por parte de la empresa Ormeño.
2. La Gendarmería argentina brindó a los pasajeros alojamiento y alimentación, si bien hubo demora para trasladar a los pasajeros a su destino final, no estuvieron en una situación de abandono puesto que la demora se debió a causas climatológicas.
3. Durante la estadía de los pasajeros en la Gendarmería argentina no fueron colocados en una zona de riesgo porque se mantuvieron dentro de dicho

cuartel, aun teniendo en cuenta que, de acuerdo a las Condiciones del Boleto de viaje, los pasajeros podían buscar algún otro alojamiento.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. ACEDO PENCO, ÁNGEL

2003 “El derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente: Perspectiva comunitaria, constitucional y autonómica”. Anuario de la Facultad de Derecho, volumen XXI, pp. 355-384.

2. ALCANTARA FRANCIA, Olga Alejandra

2003 “Los productos riesgosos y el Derecho a la salud y seguridad del consumidor”. Revista Jurídica Cajamarca. Consulta: 11 de enero de 2020.

<http://www.derechoycambiosocial.com/RJC/Revista10/riesgo.htm>

3. ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN (ALADI)

Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre – ATIT. Consulta: 6 de enero de 2020.

<http://www2.aladi.org/sitioAladi/facilitacionComercioTransporteATIT.html>

4. BULLARD, Alfredo

2010 “¿Es el consumidor un idiota?”. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 10. Lima, volumen 6, número 10, pp. 5-58. Consulta: 13 de noviembre de 2019.

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>

5. CHANG TOKUSHIMA, Juan Santiago

2012 “¡Compre ahora! ¿Pruebe después? La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Revista Ius Et Veritas. Lima, número 44, pp. 200-211. Consulta: 02 de marzo de 2020.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030/125>

98

6. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ
1993 *Constitución Política del Perú*. 29 de diciembre de 1993.
7. DURAND CARRION, Julio B.
2007 *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
8. ECHAÍZ MORENO, Daniel
2012 “El derecho del consumidor a la seguridad”. *Revista Ius et Praxis*. Lima, número 43, pp. 105-124. Consulta: 05 de abril de 2020.

http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/329/315
9. ESPINOZA ESPINOZA, Juan y otros.
2004 *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, Precedentes Jurisprudenciales. Normas Complementarias*. Editorial Rodhas.
10. ESPINOZA ESPINOZA, Juan
2005 “Sobre el ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los alcances de la relación de consumo (... o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios)”. *Responsabilidad civil*. Lima: Palestra, pp. 76-106.
11. MARAVÍ CONTRERAS, Alfredo
2013 “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. *Revista de Actualidad Mercantil*. Lima, número 2, pp. 31-41. Consulta: 10 de octubre de 2019.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>
12. MERINO ACUÑA, Roger Arturo
2008 “Acercamiento dogmático y jurisprudencial al concepto de idoneidad de productos y servicios”. *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Gaceta Jurídica, pp. 32-40.

13. OSTERLING PARODI, Felipe

2012 "Artículo 1314". Consulta: 14 de enero de 2020.

<http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Art%C3%ADculo%201314.pdf>

14. OYARSE CRUZ, Javier Gustavo

2015 "Transporte internacional de mercancías por carretera en la Comunidad Andina" En *IUS 360*. Consulta: 13 de febrero de 2020.

<https://ius360.com/jornadas/derecho-aduanero/iv-jornada-aduanero/transporte-internacional-de-mercancias-por-carretera-en-la-comunidad-andina/>

15. PONCE RIVERA, Carlos Alexander

2017 La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores. *LEX* N° 20, AÑO XV, pp. 339-370. Consulta: 02 de marzo de 2020.

<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/viewFile/1448/1439>

16. PRIORI POSADA, Giovanni F.

2004 "La Competencia en el Proceso Civil Peruano". *Derecho & Sociedad*. Lima, año 15, número 22, pp. 38-52.

17. PURIZACA VEGA, José

2010 "Los 18 años del Sistema Peruano de Protección al Consumidor". *Derecho y Sociedad*. Lima, año 21, número 34, pp. 89-95.

18. RODRIGUEZ GARCIA, Gustavo

2014 "El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor". *Revista Themis*. Lima, número 65, pp. 303-314. Consulta: 21 de noviembre de 2019.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>

19. SALMÓN GARATE, Elizabeth

2002 “Las normas internacionales en la propuesta de la Comisión de Estudio de las Bases de la Reforma Constitucional del Perú”. Lima, año VII, número 16, pp. 59-81. Consulta: 10 de marzo de 2020.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/agendainternacional/article/view/7277/7485>

20. SALMÓN, Elizabeth

2017 *Nociones básicas del Derecho Internacional Público*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.

21. SCHMERLER VAINSTEIN, Daniel

2004 “Fue sin querer queriendo: análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros”. *Revista Ius Et Veritas*. Lima, año 14, número 29, pp. 76-89.

22. VILLAVICENCIO TERREROS, Felipe

2007 *Derecho Penal. Parte General*. Lima: Editora y Librería Jurídica Grijley.

VII. ANEXOS

ANEXO 1-A Denuncia interpuesta por la señora Anne Marie Joubert, el señor Miguel Ángel Vásquez Cavero, la señora Patricia Alexandra Moggiano Cabello, la señora Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, la menor de edad Maricleir Gioana Vásquez Caballero, la señora María del Carmen Moreno de Gonzáles y el señor Jacinto Jovany Gonzáles Rodríguez contra la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., el 12 de julio de 2007.

ANEXO 1-B Proveído N° 1 de fecha 24 de julio de 2007, por la cual la Comisión de Protección al Consumidor admite a trámite la denuncia presentada.

ANEXO 1-C Escrito de Descargos presentados por la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A., el 24 de agosto de 2007.

ANEXO 1-D Resolución Final N° 1732-2007/CPC del 12 de setiembre de 2007 emitido por la Comisión de Protección al Consumidor.

ANEXO 1-E Recurso de Apelación presentado por la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. el 20 de setiembre de 2007.

ANEXO 1-F Resolución N° 1615-2008/TDC-INDECOPI del 11 de agosto de 2008 emitido por el Tribunal de Defesan de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

ANEXO 1-G Formulario de Reclamos sobre Empresas Interurbanas de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte de la delegación regional de Jujuy (página 1).

ANEXO 1-H Declaración presentada ante el Comandante PNP de la Comisaría de La Victoria, Saul Fidel Ronceros Anicama (página 2).

ANEXO 1-I Condiciones del Transporte del Boleto de viaje (página 3).

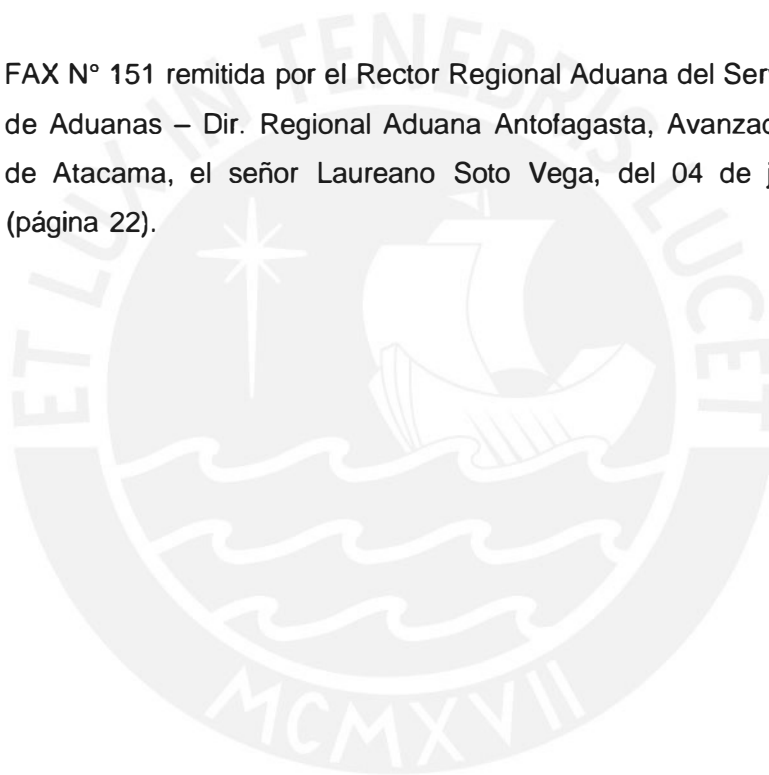
ANEXO 1-J El Informe del Gobierno de Jujuy, en el cual el Jefe de Operaciones, el señor Hernán Condori, de fecha 28 de junio de 2007 (páginas 4 y 5).

- ANEXO 1-K** Recortes del periódico El Clarín del 26 de junio de 2007 y del 27 de junio de 2007 (páginas 6-8).
- ANEXO 1-L** Recorte de un periódico de Tacna de fecha 02 de julio de 2007 (página 9).
- ANEXO 1-M** Informe N° 275 la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas, en el cual se informó la situación de la Red Vial II Región Antofagasta al 28 de junio de 2007 (página 10).
- ANEXO 1-N** Informe del señor Juan Reyes Muñante, piloto del bus de placa UQ-5251, de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. (páginas 11 y 12).
- ANEXO 1-Ñ** Correo electrónico remitido por el Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, Ministerio de Economía y Producción de la República Argentina, el señor José Luis Laquidara, incorporado al expediente como prueba por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (página 13).
- ANEXO 1-O** FAX N° 767-2006-MTC/15 de fecha 04 de octubre de 2006 en donde consta el Servicio autorizado y la Flota Habilitada para el Servicio Público de Transporte Internacional de Pasajeros por carretera, en el marco de los Países Miembros del Cono Sur (páginas 14 y 15).
- ANEXO 1-P** Documento con la relación de buses de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. habilitados hasta 28 de junio de 2012, para el transporte de pasajeros, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde se encuentra registrada la unidad de placa UQ-5251 habilitado hasta el 12 de junio de 2010 (páginas 16 y 17).
- ANEXO 1-Q** Certificado de Operatividad N° 09458 de la unidad de placa UQ-5251, de fecha 14 de noviembre de 2006 (página 18).
- ANEXO 1-R** Documento suscrito por el Jefe de Paso Internacional de Jama, el señor Marcelo Gustavo Albornoz que dejó constancia que el representante legal de la empresa en Argentina, el señor Carlos Brocales manifestó que la empresa asumiría los gastos incurridos por la atención de los pasajeros ascendente a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos (página 19).

ANEXO 1-S Recibo N° 07640 por el monto ascendente a US\$ 1,035.00 Dólares Americanos de fecha 13 de agosto de 2007, suscrito por el señor Marcelo Gustavo Albornoz, Jefe de Paso Internacional de Jama, en señal de haber recibido dicho monto por concepto de hospedaje y alimentación (página 20).

ANEXO 1-T Carta dirigida a la Avanzada de San Pedro de Atacama dirigida por el Representante Comercial de la empresa Expreso Internacional Ormeño S.A. – Chile, el señor Germán Fuentes Dávalos, de fecha 29 de junio de 2007 (página 21).

ANEXO 1-U FAX N° 151 remitida por el Rector Regional Aduana del Servicio Nacional de Aduanas – Dir. Regional Aduana Antofagasta, Avanzada San Pedro de Atacama, el señor Laureano Soto Vega, del 04 de julio de 2007 (página 22).



SINDECOPI

2007 JUL 12 PM 2 07

Señora Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

ANEXO 1-A

00201

Encargado: *Carey*

Fecha: *12 07 07*

Visto: *1*

Obs: *Paguel tar*

759

~~NO VALE~~

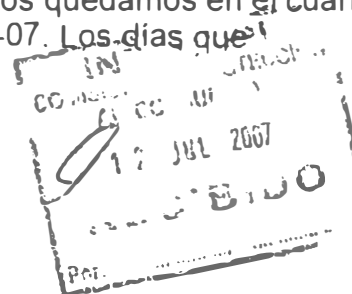
ESTADO

Nosotros.

- | | |
|--|--|
| 1. Miguel Ángel Vásquez Cavero | DNI 07489919 (Peruano) |
| 2. Patricia Alexandra Moggiano Cabello | DNI 09582183 (Peruana) |
| 3. Yesica Elizabeth Caballero Rufasto | DNI 07490874 (Peruana) |
| 4. Maricleir Gioana Vásquez Caballero | Menor de Edad <i>representado por Miguel</i> |
| 5. Anne Marie Joubert | Pasp.873434 (Sudafricana) <i>Angel</i> |
| 6. Mana del Carmen Moreno de Gonzáles | Pasp DO351338(Venezuela) <i>Vicques</i> |
| 7. Giovani Jacinto Gonzáles Rodríguez | Pasp 0102497724 (Ecuador) <i>Carey</i> |

Formulamos la denuncia a la Empresa de Transportes Internacional Ormeño, domiciliada en la Av Javier Prado Este 1059 – La Victoria, teléfono – 4721710 por las razones que a continuación paso a exponer

Realizamos un viaje de retorno hacia Perú el día 23-06-07 con fecha de llegada el 26-06-07 lo cual no sucedió, porque en el trayecto el bus de la empresa antes mencionada presento serios **problemas mecánicos** el bus casi cae al abismo de no haber sido por los pasajeros que pusimos taponos a las llantas nos podíamos haber caído al precipicio y perder la vida los 44 ocupantes entre ancianos jóvenes y niños nos quedamos varados en un lugar llamado paso de Jama entre la frontera de Chile con Argentina. El vehículo de la empresa Ormeño de placa numero UQ-5251 no estaba preparado para este tipo de servicios carecía de botiquín de primeros auxilios, oxígeno y pastillas para la altura ya que el paso de Jama esta a 5mil metros sobre el nivel del mar y una temperatura de 20 grados bajo cero, en este lugar quedamos varados aprox 28 horas sin recibir ningún tipo de ayuda los chóferes de la empresa no hacían nada, de no haber sido por un pasajero de nacionalidad ecuatoriana que salto a buscar ayuda nos hubiéramos muerto de hipotermia, encontró ayuda a 40 Km del lugar donde quedamos varados, lo rescato la gendarmería Argentina y luego llegaron por el resto de pasajeros, recibimos atención medica y 14 pasajeros fueron conducidos e internados en una posta medica para recibir los primeros auxilios, luego fuimos trasladados a un cuartel del ejercito donde nos brindaron en coordinación con el gobierno de la provincia de Jujuy alimentación hospedaje y atención medica como consta en los documentos que se presentaran como prueba, nos quedamos en el cuartel 5 días iniciando el retorno a el día sábado 30-06-07. Los días que



00202



LO TENDRADO
NO VALE

estuvimos en el cuartel genero perdidas económicas ya que tuvimos que hacer gastos que no tenían porque haber sido, llegando a Lima hubo un altercado ya que los chóferes de la "Ormeño" nos llevaron al terminal local y no al Internacional como estaba indicado en el pasaje, solicitamos ayuda de la Policía Nacional a través del 105 llegaron al lugar y indicaron a los chóferes llevarnos a nuestro destino donde nuestra familia nos esperaba angustiados y asustados por todo el maltrato de esta Empresa. Por lo cual solicitamos a través de su despacho las sanciones mas **drásticas a la mencionada empresa** y así poder resarcir los maltratos psicológicos físicos y económicos, ocasionados en este penoso viaje que casi nos cuesta la vida a los 44 pasajeros..

Adjuntamos copias de toda la documentación recabada en Argentina y Perú...

Lima 10 de Julio de 2007.



EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

DENUNCIANTE : JOUBERT ANNE MARIE
DENUNCIADA : EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.
PROVEIDO N° : 1

Lima, 24 de julio de 2007

VISTA: la denuncia de fecha 12 de julio de 2007, presentada por la señora JOUBERT ANNE MARIE en contra de EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 234° de la Ley N° 27444¹, Ley del Procedimiento Administrativo General; y,

CONSIDERANDO:

1. que, de acuerdo al artículo 39° de la Ley de Protección al Consumidor, esta Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones contenidas en dicho cuerpo legal²;
2. que, atendiendo a lo expresado en la denuncia, los hechos imputados como presuntamente infractores a la Ley de Protección al Consumidor son los siguientes:
 - 1) incumplimiento de la fecha de llegada previamente acordada, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
 - 2) el vehículo que brindó el servicio de transporte no habría llegado al terminal acordado, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;

¹ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador**

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.
2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

² LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 39°.- La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley.

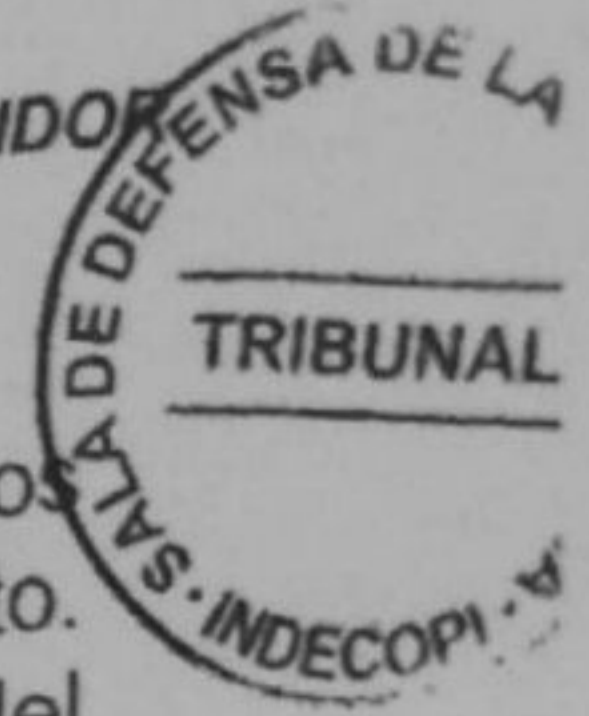
- 3) el vehículo que brindó el servicio de transporte habría presentado desperfectos mecánicos durante la prestación del mismo, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor;
 - 4) los pasajeros del bus habrían sido abandonados en una zona de riesgo (locación y factor climatológico), lo que podría constituir una infracción al artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor.
3. que, conforme al artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión está facultada para imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 100 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 42° de la misma norma³;

SE HA RESUELTO:

1. admitir a trámite la denuncia de fecha 12 de julio de 2007, presentada por la señora JOUBERT ANNE MARIE en contra de EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. por la presunta infracción a los artículos 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor;
2. correr traslado de la misma a la parte denunciada por el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807;
3. informar a EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. que, de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en caso no cumpla con presentar sus descargos dentro del plazo señalado, será declarada en rebeldía; y en consecuencia, los hechos expuestos en la denuncia podrán ser aceptados o meritados como ciertos;
4. requerir a EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. que, de conformidad con el inciso 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil, cumpla con señalar domicilio procesal para el procedimiento;
5. requerir a EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. que, de conformidad con lo establecido por el artículo 4° del Decreto Legislativo N° 943, cumpla con señalar su número de Registro Único de Contribuyente (RUC) y, con presentar el Comprobante de Información Registrada y/o los documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT. Si se trata de una persona jurídica, cumpla con

³ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 41°.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.



presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos, así como los poderes de su representante legal en el procedimiento. Si se trata de una persona natural, cumpla con presentar copia del Documento Nacional de Identidad (D.N.I.);

6. informar a las partes que en esta etapa del procedimiento tienen la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia, sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del INDECOPi. Para ello, se llevará a cabo una reunión el **22 de agosto de 2007 a las 15:00 horas**, en la oficina de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, edificio "D" Segundo Piso, sito en Calle de la Prosa 138 – San Borja, a la cual quedan cordialmente invitados. En la cartilla adjunta podrán encontrar mayor información al respecto;
7. informar a las partes que en caso se requiera la actuación de un medio probatorio y/o la realización de una pericia para determinar la existencia de una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, los gastos que ésta demande serán de cuenta del solicitante.



ADRIANA ZOLEZZI CHAMPA
Coordinadora Legal
Comisión de Protección al Consumidor



Expediente: 1426-2007/CPC
Coordinador: Adriana Zolezzi.
Materia: Idoneidad en el servicio.

- PM 3 07
1) DECLARE IMPROCEDENTE DENUNCIA
2) ABSUELVO TRASLADO CONFERIDO
3) DECLARE INFUNDADA LA DENUNCIA



UNIDAD
DOCUMENTARIO

SEÑORA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. identificada con RUC No 20100049261, señalando domicilio procesal en Calle Oswaldo Herculles No 399, Urbanización Santa Catalina, distrito de La Victoria, Lima, debidamente representada por su Gerente General, don Joaquín Ormeño Cabrera, identificado con DNI No 10493729, según facultades otorgadas e inscritas en la Partida No 11035640 del Registro de Mandatos y Poderes de Lima, el mismo que acompañamos al presente escrito; sobre denuncia administrativa formulada por la señora ANNE MARIE JOUBERT por supuesta AFECTACION AL ARTICULO 8° Y 9° DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; ante Usted nos presentamos y con el debido respeto exponemos lo siguiente.

I.- PETITORIO:

Que, habiendo sido notificados con su providencia de fecha 25 de julio del 2007, mediante la cual se nos corre traslado de la denuncia formulada por la señora ANNE MARIE JOUBERT, estando al plazo previsto y en atención a lo dispuesto por el Artículo 26° y 41° del Decreto Legislativo N° 807 y sin

entrar aún al fondo de la controversia, SOLICITAMOS declare IMPROCEDENTE la denuncia por los siguientes fundamentos:



II.- FUNDAMENTOS PARA DECLARAR IMPROCEDENTE LA DENUNCIA:

1. La denuncia planteada ante la Comisión de Protección al Consumidor¹ debe ser declarada IMPROCEDENTE por cuanto la Comisión carece de competencia para conocer y resolver la misma pues el asunto ha sido de conocimiento de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy – República de Argentina; es decir, se ha producido prevención en el conocimiento del caso.
2. El incidente denunciado sucedió en la provincia de Jujuy, República de Argentina. El bus que trasladaba a la denunciante junto a 43 pasajeros más partió de la Estación Retiro en Buenos Aires con destino a la ciudad de Lima, Perú, con fecha 23 de junio de 2007; habiendo sido vendidos los boletos de viaje allá.
3. La denunciante junto a los demás pasajeros interpusieron una denuncia ante la Comisión Nacional de Regulación Argentina, admitiéndose la misma a trámite con fecha 29 de junio de 2007, prueba de ello es el formulario de reclamo que obra en el expediente, en el cual se indica que la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de esa Comisión daría trámite a la investigación correspondiente.

¹ La Comisión de Protección al Consumidor tiene como ámbito de aplicación todas las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en el territorio nacional. Una relación de consumo está constituida por tres elementos: (i) un consumidor o usuario final; (ii) un proveedor; (iii) un producto o servicio materia de la transacción comercial.



000033

4. Siendo así las cosas, no es posible que la Comisión de Protección al Consumidor conozca esta denuncia pues se podría vulnerar el principio constitucional *Ne Bis In Idem* que evita la expedición de resoluciones (judiciales o administrativas) contradictorias posteriores a la expedida por un órgano regular y, por tanto, no podrá haber sanción dos veces por un mismo hecho.

POR TANTO:

A USTED PEDIMOS: Declarar IMPROCEDENTE la denuncia y la conclusión del procedimiento, al amparo de lo dispuesto por el inciso 8) del Artículo 427° del Código Procesal Civil.

III. ABSOLVEMOS TRASLADO DE LA DENUNCIA.

Que, sin perjuicio de la Improcedencia promovida; dentro del plazo señalado en el Artículo 26° y 41° del Decreto Legislativo N° 807, procedemos a CONTESTAR la denuncia, NEGANDO y CONTRADICIENDO todos sus extremos y SOLICITANDO a la Comisión declare INFUNDADA la misma, en virtud de los argumentos de hecho y de derecho que a continuación exponemos:

DE LOS HECHOS INVOCADOS EN LA DENUNCIA.

De conformidad al inciso 2) del Artículo 442° del Código Procesal Civil, ME PRONUNCIO sobre cada uno de los hechos invocados en la denuncia

1. La señora Joubert formuló denuncia contra mi representada alegando una supuesta afectación a los Artículos 8º y 9º de la Ley de Protección al Consumidor, traducida en el supuesto incumplimiento en la fecha de llegada previamente acordada; que, el bus que le transportó no habría llegado al Terminal acordado; que, el bus habría presentado desperfectos mecánicos durante el viaje; que, el vehículo carecía de botiquín de primeros auxilios para asistencia de los pasajeros y finalmente que, los pasajeros habrían sido abandonados en una zona de riesgo; como consecuencia, solicita la devolución de su pasaje, el pago de gastos generados durante su estancia en la localidad de Jujuy – Argentina, además de una sanción administrativa.

2. La denunciante contrató los servicios de la empresa a efectos de realizar un viaje en el destino Buenos Aires – Lima, fijado para el día 23 de junio de 2007. El viaje se desarrollaba con total normalidad, al pasar por el control migratorio del Paso Internacional "Jama", la policía argentina avisa de posibles temporales y que por tanto, se debía tomar la precaución del caso, como por ejemplo, contar con el sistema de cadenas para las llantas en caso sea necesario utilizarlas. Cuando avanzamos alrededor de 80 km, al llegar al lugar denominado "La Pascana" nos encontramos con un fuerte temporal y con vientos que sobrepasaban los 90 km por hora, los pilotos procedieron a colocar las correspondientes cadenas a las llantas del bus, pero, debido a la densa nieve que impedía la visibilidad de la vía no se pudo continuar la marcha y menos dar vuelta a fin de evitar poner en riesgo a los pasajeros, manteniéndose en espera de ser rescatados por la policía haciendo presente que, en todo momento, la cabina del bus se conservó a temperatura adecuada, puesto que la temperatura aproximada era de menos 20 grados afuera. Así las cosas, no

es cierto que el bus haya mostrado desperfectos mecánicos durante el trayecto como se indicó equivocadamente, insinuándose que por ese motivo el bus quedó varado entre la nieve.



3. Es FALSO que nuestro bus no haya estado preparado para el viaje realizado. El bus no presentó desperfectos mecánicos durante la prestación del servicio (Numeral 2.3 del Proveído N° 01 de Indecopi)². Además, la tripulación de servicio, en aquella ocasión, estaba capacitada correctamente para atender como se debe a los usuarios. En el caso concreto, el bus sí contaba con los implementos necesarios para garantizar el bienestar de los pasajeros, como por ejemplo: cadenas para las llantas, calefacción, botiquín de primeros auxilios, extintores y alimentación suficiente; por ende, si se tomaron todas las medidas de seguridad a efectos de mantenerlos a buen recaudo mientras se esperaba ser rescatados por efectivos de Gendarmería Argentina, lo cual ocurrió luego trasladándose a los ocupantes hacia el cuartel del Regimiento de Infantería N° 20 de la ciudad de Jujuy. Es más, quien puso en riesgo su propia seguridad y la de los pasajeros fue el codenunciante Jovany Gonzales, quien pese a la oposición y advertencias de los pilotos, se aventuró a caminar en medio de la nieve, siendo encontrado a pocos kilómetros del lugar por Gendarmería.

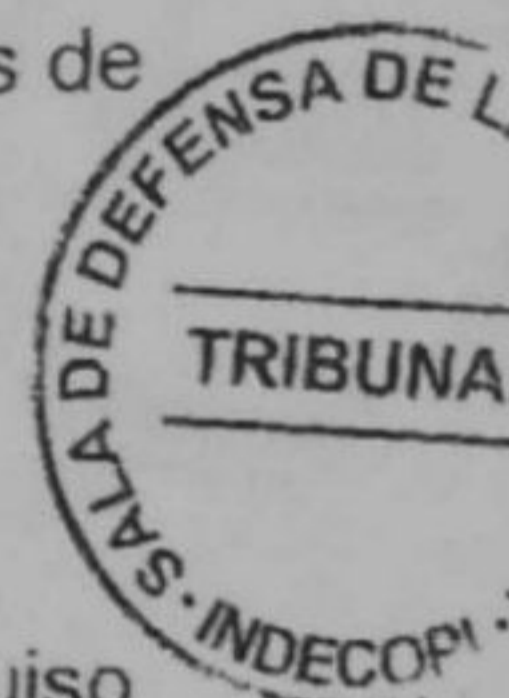
4. Asimismo, no es cierto que los pasajeros fueron abandonados por la empresa; (Numeral 2.4 del Proveído N° 1 de Indecopi³); como está acreditado, ellos fueron trasladados por la policía argentina hacia el cuartel del Regimiento de

² «El vehículo que brindó el servicio de transporte habría presentado desperfectos mecánicos durante la prestación del mismo, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor»

³ «Los pasajeros del bus habrían sido abandonados en una zona de riesgo (locación y factor climatológico), lo que podría constituir una infracción al artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor».

años en Argentina, lo que ocasionó inclusive que, otros vehículos corriesen igual suerte.

6. Por otro lado, en el numeral 2.2) del Proveído N° 01 Indecopi,⁹ se refiere, que el bus no habría llegado al terminal terrestre acordado. Esta imputación carece de veracidad, por cuanto, el bus sí desembarcó a los pasajeros en el terminal terrestre de Javier Prado, lugar en donde esperaban sus familiares, además de ser este el punto de partida y llegada internacional.



7. También se alega que, una vez en el terminal de Javier Prado, el bus se quiso dar a la fuga, «*por cuanto los pasajeros no dejaron abrir la reja de la cochera (Terminal) y el vigilante sacó su arma de fuego (...)*»¹⁰. Así las cosas, debemos manifestar lo siguiente; primero: el bus no se dio a la fuga como equivocadamente se indica, ello porque además no había razón alguna. Segundo: Al bajar del bus, algunos pasajeros se exaltaron e incluso trataron de impedir su marcha, ante lo cual el personal de seguridad tuvo que tomar medidas disuasivas para evitar algún daño a nuestros vehículos o a la integridad de las personas que se encontraban presentes en el lugar.

8. La señora Joubert solicita, asimismo, que se le devuelva lo que supuestamente gastó durante su estadía en la ciudad de Jujuy. Lamentamos tener que indicar que ninguno de los pasajeros realizó gasto alguno, pues, como repito, ellos fueron trasladados al cuartel de Infantería, lugar donde se les atendió de la mejor manera, brindándoles alimentación, camas para descansar, frazadas,

⁹ «El vehículo que brindó el servicio de transporte no habría llegado al Terminal acordado, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor».
¹⁰ Ver constancia policial de la Comisaría de La Victoria, obrante en el expediente.

entre otros. La empresa Ormeño S.A. fue la que corrió con todos los gastos incurridos durante la estancia de los pasajeros, que ascendieron, por cierto a US\$1,035.00 Dólares Americanos, pese a que de acuerdo con la cláusula 18ava del boleto de viaje se establece claramente que: «En caso de interrupción del viaje por causas climatológicas (p.e. exceso de nieve, inundaciones) u otras ajenas a la empresa, los gastos de estadía y alimentación serán asumidos por el pasajero (...).»



9. Finalmente, lamentamos el incidente ocurrido; sin embargo, no estamos en condiciones de aceptar ningún tipo de responsabilidad por cuanto no hemos transgredido ninguna norma de protección al consumidor razonable, la denuncia formulada carece de sustento sólido y efectivo, por lo cual estamos seguros que la Comisión de Protección al Consumidor sabrá valorar los hechos planteados, admitir nuestros descargos y en su oportunidad declarar INFUNDADA la presente.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.

1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°716 - Ley de Protección al Consumidor.
2. Resolución 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI
3. Decreto Legislativo N°807
4. D. Ley N°25868
5. Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

III.- MEDIOS PROBATORIOS:



000033

1. El mérito del Acta de fecha 30 de junio de 2007, por el cual se deja constancia que nuestros pasajeros estuvieron alojados en el cuartel de Regimiento de Infantería N° 20, que se encontraban en buen estado de salud, que no sufrieron daños físicos y que fueron alimentados y asistidos durante el tiempo que demandó su recojo. (ANEXO 1-A)
2. El mérito del Acta – Constancia de fecha 30 de junio de 2007 extendida por Gendarmería Nacional Argentina N° 53. La pertinencia radica en probar que desplegamos los recursos y esfuerzo necesario para recoger a los pasajeros alojados en el cuartel del Regimiento de Infantería N° 20, lamentablemente, por más que quisimos llegar a tiempo (28 de junio) nos fue imposible, logrando llegar recién el día 30 de junio de 2007. (ANEXO 1-B)
3. El mérito del Informe N° 275 de fecha 28 de junio de 2007, dando cuenta de la situación de la red vial de El Loa: «Camino Internacional 23-CH CALAMA – PASO SICO: Intransitable, habilitado para ningún vehículo. Camino Internacional 27-CH SAN PEDRO DE ATACAMA – PASO JAMA: Intransitable, habilitado para ningún tipo de vehículo (...); razón por la cual no fueron recogidos los pasajeros a la brevedad posible. (ANEXO 1-C).
4. El mérito del reporte de internet del diario “El Clarín” de fecha 26 de junio de 2007, dando cuenta del rescate de los pasajeros del bus de Ormeño que quedó varado al ser sorprendido por una fuerte nevada; además, registros fotográficos sobre el caso. (ANEXO 1-D)
5. El mérito del recorte de periódico de la ciudad de Tacna de fecha 02 de Julio de 2007. La importancia de este documento es vital, pues demuestra fehacientemente que el incidente no fue por causa atribuible a nosotros, sino que se debió a fuerza mayor; además, que los pasajeros fueron bien atendidos

por el propio administrador del Terminal Tacna, brindándoles alimentación y demás atenciones durante su corta estancia. En la nota periodística, aparece que, algunos incluso manifestaron lo siguiente: «Es una anécdota que nunca olvidaremos, pero gracias a Dios, todo salió bien y ahora nos reuniremos con los nuestros.» (ANEXO 1-E)

6. El mérito del informe interno sobre lo sucedido de fecha 04 de julio de 2007, remitido a Gerencia General por el Jefe de Tripulación, Juan Reyes Muñante. (ANEXO 1-F).
7. El mérito de la comunicación enviada por el Jefe Paso Internacional JAMA, de fecha 05 de agosto de 2007, mediante el cual se da cuenta que los pasajeros del bus estuvieron bien atendidos por Gendarmería y personal militar del Cuartel de Infantería; y, que asimismo, los gastos por ello sumaron US\$1,035.00 dólares americanos, asumidos enteramente por la empresa y no por los pasajeros. (ANEXO 1-G)



IV.- ANEXOS:

1. Copia del Acta de fecha 30 de junio de 2007, extendida por el Regimiento de Infantería N° 20. (ANEXO 1-A)
2. Copia del Acta – Constancia de fecha 30 de junio de 2007 extendida por Gendarmería Nacional Argentina N° 53. (ANEXO 1-B)
3. Copia del Informe N° 275 de fecha 28 de junio de 2007, por el Jefe Provincial de la Vialidad El Loa. (ANEXO 1-C).
4. Copia del reporte de internet del diario "El Clarín" de fecha 26 de junio de 2007 y tres registros fotográficos. (ANEXO 1-D)

5. Copia del recorte de periódico de la ciudad de Tacna de fecha 02 de Julio de 2007. (ANEXO 1-E)
6. Copia del informe interno remitido a Gerencia General por el Jefe de Tripulación, piloto Juan Reyes Muñante. (ANEXO 1-F).
7. Copia de la comunicación enviada por el Jefe Paso Internacional JAMA, de fecha 05 de agosto de 2007. (ANEXO 1-G)
8. Copia del Manifiesto de Pasajeros de fecha 30 de junio de 2007. (ANEXO 1-H)
9. Copia del Documento Nacional de Identidad del Gerente General de EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. (ANEXO 1-I).
10. Copia del Certificado de Vigencia de Poder de fecha 10 de Mayo del 2007, inscrito en la Partida No 11035640 de la Oficina de Registros Públicos de Lima. (ANEXO 1-J).
11. Copia de la certificación de Registro Unico de Contribuyentes de EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. otorgado por SUNAT. (ANEXO 1-K).

PRIMER OTROSÍ DIGO: Acumulación de procedimientos.

Que, habiendo sido ya notificados con siete denuncias conteniendo los mismos hechos e identidad de partes y objeto ¹¹, y al amparo de lo dispuesto en el Artículo 116° ¹² de la Ley de Procedimiento Administrativo General y el artículo V ¹³ del Título Preliminar del Código Procesal Civil, SOLICITO la acumulación de los procedimientos en mención

¹¹ Exp. 1426-2007/CPC (Anne Marie Joubert vs Expreso Internacional Ormeño S.A.); Exp. 1427-2007/CPC (Miguel Angel Vasquez Cavero vs Expreso Internacional Ormeño S.A.); Exp. 1428-2007/CPC (Jacinto Joyany Gonzales Rodriguez vs Expreso Internacional Ormeño S.A.); Exp. 1429-2007/CPC (Yesica Elizabeth Caballero Ruffato vs Expreso Internacional Ormeño S.A.); Exp. 1430-2007/CPC (Patricia Alexandra Moggiano Cabello vs Expreso Internacional Ormeño S.A.); Exp. 1431-2007/CPC (María del Carmen Moreno de Gonzales) y Exp. 1432-2007/CPC (Miguel Angel Vasquez Cavero en representación de su hija Maricleir Gitana Vasquez Caballero).

¹² Artículo 116° de la Ley 27444: «Acumulación de solicitudes»

¹³ Artículo V del Código Procesal Civil: «Principio de Economía y Celeridad procesales»

a fin de evitar la afectación del principio de celeridad y simplificación en la actuación probatoria y la expedición de resoluciones contradictorias.



SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Designo Abogado.

Que, por ser de nuestro legítimo interés y derecho nombramos como nuestro Abogado al señor Alipio Montes de Oca Vidal, con Registro No 34815 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, a quien se le hará llegar las notificaciones y demás recaudos de ley en el domicilio señalado en la primera parte del presente escrito.

TERCER OTROSÍ DIGO: Facultades de Representación Procesal.

Que, declaramos haber sido instruidos del contenido y alcances del Artículo 80° del Código Procesal Civil, por lo que el doctor Alipio A. Montes de Oca Vidal se encuentra investido con las facultades generales de representación a que se refiere el Artículo 74° del Código Procesal Civil y que consentimos en otorgarlas sin reserva ni limitación alguna.

Lima, 24 de agosto de 2007

Joaquin Ormeño Cabrera
D.N.I. No. 10493729
Gerente General

Alipio Montes de Oca Vidal
Abogado
Reg. CAL 34815

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732 -2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC
 Expediente N° 1429-2007/CPC
 Expediente N° 1430-2007/CPC
 Expediente N° 1431-2007/CPC
 Expediente N° 1432-2007/CPC
 (Acumulados)

DENUNCIANTES : ANNE MARIE JOUBERT (LA SEÑORITA JOUBERT)
 MIGUEL ÁNGEL VÁSQUEZ CAVERO (EL SEÑOR VÁSQUEZ)
 JOVANY JACINTO GONZALEZ RODRÍGUEZ (EL SEÑOR GONZÁLEZ)
 YESICA ELIZABETH CABALLERO RUFASTO (LA SEÑORITA CABALLERO)
 PATRICIA ALEXANDRA MOGGIANO CABELLO (LA SEÑORITA MOGGIANO)
 MARÍA DEL CARMEN MORENO DE GONZÁLEZ (LA SEÑORA GONZÁLEZ)
 MARICLEIR GIOANA VÁSQUEZ CABALLERO

DENUNCIADA : EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A. (ORMEÑO)

MATERIA : ACUMULACIÓN
 IDONEIDAD DEL SERVICIO
 RIESGO INJUSTIFICADO EN EL SERVICIO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por los señores Anne Marie Joubert, Jovany Jacinto González Rodríguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, María Del Carmen Moreno De González, y Miguel Ángel Vásquez Caveró, quien actúa a título personal y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero en contra de Expreso Internacional Ormeño S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Acumular los procedimientos seguidos en los expedientes número 1427-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1430-2007/CPC, 1431-2007/CPC y 1432-2007/CPC al Expediente N° 1426-2007/CPC; debido a la conexidad existente entre los hechos y las pretensiones alegadas por los denunciantes.
- (ii) Declarar infundada la denuncia en contra de Ormeño por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor. Ello, toda vez que no ha quedado acreditado que la unidad de placa UQ-5251 de propiedad de la denunciada presentara problemas mecánicos o no se encontrara debidamente equipada para efectuar la ruta Buenos Aires- Lima.

¹ El texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

- (iii) *Declarar fundada la denuncia en contra de Ormeño por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en lo referido al incumplimiento en la fecha y lugar de llegada del viaje en la ruta Buenos Aires- Lima. Ello, toda vez que la denunciada no tomó las previsiones necesarias a fin que los pasajeros fueran trasladados a su destino a la brevedad posible.*
- (iv) *Declarar fundada la denuncia en contra de Ormeño por infracción al artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor. No ha quedado acreditado que la empresa denunciada realizó las acciones pertinentes a fin de rescatar a los pasajeros varados en el Paso de Jama, colocándolos en peligro.*
- (v) *Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes.*
- (vi) *Ordenar a Ormeño que cumpla con pagar a cada uno de los denunciantes la suma de S/. 34.50 por concepto de costas correspondientes al presente procedimiento, sin perjuicio de su derecho a solicitar la liquidación de costas y costos.*

SANCIÓN: 15 Unidades Impositivas Tributarias

Lima, 12 de septiembre de 2007

1. HECHOS

El 12 de julio de 2007, los señores Vásquez, Moggiano, Caballero, Joubert, González y González presentaron denuncias por separado en contra de Ormeño por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. En todos los casos, señalaron que contrataron con la denunciada el servicio de transporte internacional en la ruta Buenos Aires- Lima, partiendo el 23 de junio de 2007 y programando su llegada el día 26 de junio de 2007.

Indicaron que la unidad utilizada no contaba con un botiquín de primeros auxilios, pastillas para la altura y oxígeno en caso de emergencia, que presentó problemas mecánicos y que incluso estuvo en riesgo de caer a un precipicio, quedando varados en la frontera argentino-chilena, en el llamado Paso de Jama, a casi cinco mil metros sobre el nivel del mar.

Añadieron que los choferes no les brindaron el auxilio necesario pese a que permanecieron durante veintiocho horas expuestos a las inclemencias del tiempo y a las bajas temperaturas de la zona. Precisaron que la ayuda fue obtenida por un pasajero que salió en búsqueda de las autoridades argentinas.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

Sostuvieron que catorce de los pasajeros recibieron atención médica y los demás fueron albergados en un cuartel del ejército donde les brindaron alimentación, hospedaje y atención médica durante cinco días, luego de los cuales retomaron el viaje de retorno a Lima, desembarcando en un terminal distinto al señalado inicialmente.

Por esto solicitaron a la Comisión se ordene como medida correctiva que la denunciada cumpla con devolver el monto cancelado por los pasajes internacionales, los gastos incurridos durante su estancia en el cuartel de la gendarmería argentina, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

En su descargo, en todos los casos Ormeño indicó se estaría tramitando una denuncia ante la Comisión Nacional de Regulación Argentina, por lo que la Comisión no resultaba competente para conocer el caso, a fin de no vulnerar el principio de *non bis in idem*.

Por otro lado, manifestó que el vehículo de placa UQ-5251 quedó varado en el Paso de Jama debido a causas climatológicas no imputables a ella, motivo por el cual fue necesaria la intervención de las autoridades argentinas ya que el camino se volvió intransitable debido a la nieve y los vientos de más de 90 km/h.

Sostuvo que la cabina del bus se mantuvo a una adecuada temperatura a fin de proteger a los pasajeros, considerando que la temperatura descendió hasta incluso llegar a 20° bajo cero, siendo que contaba con botiquín de primeros auxilios y todos los implementos necesarios para casos de emergencia.

Asimismo, indicó que los pasajeros fueron atendidos en todo momento, habiéndose realizado las coordinaciones con las autoridades argentinas a fin de brindares alojamiento y alimentación, mientras aguardaban el vehículo de retén enviado desde Chile para continuar el viaje.

Respecto del lugar y fecha de llegada de los pasajeros Ormeño indicó que el retraso se debió a causas no imputables a ellos y que el desembarco se produjo en el terminal internacional ubicado en Javier Prado, tal y como fuera pactado.

Debe indicarse que obra en el expediente copia del acta de fecha 30 de junio de 2007, emitida por el Ejército Argentino en la cual se dejó constancia que en las instalaciones del cuartel de Jujuy se dio albergue a cuarenta y siete pasajeros de Ormeño, a quienes se les proporcionó alojamiento y alimentación, en el marco del llamado "apoyo a la comunidad".

El 22 de agosto de 2007 se citó a las partes a la audiencia de conciliación correspondiente contando sólo con la presencia de los denunciantes.

Mediante Informe N° 222-2007/CPC y siguientes, del 5 de septiembre de 2007 se incluyó a los expedientes el correo electrónico enviado por el director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y Producción de la República Argentina en el cual se da cuenta de algunos de los hechos materia de denuncia.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:

- (i) si corresponde acumular los expedientes debido a la conexidad existente entre los hechos y las pretensiones de los denunciados;
- (ii) si Ormeño cumplió con brindar un servicio idóneo a los denunciados y, de no ser así, si infringió lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
- (iii) si Ormeño sometió a un riesgo injustificado a sus pasajeros y, por lo tanto, infringió lo establecido en el artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor.
- (iv) si corresponde ordenar a la denunciada las medidas correctivas solicitadas por los denunciados; y
- (v) si corresponde ordenar a Ormeño el pago de las costas y costos a favor de los denunciados.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Cuestión previa

En su descargo, Ormeño indicó que la Comisión no debía pronunciarse respecto de los hechos materia de denuncia en tanto los mismos eran materia de un procedimiento iniciado en Argentina, a fin de no violar el principio de *non bis in idem*.

De acuerdo a dicho principio contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, no se podrá imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Por otro lado, el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 716 establece que todos los proveedores que se dediquen en establecimientos al público, o con habitualidad, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios dentro del territorio nacional, se encuentran sujetos a las normas de protección al consumidor contenidas en

dicha norma².

De ello se desprende que la referida norma acoge el principio de territorialidad, definiendo expresamente al territorio peruano como su ámbito natural de aplicación. Así, la autoridad administrativa peruana será competente para conocer de un caso si se acredita que la infracción se cometió en el territorio nacional.

Sobre el particular, la Sala de defensa de la Competencia ha señalado lo siguiente:

" (...) con objeto de establecer qué se entiende por lugar de comisión de la infracción administrativa, corresponde aplicar por integración el artículo 5º del Código Penal³, el cual acoge la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de comisión de un delito. Así, aquel será: (i) el lugar donde el agente actuó; o, (ii) el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente.

En aplicación de dicha norma, la Autoridad Administrativa peruana es competente para conocer de los casos de presunta infracción al deber de idoneidad de los proveedores, en los siguientes casos:

- (i) Cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional;*
- (ii) Cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio;*
- (iii) Cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio."⁴*

En ese sentido, las normas aplicables en primer orden de prelación para el caso en análisis son las que rigen el ordenamiento jurídico peruano, con independencia de las acciones que hayan podido tomar los denunciados antes las autoridades argentinas.

Adicionalmente debe tenerse en cuenta que no existiría vulneración al principio de *non bis in idem* toda vez que este resulta de aplicación sólo en los casos en los cuales los hechos materia de denuncia son ventilados ante autoridades peruanas y no en los casos de tribunales extranjeros.

² DECRETO LEGISLATIVO N° 716

Artículo 1.- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

³ CÓDIGO PENAL

Artículo 5º.- El lugar de comisión de un delito es aquél en el cual el autor o partícipe ha actuado u omitido la obligación de actuar o en el que se producen sus efectos.

⁴ Resolución N° 0076-2007/TDC-INDECOPI.

En consecuencia, corresponde desestimar el argumento presentado por la empresa denunciada, siendo la Comisión competente para pronunciarse respecto de los hechos materia de denuncia.

3.2. Sobre la acumulación de expedientes

El artículo 149° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la facultad que tiene la autoridad responsable de la instrucción para disponer, mediante resolución irrecurrible, la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

El artículo 84° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que "Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas."

Conforme se desprende de los antecedentes, en los expedientes se denuncia la falta de idoneidad en el servicio de transporte brindado por Ormeño en el viaje del 23 de junio de 2007 en la ruta Buenos Aires- Lima y la responsabilidad de la empresa debido a que se habría puesto en riesgo la vida de los pasajeros.

En este sentido, la Comisión considera que existe conexidad entre los hechos denunciados en los expedientes, toda vez que se encuentran referidos a pretensiones afines entre sí, esto es, a la presunta infracción a los artículos 8° y 9° de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que corresponde acumular los expedientes número 1427-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1430-2007/CPC, 1431-2007/CPC y 1432-2007/CPC al Expediente N° 1426-2007/CPC.

3.3. Sobre la idoneidad del servicio prestado

El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente⁵.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 085-96-TDC⁶ precisó que el artículo 8° de la Ley

⁵ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

⁶ Ver Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

En el presente caso, los denunciados señalaron que el vehículo de placa UQ-5251 de propiedad de la denunciada y destinado para la ruta Buenos Aires - Lima había presentado problemas mecánicos, por lo que quedó varado en la zona llamada Paso de Jama, en la frontera entre argentino-chilena. Asimismo, indicaron que la empresa no cumplió con la fecha programada para el arribo a Lima ni con desembarcar en el terminal internacional, de acuerdo a lo pactado.

Por ello, la Comisión considera que debe analizarse por separado cada uno de los hechos imputados por los denunciados.

Respecto de las presuntas fallas mecánicas en el vehículo y el incumplimiento del lugar de desembarco de pasajeros.

Conforme se ha señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la

a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.*

carga de la prueba⁷, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en éste caso de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

Así, correspondía a los denunciante acreditar que la unidad puesta a su servicio por Ormeño presentó desperfectos mecánicos, sin que hasta la fecha hayan presentado documento o prueba alguna que demuestre sus afirmaciones.

Por otro lado, Ormeño ha señalado que los problemas ocurridos en el viaje realizado por los denunciante obedecieron a las condiciones climáticas, lo cual constituía un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor.

Como se ha señalado líneas arriba, los supuestos de caso fortuito y de fuerza mayor constituyen circunstancias que eximen de responsabilidad al proveedor por los defectos que se puedan presentar en la prestación de bienes o servicios, los cuales son definidos por el artículo 1315⁸ del Código Civil:

"Artículo 1315.- Caso fortuito o fuerza mayor

Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso."

Como puede apreciarse, el Código Civil no distingue entre los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, requiriéndose en ambos casos acreditar la existencia de eventos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles y que, por lo tanto, no pueden ser controlados por el obligado a ejecutar una prestación.

⁷ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 198 del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

"Artículo 198.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos."

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

Con relación a la probanza de estas circunstancias eximentes de responsabilidad, Messineo sostiene que "probar el caso fortuito (o la fuerza mayor) no significa probar que aquel daño no se debe a la negligencia del llamado a responder (como imputable a él), sino que significa probar que se debe a un hecho positivo que se concrete en un evento, o en un hecho extraño al sujeto y no evitable (...)".⁸

Obra en el expediente copia del Informe N° 275 de fecha 28 de junio de 2007 por el Jefe de Viabilidad El Loa en la cual se deja constancia que el llamado Paso de Jama, lugar en el cual quedó varado el vehículo de la denunciada, se encontraba intransitable debido a la nieve que cayó en la zona.

Asimismo, existe información de los diarios chilenos y argentinos en las cuales se da cuenta de las condiciones climatológicas en la frontera con Chile, lo cual motivó el cierre sorpresivo de una serie de rutas de acceso y generó problemas a los conductores que transitaban por dichas zonas, siendo que resultó imposible que éstos continuaran con su viaje.

En consecuencia, ha quedado acreditado que el vehículo de Ormeño quedó atrapado en la nieve por causas no imputables a la empresa sino debido a problemas climatológicos que no pudieron ser previstos por la empresa, por lo que estaríamos ante un supuesto de caso fortuito.

Adicionalmente, de acuerdo a la información remitida por el Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en Argentina, se permitió que la unidad cruzara la frontera ya que las autoridades chilenas no informaron respecto de posibles temporales o tormentas que afectarían el tránsito por tales zonas.

En consecuencia, no es posible atribuir responsabilidad a la denunciada respecto de los problemas suscitados en el Paso de Jama con una de sus unidades, ya que ha quedado demostrado que esto se debió a los problemas climatológicos que debieron afrontar durante el trayecto.

Finalmente, respecto de que la denunciada no habría cumplido con desembarcar a los pasajeros en el terminal internacional, es preciso señalar que no existe prueba alguna sobre tales hechos. Así, sólo se ha presentado una declaración realizada por cuatro pasajeros en la Comisaría de La Victoria, la cual constituye una declaración de parte efectuada ante la autoridad competente en el distrito en el cual se encuentra ubicado el terminal internacional de Ormeño.

Por lo antes expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la

⁸ Messineo, Francesco, Manual de Derecho Civil y Comercial. Ediciones Jurídicas Europa - América, Buenos Aires, 1979, p.526.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

denuncia en contra de Ormeño por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en lo referido al lugar de desembarque y las fallas en la unidad, destinada para el transporte.

Respecto del incumplimiento en la fecha de desembarco de los pasajeros a la ciudad de Lima

En el presente caso, el vehículo de la empresa Ormeño en la ruta Buenos Aires- Lima del 23 de junio de 2007 quedó varado en el Paso de Jama (frontera argentino- chilena) al producirse una tormenta de nieve que le impidió continuar con el recorrido, motivo por el cual los pasajeros arribaron a su destino en una fecha distinta a la pactada.

Sobre el particular, tal y como ha se señalado en los párrafos precedentes, ha quedado establecido que la unidad de la denunciada quedó varada en el trayecto debido a causas no imputables a la empresa, como son cambios climatológicos imprevisibles ocurridos en la frontera de los países sureños.

Al respecto, si bien dicha situación podría eximir de responsabilidad a la empresa denunciada por el retraso generado, la Comisión considera que no resulta razonable que los pasajeros permanezcan a la espera de una unidad para ser trasladados a su destino durante cinco días. Ello, tomando en cuenta que la ciudad en la cual fueron albergados por las autoridades argentinas no se encuentra aislada.

En su descargo, Ormeño manifestó que el vehículo encargado del trasbordo de los pasajeros sufrió retraso debido a que los caminos se encontraban cerrados. Sin embargo, la empresa se encontraba en la obligación de realizar las gestiones pertinentes a fin que el tiempo de espera sea el menor posible.

Así, la Comisión considera que si bien no resultaba posible que la denunciada prevea el problema climatológico surgido durante el trayecto, una vez producido el percance debió ejecutar las acciones necesarias a fin de recibir a los pasajeros y proporcionarles una unidad para la continuación del viaje.

Sin embargo, de los documentos que obran en el expediente se ha verificado que los pasajeros permanecieron al cuidado de las autoridades argentinas durante cinco días, luego de los cuales pudieron retomar el viaje en otro vehículo enviado para tales efectos por Ormeño, sin que la empresa haya acreditado que dicha demora se debió a causas no imputables a ellos.

Cabe indicar que si bien la denunciada indicó que la demora en la llegada del vehículo de retén se debió a la tormenta producida, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que realizó otras gestiones adicionales para conseguir una unidad, a fin de evitar que los pasajeros permanecieran más del tiempo indispensable al cuidado de la gendarmería argentina.

En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada en contra de Ormeño por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en lo referido al retraso en la llegada a la ciudad de Lima.

3.4. Sobre el riesgo injustificado del servicio de transporte brindado por Ormeño

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el estado peruano de los intereses de los consumidores, garantizando su derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, protegiéndolos de cualquier riesgo para su salud y seguridad⁹:

"Artículo 65°.- 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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población."

El artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor, señala que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. En caso que, por la naturaleza del producto o del servicio, el riesgo sea previsible, deberá advertirse al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o servicio.

La prohibición señalada, es también una manifestación del reconocimiento constitucional a los derechos a la vida y a la integridad, establecido en el inciso 1) del artículo 2° de la Constitución Política del Perú. Al respecto, "el derecho a la vida consiste en que cada ser humano tiene el derecho a no ser muerto sino por causas naturales"¹⁰. Igualmente, el derecho a la integridad "es un concepto que tiene que ver con la unidad, inseparabilidad e irrepitibilidad de cada ser humano. Porque goza de esas características, cada persona tiene el derecho de mantenerlas juntas, inseparables y sin daño que proceda de otro ser humano, directa o indirectamente"¹¹.

La Comisión considera pertinente precisar que los proveedores del servicio de transporte tienen la obligación de brindar a los consumidores todas aquellas medidas de seguridad que puedan disminuir los riesgos inherentes al mismo, tales como peligros en la ruta o

⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65°.- 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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹⁰ RUBIO CORREA, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*, Tomo 1. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 1996. Pág. 124.

¹¹ RUBIO CORREA, Marcial. *Op cit.* Pág. 130

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

problemas climatológicos que afecten el normal desarrollo del viaje.

Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, el proveedor del servicio de transporte está obligado a mantener una especial diligencia en brindar a los consumidores condiciones mínimas de seguridad. El incumplimiento de dichas condiciones afecta bienes jurídicos reconocidos por nuestra Constitución, tales como el derecho a la vida y el derecho a la integridad.

En el presente caso, el vehículo de placa UQ-5251 que realizó el viaje en la ruta Buenos Aires – Lima quedó varado en la mitad del camino debido a problemas climatológicos no previsibles, lo cual habría colocado en riesgo la salud de los pasajeros.

Sobre el particular, de la información remitida por la denunciada, el vehículo permaneció varado durante veintiocho horas en una zona que presentó temperaturas de 20° bajo cero, siendo que la gendarmería argentina debió encargarse del rescate luego que se despejara el camino en el Paso de Jama.

La Comisión considera que, si bien los denunciados señalaron que no contaron con ningún tipo de apoyo por parte de la empresa, no existe evidencia que los ocupantes hayan sufrido algún problema de salud a causa de las bajas temperaturas y el tiempo de espera. Debe indicarse que, de acuerdo a las declaraciones de la autoridad argentina, los pasajeros recibieron atención médica preventiva ya que su presión sanguínea se vio afectada por la situación de tensión por la que atravesaron y no por problemas originados por la inacción de la empresa durante el periodo que permanecieron varados.

Sin embargo, ha quedado acreditado que los pasajeros fueron atendidos posteriormente por las autoridades argentinas durante los cinco días que permanecieron en dicho país a la espera de una unidad de Ormeño que los transportara a la ciudad de Lima, sin que exista evidencia alguna de las gestiones realizadas por la denunciada para la atención oportuna de los pasajeros luego del rescate.

Así, obra en el expediente una comunicación remitida por el Jefe del Regimiento de Infantería Mecanizado, Teniente Coronel Martín Deimundo en el cual se deja constancia que la milicia argentina tuvo a su cargo el alojamiento y alimentación.

Por otro lado, la declaración hecha por el Primer Alferes Marcelo Gustavo Albornoz- Jefe del Paso Internacional de Jama sólo deja constancia que el gasto en el cual habría incurrido la autoridad argentina para auxiliar a los pasajeros, sin que exista documento alguno que demuestre el pago por parte de la empresa.

Adicionalmente, debe indicarse que la empresa denunciada no ha demostrado que se mantuvo en contacto y pendiente de las necesidades de los ocupantes de su unidad, considerando que la estadía en el cuartel argentino se prolongó por varios días.

Por lo expuesto, la Comisión considera que el servicio brindado por la empresa investigada colocó a los pasajeros en una situación de riesgo injustificada, al no haberse realizado las gestiones pertinentes para brindarles los cuidados necesarios luego de producidos los hechos, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia en contra de Ormeño por infracción a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor.

3.5. Sobre la medida correctiva solicitada por los denunciantes

El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, en los casos en que aquellos hubieran infringido la Ley de Protección al Consumidor.

Por otro lado, el artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto¹². Asimismo, dicho artículo señala que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria, quedando a salvo el derecho de las partes de acudir a la vía judicial.

En el presente caso, si bien ha quedado acreditado que la empresa infringió lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión considera que no corresponde otorgar a los denunciados la medida correctiva solicitada, en lo referido a la devolución de los pasajes Buenos Aires – Lima, en tanto éstos habrían sido trasladados efectivamente por la mencionada empresa.

Finalmente, respecto del reembolso de los gastos incurridos, debe indicarse que de lo actuado en el expediente es posible apreciar que los gastos de comida y alojamiento fueron asumidos por las autoridades argentinas, sin que los denunciantes hayan acreditado que debieron incurrir en desembolsos adicionales durante su estancia en la gendarmería.

Por ello, corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes.

3.6. Graduación de la sanción

¹² LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

En el artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor se establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Comisión¹³.

En el presente caso debe tenerse en cuenta que, pese a que la denunciada tiene conocimiento de los posibles riesgos que implican el servicio de transporte internacional, no tomó las previsiones necesarias a fin de salvaguardar la integridad de sus pasajeros luego que estos fueran rescatados por las autoridades argentinas. Asimismo, si bien no era posible que se cumpliera con la fecha de llegada programada debido a causas no imputables a ella, Ormeño no ha demostrado que realizó las gestiones pertinentes a fin que los consumidores fueran trasladados a su destino a la brevedad posible.

Por ello, considerando lo antes expuesto, corresponde sancionar a Ormeño con una multa ascendente a 15 Unidades Impositivas Tributarias.

3.7. Sobre las costas y costos

De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹⁴.

Por lo anteriormente señalado y teniendo en cuenta que Ormeño no brindó un servicio idóneo a los denunciados y los expuso a un riesgo injustificado, la Comisión considera que corresponde ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la parte denunciante en el presente procedimiento.

En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir con pagar a cada uno de los denunciados las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de

¹³ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 41.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una amonestación o con una multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

¹⁴ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

S/.34.50¹⁵; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, éstos podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos¹⁶.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Acumular los procedimientos seguidos en los expedientes número 1427-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1430-2007/CPC, 1431-2007/CPC y 1432-2007/CPC al Expediente N° 1426-2007/CPC.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Anne Marie Joubert, Jovany Jacinto González Rodríguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, María Del Carmen Moreno De González, y Miguel Ángel Vásquez Caveró, quien actúa a título personal y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero en contra de Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en lo referido a las fallas de la unidad y al cambio del lugar de desembarque de pasajeros.

TERCERA: declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Anne Marie Joubert, Jovany Jacinto González Rodríguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, María Del Carmen Moreno De González, y Miguel Ángel Vásquez Caveró, quien actúa a título personal y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero en contra de Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en lo referido a la demora en la fecha de llegada a la ciudad de Lima.

CUARTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Anne Marie Joubert, Jovany Jacinto González Rodríguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, María Del Carmen Moreno De González, y Miguel Ángel Vásquez Caveró, quien actúa a título personal y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero en contra de Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción al artículo 9° de la Ley de Protección al Consumidor.

CUARTO: Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por el señor Anne Marie Joubert, Jovany Jacinto González Rodríguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, María Del Carmen Moreno De González, y Miguel Ángel Vásquez Caveró, quien actúa a título personal y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero.

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁶ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 1732-2007/CPC

EXPEDIENTE N° 1426-2007/CPC

Expediente N° 1428-2007/CPC

Expediente N° 1429-2007/CPC

Expediente N° 1430-2007/CPC

Expediente N° 1431-2007/CPC

Expediente N° 1432-2007/CPC

(Acumulados)

QUINTO: sancionar a Expreso Internacional Ormeño S.A. con una multa ascendente a 15 Unidades Impositivas Tributarias, cantidad que deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelar dicha multa dentro del plazo de cinco días hábiles, conforme a lo establecido en los artículos 37 y 38 del Decreto Legislativo N° 807 y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹⁷.

SEXTO: ordenar a Expreso Internacional Ormeño S.A. que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a partir de notificada la presente, cumpla con pagar a cada uno de los denunciados las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.34.50 ; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, éstos 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.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Dr. Juan Luis Daly, Dr. Uriel García, Sr. Diego Cisneros, y Dr. Mauricio Novoa.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

¹⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 807

Artículo 37.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuademo separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuademo separado.

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

Anexo 1-E

00609

Expediente: 1426-2007/CPC
 Expediente: 1427-2007/CPC
 Expediente: 1428-2007/CPC
 Expediente: 1429-2007/CPC
 Expediente: 1430-2007/CPC
 Expediente: 1431-2007/CPC
 Expediente: 1432-2007/CPC
 Materia: Idoneidad en el servicio
RECURSO DE APELACIÓN

SEP 20 10 10 01

UNID. DOCU



SEÑORA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.

debidamente representada por su Gerente General, don Joaquín Ormeño Cabrera, según poder que obra en autos, sobre procedimiento administrativo (acumulado) por denuncia formulada por los señores ANNE MARIE JOUBERT, MIGUEL ANGEL VASQUEZ CAVERO, JOVANY JACINTO GONZALES RODRIGUEZ, YESICA ELIZABETH CABALLERO RUFASTO, PATRICIA ALEXANDRA MOGGIANO CABELLO, MARIA DEL CARMEN MORENO DE GONZALES y MARICLEIR GIOANA VASQUEZ CABALLERO por supuesta FALTA DE IDONEIDAD Y RIESGO INJUSTIFICADO EN EL SERVICIO; ante usted nos presentamos y con el debido respeto exponemos lo siguiente.

I.- PETITORIO:

Que, habiendo sido notificados con fecha 13 de septiembre de 2007, con su Resolución N° 1732-2007/CPC de fecha 12 de septiembre de 2007, y que declaró Fundada la denuncia promovida en contra nuestra, sancionándonos con una Multa equivalente a 15 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) más el pago de costas y costos incurridos en este procedimiento; estando dentro del plazo de ley, cumplimos con interponer Recurso de Apelación con Efecto Suspensivo contra la misma, por considerarla contraria a derecho. Amparamos

SEGUN SENTENCIA TC N° 3741-2008-AP

00665 2

nuestro recurso en lo dispuesto por el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, la
Décimo Tercera Disposición Complementaria de la Ley N° 27809 y,
fundamentamos bajo los siguientes términos:

II.- ANTECEDENTES:

1. La Comisión ventiló un procedimiento sancionatorio contra nuestra representada imputándonos un supuesto incumplimiento en la fecha de llegada previamente acordada; que, el bus que transportó a los denunciantes no habría llegado al Terminal acordado; que, éste habría presentado desperfectos mecánicos durante el viaje y, finalmente, que, los pasajeros habrían sido abandonados en una zona de riesgo.
2. La empresa, mediante escrito de fecha 24 de agosto de 2007 absolvió la denuncia formulada cuestionando la competencia de la Comisión, negando y contradiciendo las imputaciones ya que, objetivamente, no existió un nexo de causalidad entre la prestación del servicio y el probable perjuicio causado en los denunciantes, toda vez que el incidente se debió a causas de fuerza mayor, ajenos a nuestra voluntad y responsabilidad; que, la empresa desplegó el esfuerzo necesario para lograr la prosecución del viaje, lo cual ocurrió arribando luego al Terminal Terrestre Javier Prado, finalmente, que, los pasajeros no fueron expuestos a riesgo injustificado, prueba de ello es que ninguno de ellos sufrieron daños personales.
3. Con fecha 07 de setiembre de 2007, se nos puso en conocimiento un documento conteniendo una opinión via email, por parte del Director Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y Producción de la

República Argentina, la misma que fuera absuelta por nosotros con fecha 12 de septiembre de 2007.

4. Con fecha 12 de septiembre de 2007, la Comisión llevó adelante un Informe Oral solicitado por el denunciante Vásquez Cavero, y en el cual, expusimos los argumentos necesarios para que la denuncia se declare Infundada.

5. Finalmente, con fecha 13 de septiembre de 2007, hemos sido notificados con su Resolución N° 1732-2007/CPC, a través de la cual se declara Fundada la denuncia por afectación al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en lo referido al incumplimiento de la fecha de llegada y por afectación al Artículo 9° por no haberse acreditado que la empresa realizó las acciones pertinentes a fin de rescatar a los pasajeros varados en el Paso Jama, colocándolos en peligro, imponiéndonos una multa equivalente a 15 UIT más el pago de costas y costos incurridos en la tramitación del procedimiento.

III.- FUNDAMENTOS PARA CONCEDER EL RECURSO DE APELACION:

1. La Comisión de Protección al Consumidor **NO ES COMPETENTE** para dirigir el procedimiento y menos para sancionar a la empresa, ello por cuanto el asunto resuelto por Indecopi ha sido de conocimiento, primero, de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy – Argentina. Por tanto, desde un inicio se produjo prevención en el conocimiento del caso.
2. El incidente sucedió en la provincia de Jujuy, Argentina. El bus que trasladaba a los denunciados partió de la Estación Retiro en Buenos Aires con destino a



la ciudad de Lima, Perú, con fecha 23 de junio de 2007, habiendo sido vendidos los boletos de viaje allá.

3. Los denunciantes interpusieron su denuncia ante la Comisión de Regulación Argentina, admitiéndose la misma a trámite con fecha 29 de junio de 2007, prueba de ello es el formulario de reclamo que obra en el expediente, en el cual se indica que la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de esa Comisión daría trámite a la investigación correspondiente.

Evidentemente, la intención de los denunciantes era la de obtener una resolución que satisfaga su necesidad de tutela y no, solamente para saber si nuestro bus UQ 5251 contaba con permiso para transitar por territorio argentino, como se alegó en un primer momento.¹ Es poco creíble el hecho de poner una denuncia (demanda) sólo para confirmar si teníamos o no permiso, obviamente, contábamos con uno, de lo contrario no hubiésemos podido prestarles el servicio de transporte a los denunciantes.

4. Siendo así las cosas, no era posible para la Comisión de Protección al Consumidor conocer esta denuncia pues se estaba contraviniendo el principio constitucional *Ne Bis In Idem* que evita la expedición de resoluciones (judiciales o administrativas) contradictorias posteriores a la expedida por un órgano regular y, por tanto, no puede haber dos sanciones por un mismo hecho.

¹ Véase el segundo párrafo del escrito presentado por el denunciante Miguel A. Vasquez Cavero ante la Comisión de Protección al Consumidor con fecha 07 de septiembre de 2007. Este señor refiere lo siguiente: «(...) efectivamente se hizo una demanda pero esta era para saber si el vehículo de placa de rodaje UQ-5251 esta con permiso para transitar por territorio argentino, mas no para los daños que nos ocasionaron durante este viaje»

5. Sin embargo, la Comisión ha desechado nuestro cuestionamiento por un fundamento razonable y sólido, como lo veremos a continuación. Así, se señala que, «la autoridad administrativa peruana será competente para conocer de un caso si se acredita que la infracción se cometió en el territorio nacional».

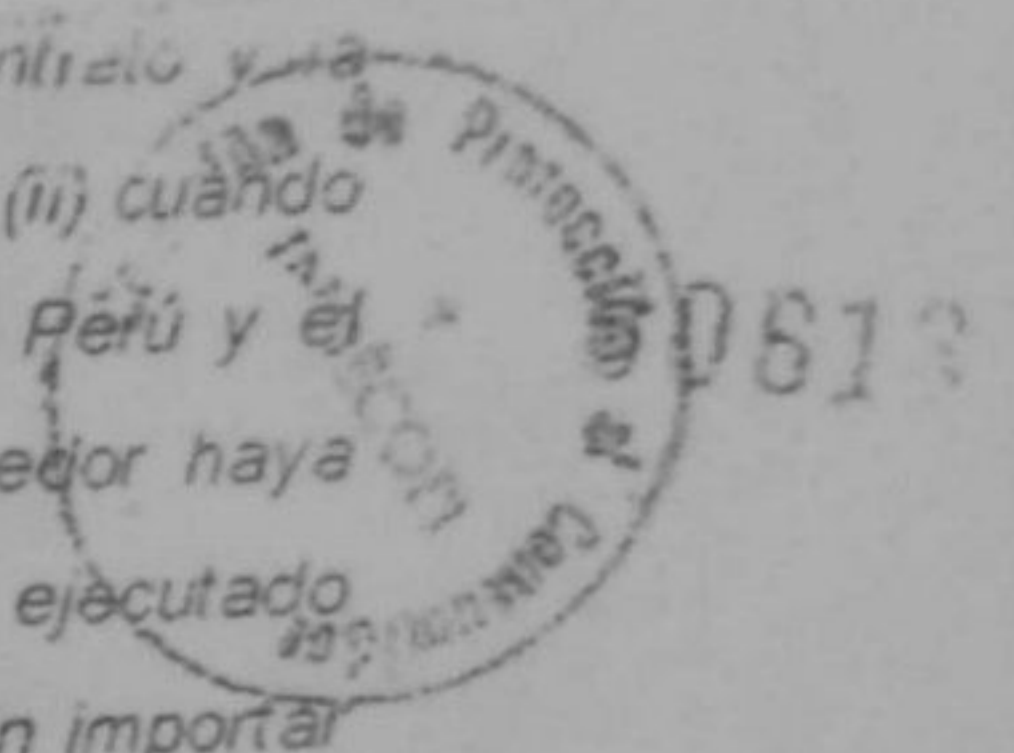
De acuerdo a las normas de Derecho Internacional Privado, LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, COMO AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA, DEBE DETERMINAR SI ES COMPETENTE PARA CONOCER EL FONDO DE LA CUESTIÓN, DE LO CONTRARIO, NO TENDRÁ EFICACIA JURÍDICA SU RESOLUCIÓN POR HABERSE IRROGADO UNA ATRIBUCIÓN QUE NO LE ESTABA AUTORIZADA LEGALMENTE.

6. En ese sentido, resulta grave citar *Considerandos* de la Sala de Defensa de la Competencia sobre dilucidaciones en torno a asuntos de carácter penal, que no guardan relación con temas netamente administrativos. Así, en la Resolución se menciona lo que ha establecido la Sala de Defensa de la Competencia:

« (...) con objeto de establecer que se entiende por lugar de comisión de la infracción administrativa, corresponde aplicar por integración el artículo 5º del Código Penal, el cual acoge la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de comisión de un delito. Así, aquel será: (i) el lugar donde el agente actuó; o (ii) el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente. En aplicación de dicha norma, la Autoridad Administrativa peruana es competente para conocer de los casos de presunta infracción al deber de idoneidad de los proveedores.

Véase primer párrafo, página 5/16 de la Resolución Final N° 1732-2007/CPC

en los siguientes casos (i) cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional, (ii) cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio; (iii) cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio. «En ese sentido, las normas aplicables en primer orden de prelación para el caso en análisis son las que rigen el ordenamiento jurídico peruano (...)».³



- 1 En primer lugar, la celebración del contrato no se dio en Perú, sino en Argentina, toda vez que los boletos de viaje fueron adquiridos en el Terminal Terrestre argentino. Segundo: Los hechos materia de denuncia se
- 2 dieron en territorio argentino y no peruano; inclusive, recordemos que el bus quedó atrapado por la espesa nieve entre territorio argentino y chileno. Como ha quedado acreditado, este hecho no ha sido por nuestra culpa.

7. Los denunciantes formularon su reclamo ante la Comisión Nacional de Regulación Argentina (obrante en el expediente principal). En este, incluso, exigen sanciones correspondientes y hasta indemnización por supuestos daños ocasionados. En el acta de denuncia aparece también la indicación referente a que el reclamo «será ingresado al Sistema de Denuncias de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de la Comisión Nacional de Regulación de Transporte, ya que será derivada a dicho organismo para su correspondiente tramitación (...)». En suma, existe una primera denuncia planteada en Argentina, donde se les admitió la misma y ahora se está dando curso. Si la Comisión Argentina no hubiese sido competente, fácilmente pudo haber denegado la tramitación; es por eso que hicimos ver en su momento a la

³ Véase página 5/16 de Resolución Final N° 1732-2007/CPC.

Comisión que en este caso se estaba produciendo prevención en el conocimiento del procedimiento.

- 8 Por otro lado, es erróneo indicar que no se afecta el principio *Ne Bis In Idem* por el hecho de que no son autoridades del mismo país las que ventilan los mismos hechos.⁴ Precisamente, ese fue el sustento del cuestionamiento de la competencia de la Comisión. El Principio *Ne Bis In Idem* no es uno que deba ser solamente aplicado en casos que sean vistos por autoridades peruanas sino, que, va más allá. Este principio es universal. Su contenido es doble, «desde el punto de vista material consiste en que nadie puede recibir dos sanciones con identidad de sujeto, hecho y fundamento. Desde el punto de vista procesal, consiste en que no puede haber dos procesos jurídicos de sanción contra una persona con identidad de sujeto, hecho y fundamento.»⁵

EN EL PRESENTE CASO, SE DA UNA TRIPLE IDENTIDAD.

A SABER: IDENTIDAD DE SUJETO (MISMOS

DENUNCIANTES⁶ ANTE INDECOPI Y ANTE LA COMISIÓN

DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE DE ARGENTINA).

IDENTIDAD DE HECHOS (EL TENOR DE LA DENUNCIAS

EN AMBOS FUEROS ES EL MISMO), IDENTIDAD DE

FUNDAMENTO (EN AMBOS CASOS, RESULTA SER EL

⁴ Ultimo párrafo, página 5/16. «Adicionalmente debe tenerse en cuenta que no existiría vulneración al principio de *non bis in idem* toda vez que este resulta de aplicación sólo en los casos en los cuales los hechos materia de denuncia son ventilados ante autoridades peruanas y no en los casos de tribunales extranjeros»

⁵ Marcial RUBIO CORREA, «Principios Esenciales de Interpretación Constitucional», Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2005, p. 368

⁶ Anne Marie Joubert, Miguel Angel Vasquez Caveró, Jovany Jacinto Gonzales Rodriguez, Yesica Elizabeth Caballero Rufasto, Patricia Alexandra Moggiano Cabello, Maria Del Carmen Moreno De Gonzales y Maricleir Gioana Vasquez Caballero

MISMO). ENTONCES, OBJETIVAMENTE, LA COMISIÓN DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, NO DEBIÓ EXCEDERSE
EN SUS FUNCIONES SABRIENDO QUE ANTES, EXISTÍA YA
UN PROCEDIMIENTO INICIADO EN ARGENTINA.

0061



9. Respecto al incumplimiento en la fecha de desembarco de los pasajeros a la ciudad de Lima. La Comisión señala en la página 10/16 de su Resolución:

«ha quedado establecido que la unidad de la denunciada quedó varada en el trayecto debido a causas no imputables a la empresa () Si bien dicha situación podría eximir de responsabilidad a la empresa denunciada por el retraso generado (...) no resulta razonable que los pasajeros permanezcan a la espera de una unidad para ser trasladados a su destino durante cinco días. Sin embargo, la empresa se encontraba en obligación de realizar las gestiones pertinentes a fin que el tiempo de espera sea el menor posible (...) una vez producido el percance debió ejecutar las acciones necesarias a fin de recibir a los pasajeros y proporcionarles una unidad para la continuación del viaje».



Si los pasajeros tuvieron que esperar cinco días en la ciudad de Jujuy hasta ser recogidos no fue por culpa nuestra. Como acreditamos, ni bien enterados de la situación, tomamos contacto con las autoridades policiales y militares que intervinieron en el traslado de los pasajeros desde la zona de Jama. DE INMEDIATO SE DISPUSO QUE UN BUS SE DIRIJA A RECOGERLOS HASTA JUJUY, LAMENTABLEMENTE, FUE RETENIDO EL DÍA 28 DE JUNIO EN EL CONTROL POLICIAL DE SAN PEDRO DE ATACAMA PUESTO QUE, PRODUCTO DE LA NEVADA, TODAS LAS RUTAS ESTABAN CERRADAS. ES MÁS, EL PILOTO A CARGO,

JULIO LOBO, PIDIÓ QUE SE LE PERMITA CONTINUAR
PUES IBAN A PRESTAR AUXILIO A LOS DENUNCIANTES,
SIN EMBARGO, SE LE DENEGÓ EL PASE POR MOTIVOS
DE SEGURIDAD. RECIÉN EL DÍA 29 DE JUNIO A HORAS
930 AM, SE LE PERMITIÓ EL PASE, LOGRANDO LLEGAR
AL LUGAR EN HORAS DE LA TARDE CON EL FIN DE QUE
ABORDEN Y PARTIR RUMBO A LIMA.

00616



10. La Comisión ha indicado en su Resolución que, al quedar varado el bus debido a problemas climatológicos no previstos, se «habría colocado en riesgo la salud de los pasajeros»⁷ Sin embargo, este hecho no ha quedado acreditado, por el contrario, si quedó acreditado que durante el tiempo en que se esperó la ayuda de rescatistas, no se puso en riesgo la salud ni integridad de los pasajeros. Si bien es cierto, el bus quedó varado en la nieve, los pilotos lo mantuvieron con la calefacción encendida, pues la temperatura afuera del bus bordeaba los 20° bajo cero. No es correcto decir que se pudo causar problemas por «inacción de la empresa durante el periodo que permanecieron varados»⁸. No hubo tal inacción por parte nuestra. Los pilotos responsables hicieron todo lo que estuvo a su alcance dentro del bus; inclusive, quien si expuso su integridad fue el pasajero Yovany Gonzales pues, pese a las advertencias de los pilotos, se entercó en salir del bus a buscar ayuda; justamente, poco después de salir este señor, fue encontrado por los propios rescatistas, quienes ya estaban acudiendo al encuentro de los pasajeros.

⁷ Véase segundo párrafo, página 12/16.

⁸ Véase cuarto párrafo, página 12/16

10 00101
11. Resulta injusto afirmar que los pasajeros permanecieron cinco días atendidos por autoridades argentinas, «sin que exista evidencia alguna de las gestiones realizadas para la atención oportuna (...) luego del rescate» y Atención preocupación si hubo de parte de la empresa. Como vuelvo a repetir, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se dispuso el envío de otro bus para recogerlos, ese bus partió de la ciudad de Tacna hacia Jujuy (Argentina), ya en el control policial San Pedro de Atacama (Chile), se les informó a los pilotos que no podían continuar porque las vías estaban cerradas por el temporal ocurrido, pese a que ellos les recalcaron que debían llegar cuanto antes para el abordaje de los denunciantes. Entonces, no es que la empresa no quiso hacer nada por los pasajeros, además, ya habíamos tomado contacto con encargados de Gendarmería Nacional y Cuartel de Infantería, para quienes manifestamos nuestro agradecimiento por la labor de asistencia desplegada; inclusive, el oficial a cargo de Gendarmería que intervino en el rescate, a pedido nuestro, nos indicó mediante comunicación que, los gastos ocasionados ascendían a \$3.100 pesos argentinos (US\$1,035 Dólares Americanos), los cuales fueron cancelados ya por la empresa.

12. Debemos resaltar el hecho de que, la empresa nunca puso en riesgo injustificado a los pasajeros y menos los abandonó como en algún momento se dijo; por el contrario, somos concientes de la responsabilidad que implica el transporte de pasajeros, sobretodo cuando se trata de servicios al extranjero. Más bien, gracias a la maniobra del piloto a cargo de la unidad se evitó una desgracia y ninguno de los pasajeros resultó con heridas o problemas de salud.

3
Véase quinto párrafo, página 12/16

13. Finalmente, la empresa aclara que, EL SERVICIO QUE BRINDA ES

IDÓNEO PARA EL TRANSPORTE INTERNACIONAL DE

PASAJEROS, DE ACUERDO INCLUSIVE A LA

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL EN LA MATERIA,

RAZÓN POR LA CUAL, CONTAMOS CON LOS PERMISOS

Y EL RECONOCIMIENTO DE LAS AUTORIDADES

PERUANAS Y EXTRANJERAS. Expreso Internacional Ormeño S.A.

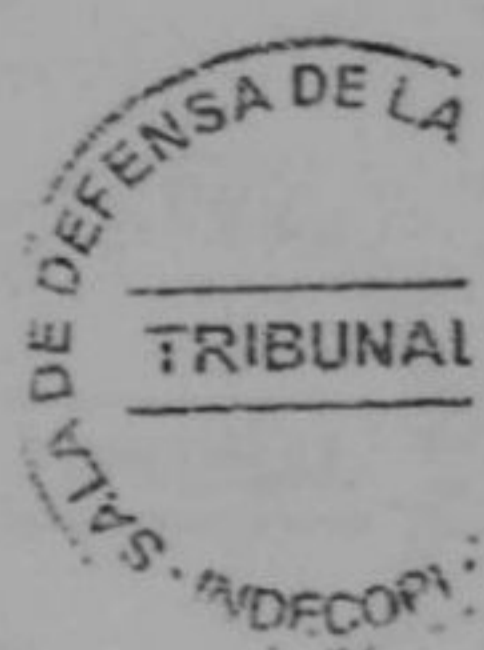
ha desplegado los esfuerzos necesarios para cumplir con los usuarios, lamenta lo sucedido; sin embargo, no estamos en condiciones de aceptar ningún tipo de responsabilidad por cuanto no hemos transgredido ninguna norma de protección al consumidor, es por ello que estamos seguros que la Sala de Defensa de la Competencia sabrá valorar a conciencia nuestros argumentos así como las pruebas aportadas, a efectos de lograr se revoque la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor y se declare Infundada la denuncia planteada.

POR TANTO

A USTED PIDO: Acceder a lo solicitado, conceda el recurso de Apelación con efecto suspensivo por tratarse de una Resolución que pone fin a la instancia, remita el expediente a la Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi, por ser de justicia.

PRIMER OTROSÍ DIGO: Ofrezco los siguientes documentos.

1. Copia de la carta de fecha 29 de junio de 2007 dirigida a Avanzada de San Pedro de Atacama, Aduana de Chile, a través de la cual manifestamos



12 00-10
VALE
0061
preocupación por el hecho de no dejar continuar al bus (1241) VG 1677, pues debía recoger a los pasajeros de la ciudad de Jujuy.

2. Copia de una comunicación de fecha 04 de julio de 2007, por la cual se da respuesta a nuestra carta, y se indica que el bus 1241 se encontraba retenido a la espera de mejoramiento de la ruta, toda vez que las vías se encontraban intransitables según Informe 275 del 28 de junio y N° 277 del 29 de junio de 2007.
3. Copia del Informe N° 275 de fecha 28 de junio de 2007, expedido por el Jefe Provincial de Vialidad El Loa al Director de Vialidad - Santiago, a través del cual se reporta el estado de las vías que se encontraban intransitables, motivo por el cual, nuestro bus VG 1677 no pudo continuar su camino.
4. Copia de comunicación de fecha 18 de septiembre de 2007 por la cual se comunica que en aquella oportunidad también estuvo cerrada la vía en el Paso Internacional "Sistema Cristo Redentor", vía que también utilizan nuestros buses para dirigirse a Argentina o viceversa.
5. Copia del Informe del piloto del bus 1241 de placa VG 1677 señor Julio Lobo Huaylla, en el que da cuenta de lo acontecido durante su viaje a recoger a los pasajeros del bus 1190, que había quedado varado poco antes. *no admitido*
6. Copia de dos comunicaciones enviadas por el señor Marcelo Gustavo Albornoz, Jefe de Gendarmería Paso Internacional Jama, donde se da cuenta de los gastos ocasionados por la atención brindada a los pasajeros del bus.
7. Copia de recibo de pago de fecha 13 de agosto de 2007 por la suma de US\$1,035.00 dólares americanos por la asistencia prestada por Gendarmería.

SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Ratifico Abogado.

Que, por ser de nuestro legítimo interés y derecho ratificamos la autorización al señor Alipio Montes de Oca Vidal, Abogado con Registro No 34815 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, a quien se le podrá brindar las facilidades correspondientes para el ejercicio de la defensa en nuestro favor y, se le hará llegar las notificaciones y demás recaudos de ley en el domicilio señalado en el escrito de contestación. (Calle Osvaldo Herculles N° 399, Urbanización Santa Catalina, Distrito de La Victoria, Lima).

13
LE...
NO...




TERCER OTROSÍ DIGO: Facultades de Representación Procesal.

Que, declaramos haber sido instruidos del contenido y alcances del Artículo 80° del Código Procesal Civil, por lo que el doctor Alipio A. Montes de Oca Vidal se encuentra investido con las facultades generales de representación a que se refiere el Artículo 74° del Código Procesal Civil y que consentimos en otorgarlas sin reserva ni limitación alguna.

Lima, 18 de septiembre de 2007.




Joaquin Ormeño Cabrera
D.N.I. No. 10493729
Gerente General


Alipio Montes de Oca Vidal
Abogado
Reg. CAL 34815

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DENUNCIANTES : ANNE MARIE JOUBERT
MIGUEL ÁNGEL VÁSQUEZ CAVERO
MARICLEIR GIOANA VÁSQUEZ CABALLERO
JACINTO JOVANY GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
YESICA ELIZABETH CABALLERO RUFASTO
PATRICIA ALEXANDRA MOGGIANO CABELLO
MARÍA DEL CARMEN MORENO DE GONZÁLEZ
DENUNCIADA : EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.¹
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
COMPETENCIA DE LA COMISIÓN
IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR
VÍA TERRESTRE

SUMILLA: se revoca la Resolución 1732-2007/CPC del 12 de setiembre de 2007 en los extremos apelados que declaró fundada la denuncia contra Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción de los artículos 8 y 9 del Decreto Legislativo 716 y, reformándola se declaran improcedentes estos extremos de la denuncia, en aplicación del artículo 34 del "Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre" suscrito entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay, pues los hechos denunciados no se produjeron dentro del territorio nacional.

Lima, 11 de agosto de 2008

I ANTECEDENTES

1. El 12 de julio de 2007, la señora Anne Marie Joubert², el señor Miguel Ángel Vásquez Caveró³ a nombre propio y en representación de su menor hija Maricleir Gioana Vásquez Caballero⁴, el señor Jacinto

¹ RUC 20100049261.

² La denuncia de la señora Anne Marie Joubert fue admitida a trámite en el Expediente 1426-2007/CPC.

³ La denuncia del señor Miguel Ángel Vásquez Caveró fue admitida a trámite en el Expediente 1427-2007/CPC.

⁴ La denuncia de la menor Maricleir Gioana Vásquez Caballero fue admitida a trámite en el Expediente 1432-2007/CPC.

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

Jovany González Rodríguez⁵, la señora Yésica Elizabeth Caballero Rufasto⁶, la señora Patricia Alexandra Moggiano Cabello⁷, y la señora María del Carmen Moreno de González⁸ (en adelante, los denunciados) presentaron denuncias contra Expreso Internacional Ormeño S.A. (en adelante, Ormeño) por presuntas infracciones del Decreto Legislativo 716 –Ley de Protección al Consumidor– cometidas en la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros. Los denunciados manifestaron lo siguiente:

- (i) Contrataron los servicios de Ormeño para que los transporte en la ruta internacional Buenos Aires – Lima con fecha de salida el 23 de junio de 2007 y fecha de llegada el 26 de junio de 2007.
- (ii) El servicio prestado por la denunciada no fue idóneo pues el vehículo que los transportaba presentó problemas mecánicos en un lugar denominado "Paso de Jama" entre la frontera de Chile y Argentina, los cuales casi ocasionan que el ómnibus caiga al abismo.
- (iii) Como consecuencia de los desperfectos, el vehículo y sus 44 pasajeros quedaron varados en el "Paso de Jama" –a 5 mil metros de altura y una temperatura de 20 grados bajo cero– por 28 horas sin recibir ningún tipo de ayuda de la empresa, además que el vehículo no estaba equipado con oxígeno, botiquín de primeros auxilios ni pastillas para la altura.
- (iv) Al no recibir ayuda de la empresa ni de los conductores del ómnibus, uno de los denunciados tuvo que salir a buscar ayuda, siendo rescatado por la gendarmería argentina. Gracias a ellos, fueron trasladados a un cuartel ejército en la Provincia de Jujuy – Argentina, donde se les brindó hospedaje y atención médica durante 5 días, hasta el sábado 30 de junio de 2007.

⁵ La denuncia del señor Jacinto Jovany González Rodríguez fue admitida a trámite en el Expediente 1428-2007/CPC.

⁶ La denuncia de la señora Yésica Elizabeth Caballero Rufasto fue admitida a trámite en el Expediente 1429-2007/CPC.

⁷ La denuncia de la señora Patricia Alexandra Moggiano Cabello fue admitida a trámite en el Expediente 1430-2007/CPC.

⁸ La denuncia de la señora María del Carmen Moreno de González fue admitida a trámite en el Expediente 1431-2007/CPC.

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

- (v) De regreso a Lima, la empresa denunciada trasladó a los pasajeros a su terminal local y no a su terminal internacional, conforme a lo pactado.
2. Los denunciantes solicitaron que se ordene a Ormeño en calidad de medida correctiva, la devolución del dinero pagado por los pasajes y por los gastos generados los 6 días que permanecieron en Jujuy, sin equipaje y sin recibir ayuda de la denunciada. Finalmente, solicitaron el pago de las costas y costos del procedimiento⁹.
3. Ormeño solicitó que se declare la improcedencia de las denuncias pues los hechos materia de controversia habían sido puestos en conocimiento de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – Delegación Regional de Jujuy – República de Argentina, el 29 de junio de 2007. Conforme se señalaba en los formularios de reclamo, la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de esa Comisión daría trámite a la investigación correspondiente. Sin perjuicio de ello, presentó sus descargos manifestando que:
- (i) el viaje se venía desarrollando con normalidad pero, luego de cruzar el control migratorio internacional de Jama, el vehículo encontró un fuerte temporal y la densidad de la nieve impedía la visibilidad, siendo imposible continuar o volver, por lo que tuvieron que permanecer en el lugar, en espera de ser rescatados por la policía;
 - (ii) era falso que el vehículo hubiera presentado desperfectos mecánicos, pues éste además se encontraba equipado con cadenas para las llantas, calefacción, botiquín de primeros auxilios, extintores y alimentación suficiente. Por el contrario, fue el codenunciante Jacinto Jovany González Rodríguez quien puso

⁹ La Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión), admitió a trámite la denuncia, imputando cargos contra Ormeño por lo siguiente:

- (i) Presunta infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716 por incumplimiento en la fecha de llegada previamente acordada.
- (ii) Presunta infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716 porque el vehículo no habría arribado al terminal acordado.
- (iii) Presunta infracción de los artículos 8 y 9 del Decreto Legislativo 716 pues el vehículo en el que se prestó el servicio de transporte habría sufrido desperfectos mecánicos durante la prestación del mismo.
- (iv) Presunta infracción del artículo 9 del Decreto Legislativo 716, pues los pasajeros del bus habrían sido abandonados en una zona de riesgo (locación y factor climatológico).

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

- en riesgo su seguridad al abandonar el vehículo, aunque fue encontrado a pocos kilómetros del lugar por la gendarmería argentina;
- (iii) no era cierto que los pasajeros fueron abandonados por Ormeño pues fueron trasladados y albergados por la policía argentina a la espera de otro bus para su recojo y así continuar con el viaje. Ello, considerando que las vías se encontraban cerradas y que al vehículo de la empresa que iba a buscar a los pasajeros se le impidió salir de Chile hacia Argentina el 28 de abril de 2007, regresando el 30 de abril de 2007. Así, el incumplimiento en la fecha de llegada no fue imputable a la empresa sino que se debió a un caso de fuerza mayor;
- (iv) la empresa desembarcó a los pasajeros en su terminal de la avenida Javier Prado, punto de partida y llegada de sus rutas internacionales.
4. El 5 de setiembre de 2007, la Secretaría Técnica de la Comisión incorporó a los expedientes tramitados por los denunciados, un correo electrónico remitido por el señor José Luis Laquidara, Director del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y Producción de Argentina informando sobre las circunstancias en las cuales se produjeron los hechos materia de denuncia.
5. Mediante Resolución 1732-2007/CPC del 12 de setiembre de 2007, la Comisión:
- (i) como cuestión previa, desestimó el cuestionamiento de la competencia de la Comisión para pronunciarse sobre los hechos denunciados, presentado por Ormeño;
- (ii) acumuló los Expedientes 1427-2007/CPC, 1428-2007/CPC, 1429-2007/CPC, 1430-2007/CPC, 1431-2007/CPC y 1432-2007/CPC al Expediente 1426-2007/CPC debido a la conexidad entre los hechos y pretensiones alegados por los denunciados;
- (iii) declaró infundada la denuncia contra Ormeño por presunta infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716 debido a problemas mecánicos e incumplimiento en el desembarco de los pasajeros en su terminal internacional;
- (iv) declaró fundada la denuncia contra Ormeño por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716 por el incumplimiento en la fecha de llegada del viaje debido a que no tomó las previsiones

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

necesarias para que los pasajeros fueran trasladados a su destino a la brevedad posible;

- (v) declaró fundada la denuncia contra Ormeño por infracción del artículo 9 del Decreto Legislativo 716 pues no quedó acreditado que ejecutara las acciones pertinentes para rescatar a los pasajeros varados en el "Paso de Jama", colocándolos en situación de peligro;
 - (vi) sancionó a Ormeño con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) y la condenó al pago de las costas y costos en los que tuvieron que incurrir los denunciantes durante la tramitación del procedimiento; y,
 - (vii) declaró infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por los denunciantes.
6. El 20 de setiembre de 2007, Ormeño interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Primera Instancia manifestando lo siguiente:
- (i) Reiteró la falta de competencia de la Comisión para conocer del procedimiento y sancionarla, pues los denunciantes habían presentado su reclamo ante las autoridades argentinas. Solicitó tener en cuenta que el contrato de transporte se celebró en Argentina y los hechos materia de denuncia ocurrieron en territorio argentino.
 - (ii) Si los pasajeros tuvieron que esperar 5 días en Jujuy hasta que fueron recogidos fue por causas no imputables a Ormeño. El vehículo enviado para recoger a los pasajeros fue retenido el 28 de junio de 2007 en el control de Chile y recién el 29 de junio de 2007 a las 9:30 horas se les permitió el pase.
 - (iii) No es cierto que no hubiera adoptado las medidas para proteger la integridad de los pasajeros varados pues los pilotos mantuvieron la calefacción encendida. Asimismo, la empresa tomó contacto con los encargados de la gendarmería argentina y el Cuartel de Infantería, a quienes pagaron US\$ 1 035,00 por los gastos que ocasionó la asistencia de los pasajeros.
7. El 9 de noviembre de 2007 la señora Anne Marie Joubert (en adelante, la señora Joubert) presentó a la Sala un escrito alegando que, por su antigüedad, el vehículo en el que fue transportada no era apto para la prestación del servicio de transporte internacional de pasajeros y el hecho que el 40% de los pasajeros recibieran atención médica

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

demostraba que el motor no funcionó y, por lo tanto, la calefacción tampoco. Así también lo demostraba el hecho que el bus permaneciera 5 días en el lugar dónde quedó varado. Insistió que la denunciada intentó hacer desembarcar a los pasajeros en un lugar distinto al pactado.

8. El referido escrito fue presentado por la señora Joubert después de vencido el plazo para apelar la Resolución 1732-2007/CPC, pero antes que la Secretaría Técnica de la Sala emitiera el Proveído 1 informándole que el expediente se encontraba en la Sala y que tenía un plazo de cinco (5) días hábiles para adherirse al recurso de apelación presentado por Ormeño. Por ello, mediante Proveído 4 del 7 de mayo de 2008, se concedió a la señora Joubert un plazo de tres (3) días hábiles para que informe a la Sala si dicho escrito debía considerarse como una adhesión a la apelación presentada por la parte denunciada.
9. La señora Joubert no dio respuesta al cuestionamiento formulado mediante Proveído 4.
10. El 24 de junio de 2008 se llevó a cabo la audiencia de informe oral solicitada por las partes con la asistencia de los representantes de ambas partes, quienes reiteraron los argumentos expresados a lo largo del procedimiento.

II CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11. Determinar lo siguiente:
 - (i) si corresponde que la Sala se pronuncie sobre los cuestionamientos formulados por la señor Joubert a la Resolución 1732-2007/CPC en su escrito del 9 de noviembre de 2007; y,
 - (ii) si la Comisión era competente para conocer de la denuncia presentada en contra de Ormeño.

III ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Sobre el escrito del 9 de noviembre de 2007

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

12. La Décimo Tercera Disposición Final de la Ley 27809 -Ley General del Sistema Concursal- establece un plazo de cinco días hábiles para la interposición de un recurso de apelación contra la resolución que pone fin a un procedimiento administrativo sobre infracciones al Decreto Legislativo 716¹⁰. Este plazo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 27444 -Ley del Procedimiento Administrativo General- vence el último momento del día hábil fijado¹¹.
13. El plazo para interponer apelaciones y, en general, impugnaciones es de naturaleza perentoria, es decir, al no apelarse una resolución dentro del término establecido, se perderá el derecho a deducirla y, en consecuencia, dicha resolución habrá quedado consentida. La perentoriedad del plazo para apelar se sustenta en la necesidad de otorgar seguridad jurídica a los administrados. En efecto, dado que, a través de los recursos de apelación, se cuestiona y solicita un nuevo examen de la decisión expedida encontrándose facultada la autoridad competente para modificar o revocar dicha decisión, una resolución no puede estar sujeta a impugnación indefinidamente.
14. Sin perjuicio del carácter perentorio del plazo para interponer recursos de apelación, la Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI¹² establece que la adhesión a la apelación es un instituto procesal, a la vez que un derecho que el ordenamiento jurídico procesal concede al justiciable para garantizar su derecho de defensa. Éste debe interponerse siempre que exista y esté aún vigente un recurso de apelación interpuesto, que quien plantea la adhesión sea la contraparte del

¹⁰ LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL, Décimo Tercera.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹¹ LEY 27444, Artículo 140.- Efectos del vencimiento del plazo
1. El plazo vence el último momento del día hábil fijado, o anticipadamente, si antes de esa fecha son cumplidas las actuaciones para las que fuera establecido. (...)

¹² DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI, Artículo Primero.- La adhesión a la apelación es un instituto procesal y a la vez un derecho que el ordenamiento jurídico procesal concede al justiciable a fin de garantizar su derecho de defensa. Tiene lugar cuando una resolución produce agravio a más de una parte que interviene en procedimiento y permite a la parte que no apeló oportunamente valerse del recurso de apelación interpuesto por la parte contraria, buscando que el superior jerárquico reforme la decisión ya expedida en su propio beneficio y en contra de la parte apelante.

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

- apelante y que el que se adhiere no haya obtenido la plena satisfacción en su pretensión o pretensiones.
15. La Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI dispone que la adhesión debe ser presentada dentro del plazo previsto por cada procedimiento para la absolución del traslado de la apelación. Vencido dicho plazo, deberá ser declarada inadmisibles¹³.
 16. En su escrito del 9 de noviembre de 2007, la señora Joubert reiteró lo manifestado en su denuncia, en el sentido que el vehículo empleado por Ormeño para prestarle el servicio de transporte sufrió un desperfecto durante el trayecto y que al arribar a la ciudad de Lima, los pasajeros fueron trasladados inicialmente a un terminal distinto al acordado en el contrato de transporte.
 17. Dicho escrito fue presentado en esta Instancia, antes que la señora Joubert fuera notificada con el Proveído 1, por el que se le brindaba la posibilidad de adherirse al recurso de apelación presentado por Ormeño. Así, aunque mediante el referido escrito la señora Joubert cuestionó los extremos de la Resolución 1732-2007/CPC que declararon infundada su denuncia, no manifestó expresamente su decisión de adherirse a la apelación.
 18. Mediante Proveído 4 del 7 de mayo de 2008, se solicitó a la señora Joubert que confirme si mediante el referido escrito pretendía adherirse a la adhesión a la apelación presentada por Ormeño. No obstante, ésta no confirmó su intención de adherirse al recurso de apelación dentro del plazo que le fue concedido para ello.
 19. Por tanto, no corresponde que esta Sala se pronuncie sobre los cuestionamientos formulados por la señora Joubert a la Resolución 1732-2007/CPC mediante su escrito del 9 de noviembre de 2007.

III.2 Sobre la competencia de la Comisión

¹³ DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI, Artículo Tercero.- La adhesión a la apelación debe interponerse dentro del plazo previsto por cada procedimiento para la absolución del traslado de la apelación. Vencido dicho plazo, la adhesión a la apelación deberá ser declarada inadmisibles.

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

20. El artículo 1 del Decreto Legislativo 716, determina su propio ámbito de aplicación estableciendo que todos los proveedores que se dediquen en establecimientos al público, o con habitualidad a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios dentro del territorio nacional, se encuentran sujetos a las normas de Protección al Consumidor contenidas en dicha norma¹⁴.
21. La referida norma acoge el principio de territorialidad definiendo expresamente al territorio peruano como su ámbito natural de aplicación. Así, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 1, la Autoridad Administrativa será competente para conocer de un caso si se acredita que la infracción se cometió en el territorio nacional.
22. Respecto de ello, con objeto de establecer qué se entiende por lugar de comisión de la infracción administrativa, corresponde aplicar por integración el artículo 5 del Código Penal¹⁵ -que inspira el procedimiento sancionador- el cual acoge la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de comisión de un delito. Así, aquel será: (i) el lugar donde el agente actuó; o, (ii) el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente.
23. En aplicación de dicha norma, y de acuerdo con el criterio establecido por esta Sala, en la Resolución 0076-2007/TDC-INDECOPI, la Autoridad Administrativa peruana es competente para conocer de los casos de presunta infracción las normas de Protección al Consumidor, en los siguientes casos:
- (i) Cuando la celebración del contrato y la ejecución de la prestación se dieron en el territorio nacional;
 - (ii) Cuando el contrato se celebró en el territorio de la República del Perú y el servicio se prestó en otro territorio;
 - (iii) Cuando un proveedor haya dejado de ejecutar total o parcialmente un servicio o lo haya ejecutado defectuosamente en el territorio de la República del Perú, sin importar que la contratación del servicio haya sido celebrada en otro territorio.

¹⁴ DECRETO LEGISLATIVO 716, Artículo 1.- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

¹⁵ CÓDIGO PENAL, Artículo 5.- El lugar de comisión de un delito es aquél en el cual el autor o partícipe ha actuado u omitido la obligación de actuar o en el que se producen sus efectos.

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

24. Siguiendo este criterio, se ha establecido que la Comisión es competente para conocer de las infracciones al Decreto Legislativo 716 que se pudieran verificar durante la prestación del servicio de transporte aéreo internacional de pasajeros, siempre que el contrato de transporte aéreo involucre la obligación de trasladar pasajeros desde el extranjero hacia el Perú o desde el Perú hacia el extranjero. Ya sea por el lugar de salida de los pasajeros o por el lugar de destino, se configura una relación de consumo cuyas consecuencias jurídicas tendrán efectos en el Perú, pues el territorio peruano constituye uno de los lugares donde debe ejecutarse la prestación a cargo de la aerolínea¹⁶.
25. Podría considerarse que aplicando la teoría de la ubicuidad recogida por el artículo 5 del Código Penal, la Comisión y esta Sala, son competentes para conocer de las infracciones que se pudieran producir en la prestación del servicio de transporte terrestre internacional de pasajeros, siempre que el pasaje se haya adquirido en el Perú, o el lugar de llegada se encuentre en territorio nacional. Sin embargo, tratándose de un servicio que se ha ejecutado en los territorios de Argentina, Chile y Perú es necesario tener en consideración que existe una norma que regula el servicio de transporte terrestre internacional de pasajeros entre estos países.
26. El Decreto Supremo 028-91-TC que aprueba el "Acuerdo de Alcance Parcial sobre Transporte Internacional Terrestre" suscrito entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay, y el Decreto Supremo 039-2005-MINECTUR que pone en vigencia el "Segundo Protocolo Adicional sobre Transporte Internacional Terrestre" constituyen el marco regulatorio del Transporte Internacional Terrestre vigente en nuestro ordenamiento. El artículo 34 del Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre dispone que:

"Las quejas o denuncias y la aplicación de sanciones a que dieren lugar los actos y omisiones contrarios a las leyes y sus reglamentaciones, serán resueltas o aplicadas por el país signatario en cuyo territorio

¹⁶ Criterio desarrollado en la Resolución 1721-2006/TDC-INDECOPI del 6 de noviembre de 2006, recaída en el Expediente 242-2006/CPC.

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

RESOLUCIÓN 1615-2008/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

se hubiesen producido los hechos acorde a su régimen legal, independientemente de la jurisdicción a la que pertenezca la empresa afectada o por cuyo intermedio se hubieren presentado las quejas o denuncias." (subrayado y resaltado añadidos)

27. El caso materia de apelación tiene su origen en la interrupción del viaje que venían realizando los denunciados desde Buenos Aires-Argentina a Lima-Perú, debido a que el vehículo de Ormeño que los transportaba quedó varado en el Paso de Jama en la frontera de Argentina y Chile. Debido a este incidente, quedaron varados más de 24 horas en el lugar sin que la empresa adoptara ninguna medida para su rescate. Indicaron que cuando fueron trasladados a la ciudad de Jujuy-Argentina, la empresa tampoco se ocupó de brindarles alimento y hospedaje, ni adoptó medidas para reanudar el viaje de inmediato, por lo que llegaron con retraso a la ciudad de Lima.
28. De acuerdo con el artículo 34 del Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre, las autoridades peruanas únicamente son competentes para pronunciarse sobre aquellas infracciones que se hubieran verificado en el territorio nacional. Sin embargo, ni la interrupción del viaje, ni la falta de atención de los pasajeros, exponiéndolos a una situación de riesgo se produjeron en territorio peruano. Cuando los pasajeros permanecieron en el Paso de Jama sin que, supuestamente, Ormeño hubiera ejecutado acciones para su rescate, éstos se encontraban en territorio chileno. Posteriormente fueron trasladados de regreso a territorio argentino, donde habrían permanecido cinco días sin que la empresa denunciada se hiciera cargo de su alojamiento y alimentación, y sin reanudar el viaje. Es decir, se trata de hechos que se verificaron fuera del territorio nacional.
29. Aún cuando se podría alegar que el retraso en la llegada al destino final se verificó en territorio nacional –es decir, la ciudad de Lima– se trata de una infracción que tiene origen fuera del territorio peruano, pues este hecho es consecuencia de la interrupción del viaje y la demora en reanudar el mismo.
30. Siendo obligación del INDECOPI respetar y dar cumplimiento a los tratados internacionales, las autoridades peruanas no pueden pronunciarse sobre los hechos denunciados en el procedimiento, pues ninguno de ellos se verificó en el territorio nacional. Tales actos están

EXPEDIENTE 1426-2007/CPC
EXPEDIENTE 1427-2007/CPC
EXPEDIENTE 1428-2007/CPC
EXPEDIENTE 1429-2007/CPC
EXPEDIENTE 1430-2007/CPC
EXPEDIENTE 1431-2007/CPC
EXPEDIENTE 1432-2007/CPC
(Acumulados)

sujetos a la legislación administrativa que protege los derechos de los consumidores en la República de Chile o en la República Argentina por ser en dichos países donde se habría verificado la interrupción del viaje y la exposición a una situación de riesgo de los denunciantes.

31. Atendiendo a lo expuesto, corresponde revocar la Resolución apelada en los extremos apelados y reformándola, declarar improcedente la denuncia por la falta de competencia de la Comisión para pronunciarse sobre el particular.

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

Revocar la Resolución 1732-2007/CPC del 12 de setiembre de 2007 en los extremos apelados que declaró fundada la denuncia contra Expreso Internacional Ormeño S.A. por infracción de los artículos 8 y 9 del Decreto Legislativo 716 y reformándola, se declaran improcedentes estos extremos de la denuncia, dejándose sin efecto las sanciones impuestas.

Con la intervención de los señores vocales Rosa María Graciela Ortiz Origgí, Juan Luis Avendaño Valdez, Camilo Nicanor Carrillo Gómez y María Soledad Ferreyros Castañeda.

ROSA MARÍA GRACIELA ORTIZ ORIGGI
Presidenta

FORMULARIO DE RECLAMOS SOBRE EMPRESAS INTERURBANAS

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre completo de la empresa: Expreso Internacional Ormaño S.A
Servicio Público: Común Común con aire acondicionado Diferencial B Diferencial A
Tráfico Libre Ejecutivo Turismo (Hacer una cruz donde corresponde).

DATOS DEL VIAJES

Nº de interno:
Fecha del viaje: 23.06.2007
Origen: Buenos Aires (Argentina)
Nº de dominio: UG-5251
Hora de viaje: 18:00
Destino: Lima (Perú)

DATOS DEL HECHO

Lugar del Suceso: Paso de Jomas
Descripción del hecho: Durante nuestro viaje de Buenos a Lima el vehículo de la empresa Ormaño (UG 5251) presentó fallas mecánicas en el viaje, arriesgando la vida de los pasajeros, entre ellos y niñas, quedamos varados en un sector montañoso y pedregoso a una altura de 8000mts de altura. Exigimos las sanciones correspondientes y una indemnización por daños físicos, psicológicos y por gastos de Justicia.

DATOS DEL USUARIO

Apellido y Nombres: TOUBERT ANNE MARIE
Tipo de Documento: LC LE CI DNI PTEX Nº de Documento:
Calle: AV. NARANJAL Nº 1420 Piso: Dpto:
Localidad: LOS OLIVOS - LIMA Provincia: C.P:
Teléfono: 4867292 WMA Fax:

DATOS DE TESTIGOS (En caso de existir)

Apellido y Nombre:
Tipo de Documento: LC LE CI DNI PTE Nº de Documento:
Calle: Nº Piso: Dpto:
Localidad: Provincia: C.P:
Teléfono: Fax:

DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA (Original o copia certificada únicamente)

Pasajets Denuncia Policial Ampliación de la denuncia por escrito Certificados Médicos
Tickets de equipaje Otro Exposición Policial (Especificar)

A.M. Toubert
FIRMA DEL USUARIO

23.06.2007
FECHA DEL RECLAMO

Nº DE ACTUACION

El reclamo por usted realizado, será ingresado al Sistema de Denuncias de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, ya que será derivada, a dicho Organismo para su correspondiente tramitación. Lo actuado oportunamente le será informado.

CONDICIONES DEL TRANSPORTE

1. Si Pasajero. Por favor, revise este boleto antes de retirarse; este boleto establece cláusulas generales de contratación en que se realizará la prestación del servicio de transporte, siendo sus estipulaciones de obligatorio cumplimiento para sus partes sin derecho a reclamos. Este boleto es personal e intransferible y válido para viajar en la fecha y hora indicadas.
2. Si el boleto hubiera sido emitido en la modalidad de "VUELTA", "FELICIA ABIEGRIA" u "OPEN", el asiento deberá ser reservado con 72 horas de anticipación, y la reserva estará condicionada a disponibilidad de espacio. En estos casos, el boleto tendrá solo meses de validez a partir de la fecha de su emisión. El boleto emitido bajo la forma de "CONEXIÓN" o "IDA Y VUELTA" deberá ser confirmado con 48 horas de anticipación al momento indicado para el inicio del viaje.
3. Los gastos de viaje que no estén específicamente indicados en el boleto serán de cuenta del Pasajero, salvo contratación por separado independiente del transporte.
4. El Pasajero debe presentarse por lo menos una hora antes de la indicada para el inicio del viaje para el control respectivo, de no hacerlo, perderá el viaje y sólo podrá rehabilitar el boleto pagando adicionalmente el 50% de su valor. El Pasajero podrá postergar el viaje una sola vez, avisando a la Empresa con no menos de 48 horas de anticipación al momento indicado para su inicio. La única oficina que podrá estudiar la devolución del pasaje pagado, menos los descuentos por gastos administrativos incurridos en la emisión de este boleto y en la reserva del asiento, será aquella que emitió el boleto o la sede de la Gerencia General de la Empresa. El Pasajero sólo podrá abordar o bajar del ómnibus en los terminales, oficinas o lugares autorizados por la Empresa.
5. Los menores hasta 2 años de edad pagarán el 10% de la tarifa respectiva, sin tener derecho a equipaje. Los menores de 2 a 5 años pagarán el 30% de la tarifa que corresponda, con derecho a equipaje.
6. El Pasajero deberá seguir las instrucciones impartidas por el personal de la Empresa que no autoriza el transporte de:
 - a) Las personas que se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas u otros estupefacientes; y de aquellas cuyo estado físico o de salud no sea compatible con el viaje.
 - b) Las armas, municiones, sustancias inflamables o cualquier otro objeto que pueda ser peligroso para los pasajeros o la carga.
 - c) Las personas que lleven cualquiera de los objetos mencionados, y
 - d) Los objetos que puedan incomodar a los pasajeros o que debido a su tamaño, peso y otras características no sean susceptibles de ser transportados.
7. Está prohibido fumar en el interior del ómnibus según Ley No. 25357.
8. Si la Empresa cancela el viaje o se negare o admitir a algún Pasajero, reembolsará la cantidad pagada. Si la interrupción del ómnibus es consecuencia de un accidente a algún Pasajero en el transcurso del viaje, la Empresa sólo le reembolsará aquella parte del valor del boleto que corresponde a la distancia que haya quedado sin recorrer hasta el lugar de destino indicado en este boleto.
9. El Pasajero debe portar los documentos requeridos para su ingreso, estadia, tránsito y salida en los países por cuyo territorio realiza su viaje; asimismo deberá someterse a los controles aduaneros, migratorios y policiales respectivos. La Empresa no asume responsabilidad por actos u omisiones del Pasajero con respecto a estas disposiciones.

10. El Pasajero podrá transportar gratuitamente 20 Kg. de equipaje acompañado, el cual comprende sus prendas y efectos de uso personal, así como los útiles de su arte, profesión u oficio. Los bolsos que conforman el equipaje deberán tener como máximo las dimensiones de 70 x 45 x 25 cm. El exceso de equipaje será admitido cuando la capacidad de la bodega del ómnibus lo permita, previo pago de la tarifa respectiva. El Pasajero podrá llevar en la cabina del ómnibus un bolso cuyas dimensiones no excedan de 40 x 25 x 20 cm. Está prohibido llevar bolsos en el pasadizo del ómnibus.
11. Al momento de su entrega a la Empresa, el equipaje debe estar debidamente acondicionado para su transporte. La Empresa no será responsable por deterioro del equipaje, debido a su mal acondicionamiento o empaque, ni por la pérdida o muerte de animales.
12. El Pasajero está obligado a mostrar el contenido del equipaje en el momento en que sea requerido por el personal de la Empresa o por la autoridad aduanera, policial o migratoria autorizada. La Empresa no es responsable del contenido del equipaje.
13. Los equipajes olvidados serán depositados 60 días en la oficina de la Empresa del lugar de destino del Pasajero, vencido este plazo, serán entregados a la autoridad competente para su remate.
14. La Empresa no responde por el estado físico o de salud de los pasajeros, ni por cualquier trastorno que pudiera sobrevinirles durante el viaje como consecuencia de tal estado.
15. La Empresa no responderá por pérdidas o daños en el equipaje entregado por el Pasajero, en suma superior a 10 Dólares Norteamericanos (US\$ 10.00), previa presentación del comprobante respectivo. La Empresa no responde por equipajes de mano perdidos en la cabina de pasajeros, ni por la pérdida de equipajes que contengan dinero, papeles, títulos de crédito u otros objetos de valor que no hubieran sido previamente asegurados, declarados y mostrados al personal de la Empresa, pagando además el Boleo correspondiente.
16. La Empresa está exonerada de responsabilidad en caso de pérdida o deterioro del equipaje acompañado como consecuencia de asaltos, actos de vandalismo o por causa de fuerza mayor.
17. La Empresa compromete su máximo esfuerzo en cumplir el servicio; el ómnibus observará el horario de salida indicado en el boleto. La Empresa no asume responsabilidad por eventual retraso durante el viaje y por causas no atribuibles que impidan su continuación.
18. En caso de interrupción del viaje por circunstancias climatológicas (p.e. exceso de nieve, inundaciones) u otras ajenas a la Empresa, los gastos de estadía y alimentación serán asumidos por el Pasajero. Si el ómnibus modifica su ruta por causa de las mencionadas circunstancias, el Pasajero deberá pagar el valor que corresponde al incremento de la distancia recorrida.
19. En caso de pérdida de este boleto, la Empresa no estará obligada a devolver el valor del pasaje ni a emitir uno nuevo.
20. El Pasajero viaja asegurado por Póliza de Seguro viajero, que cubre los eventuales daños que sufran los pasajeros u equipaje, de conformidad con las normas legales respectivas. El Pasajero que no porte su boleto de viaje no estará protegido por el mencionado seguro.
21. Al adquirir este boleto, el Pasajero declara estar conforme con las Condiciones del Transporte antes indicadas. El Contrato de Transporte está regido por estas condiciones, por la Decisión 398 del Acuerdo de Cartagena o el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre según la ruta y por las normas legales peruanas vigentes sobre la materia. La Empresa no somete expresamente a la jurisdicción de los jueces y tribunales peruanos.

Ahora usted podrá reservar y comprar sus pasajes con la CENTRAL DE RESERVAS llamando al 472-5000 (desde Lima)





ANEXO
1-J

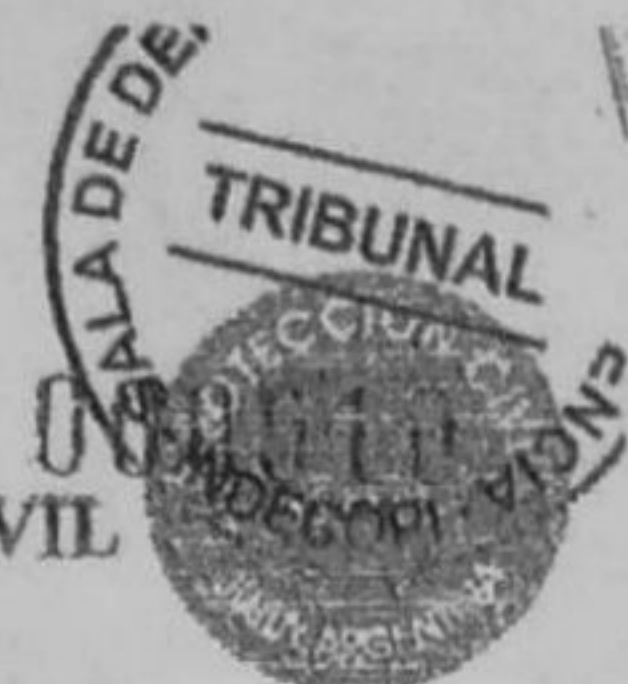
SAN SALVADOR DE JUJUY, 28 de junio del 2007

INFORME

Atento a lo solicitado por los ciudadanos de nacionalidad peruana se eleva el siguiente informe, el día 25 de junio del 2007 a horas 19:30 se nos informa a través del Sr. Carlos Alberto Guarini Coordinador Provincial de Emergencia y Protección Civil perteneciente al Gobierno de la Provincia de Jujuy, recibió por parte de Gendarmería Nacional Argentina que se encontraba un contingente de desaparecidos en el paso Internacional Paso de Jama los cuales no habrían llegado hacia la Republica de Chile, se produjo una búsqueda por parte de Gendarmería Nacional teniendo resultado positivo encontrando el micro de la Empresa Expreso Internacional Ormeño con destino a la Republica de Perú rescatando a los mismo y trasladándolos a la Localidad de Paso de Jama, se procede hacer una gestión por parte de esta Coordinación ante la Dirección de Transporte de la Provincia, para que se efectuó el traslado de estas personas a San Salvador de Jujuy, se conforma un grupo de operaciones integrado por el Jefe de Operaciones de la Coordinación Provincial de Emergencias y Protección Civil Sr. Hernán Condorí y los agentes, Miguel Cano, Cristian Alurralde y Marcos Velázquez, se nos comunico que sería en un micro de la empresa Andes Bus la encargada del recorrido por la zona, salimos de la terminal de ómnibus de esta Capital aproximadamente a hs. 21:30 con hora de llegada 03:30 de la madrugada del día 26 de junio del corriente a la Localidad de Paso de Jama. En el predio de Gendarmería Nacional se encontraban los ciudadanos peruanos durmiendo y se les facilito de mantas que nos entrego el Ministerio de Desarrollo Social de Jujuy. Nos entrevistamos con el Gendarme Mamani quien nos informa que por directivas de la superioridad se tendría que emprender el retorno a las hs. 08:00 de la mañana para que se produzca el descenso de día ya que el sistema de asistencia medica de la Localidad había efectuado el traslado de algunas personas a Susques ya que se encontraban alterados y con presión alta para revisarlos y estabilizarlos, procedemos al descenso a la hora estipulada, antes de llegar a Susques se produzco un inconveniente en el micro lo cual manifiesta el chofer del micro sería en consecuencia del frío que habría congelado el aire del sistema de frenos, solucionado el problema se prosiguió el viaje llegando a Susques a hs 10:30 se ubica a los ciudadanos que fueron derivado, se carga combustible y se procede el descenso el cual se ve interrumpido ya



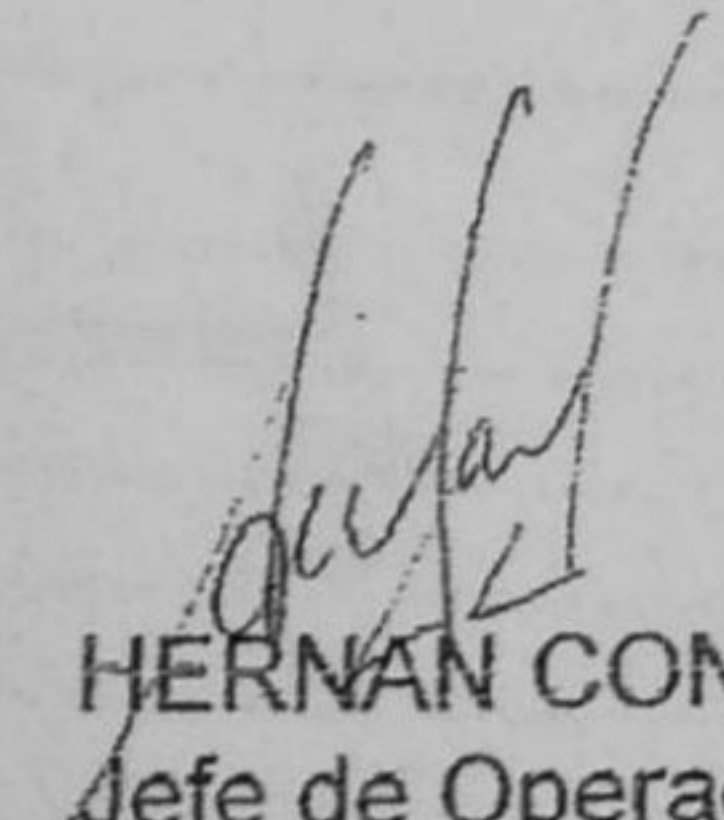
GOBIERNO DE JUJUY
MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA
COORDINACIÓN PROVINCIAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL
COMUNICACIONES DE LA PROVINCIA
San Martín 450 Tel. 0388-4221371



finalizando la Cuesta de Lipan a 12 km de la localidad de Purmamarca, se pide ayuda una camioneta de la Dirección Provincial de Validad de Jujuy donde se trasladan los agente Miguel Cano y Cristian Alurralde a Purmamarca para comunicar a la empresa que gestione un micro para hacer el trasbordo y proseguir el viaje. Se comunica al chofer de esta Coordinación Sr. Luis Revollo se traslade en un móvil de esta coordinación hacia el lugar donde se quedo el micro quien llevo aproximadamente hs. 17:30. El micro encargada del auxilio llevo a las 18:00 se produjo el trasbordo y el posterior descenso hacia esta capital. Llegamos aproximadamente a horas 19:50 al Regimiento Mecanizado 20 fuimos recibidos por el Jefe del Escuadrón 53 Jujuy Gendarmería, Héctor Lager y el Jefe del Regimiento 20 Martín Deimundo quienes alojaron a la delegación peruana en sus instalaciones. Informándoles por nuestra parte que se encuentran en libertad de acción en no aceptar la ayuda ofrecida por el gobierno de la provincia de Jujuy y podían contratar cualquier tipo de servicio que deseen. Se hizo presente el Sistema de Emergencia de esta capital para revisarlos informándonos que están estables. Asimismo se conforma un grupo perteneciente a esta Coordinación para que el día 27 de junio haga presencia en el lugar para informar y ubicar de las gestiones que tienen que hacer los ciudadanos peruanos. Los cuales se mantendrán con los mismos hasta que se produzca el arribó de la empresa de transporte para su retorno a su País.

Sin otro particular atentamente




HERNAN CONDORI
Jefe de Operaciones

MEXO
1-K

17

000047

Clarín.com X IMPRIMIR

26.06.2007 | Clarín.com | Último Momento

10:45 | Rescatan a 50 pasajeros que quedaron varados por la nieve en el norte chileno

El operativo estuvo a cargo de Gendarmería Nacional. Aún falta socorrer a los dos choferes del micro y otros tres camioneros. El ómnibus había partido desde Retiro con destino a Perú y fue sorprendido por una fuerte tormenta de nieve tras cruzar el paso internacional de Jama, a la altura de Jujuy.

IMPRIMIR

Clarín.com

Unos 50 pasajeros, en su mayoría peruanos, que iban a bordo de un ómnibus que quedó varado tras cruzar el paso internacional de Jama, de Jujuy hacia Chile, fueron rescatados en las últimas horas por Gendarmería Nacional.

El operativo de rescate comenzó ayer, cuando las autoridades chilenas pidieron ayuda a Gendarmería ante el inconveniente sufrido por el ómnibus de la empresa Ormeño, con 50 pasajeros a bordo.

Este micro había partido el domingo de Capital Federal y tenía como destino Lima, para lo cual entró a Chile por el paso de Jama, en Jujuy, y quedó varado cerca de la ciudad de San Pedro de Atacama, a unos 60 kilómetros de la frontera, al ser sorprendido por una fuerte nevada.

El comandante Luis Lagger, del Escuadrón 53 de Gendarmería, con asiento en Jujuy, dijo a Télam que en un primer operativo se lograron rescatar a 21 pasajeros y luego se completó la evacuación de la **totalidad de los ocupantes del micro**, en su mayoría peruanos, pero también viajaban un sudafricano, un ecuatoriano y un venezolano.

Gendarmería se aprestaba esta mañana a rescatar a los dos choferes del micro y los tres camioneros que continúan en el lugar.

Ya se coordinaron las tareas con los Carabineros de Chile, que ordenaron a Vialidad (de ese país) que despeje la nieve de los caminos para que Gendarmería pueda llegar", señalaron a DyN voceros de la fuerza.

Al lugar se trasladarán "en las próximas horas, en un camión Fiat Iveco, un chofer, un oficial y un enfermero" para asistir a los **cinco hombres que permanecían varados**.

(Fuente: DyN y Télam)

<http://www.clarin.com/diario/2007/06/26/um/m-01445682.htm>

IMPRIMIR



POR PEDIDO CHILENO EVACUARON A 50 PASAJEROS DE UN MICRO VARADO EN LA NIEVE

Gendarmería rescató a viajeros en Chile



A SALVO, LOS PASAJEROS FUERON TRASLADADOS EN CAMIONES DE LA GENDARMERÍA. Los 50 pasajeros de un ómnibus bloqueado por la nieve en territorio chileno **fueron rescatados por gendarmes argentinos**, que pudieron entrar a Chile con un permiso especial.

Los pasajeros habían pasado la noche dentro del vehículo con temperaturas bajo cero en el paraje Imay, inaccesible desde Chile a causa de la nevada. Ninguno de ellos sufrió problemas de salud, pero 16 recibieron atención médica preventiva.

Los viajeros, en su mayoría peruanos, **habían partido de la Terminal de Retiro** rumbo a Lima, y el domingo a la noche quedaron varados en el paraje Imay, a 60 kilómetros del Paso de Jama, en el límite entre la Argentina y Chile. En el Expreso Internacional Ormeño también viajaban tres ciudadanos de Sudáfrica, Ecuador y Venezuela.

Como el lugar donde el micro quedó empantanado en la nieve queda a unos 100 kilómetros de San Pedro de Atacama, las autoridades chilenas pidieron a la Gendarmería Nacional de la Argentina que auxiliara a los viajeros.

El comandante Luis Lager, del Escuadrón 53 de Gendarmería, con asiento en Jujuy, dijo que el operativo se hizo en dos etapas. En la primera fueron evacuados 21 pasajeros y el resto en un segundo viaje. "En el lugar quedaron los dos choferes peruanos del ómnibus y tres tripulantes de dos camiones también atrapados por la nieve. Serán rescatados en las próximas horas", dijo Lager.

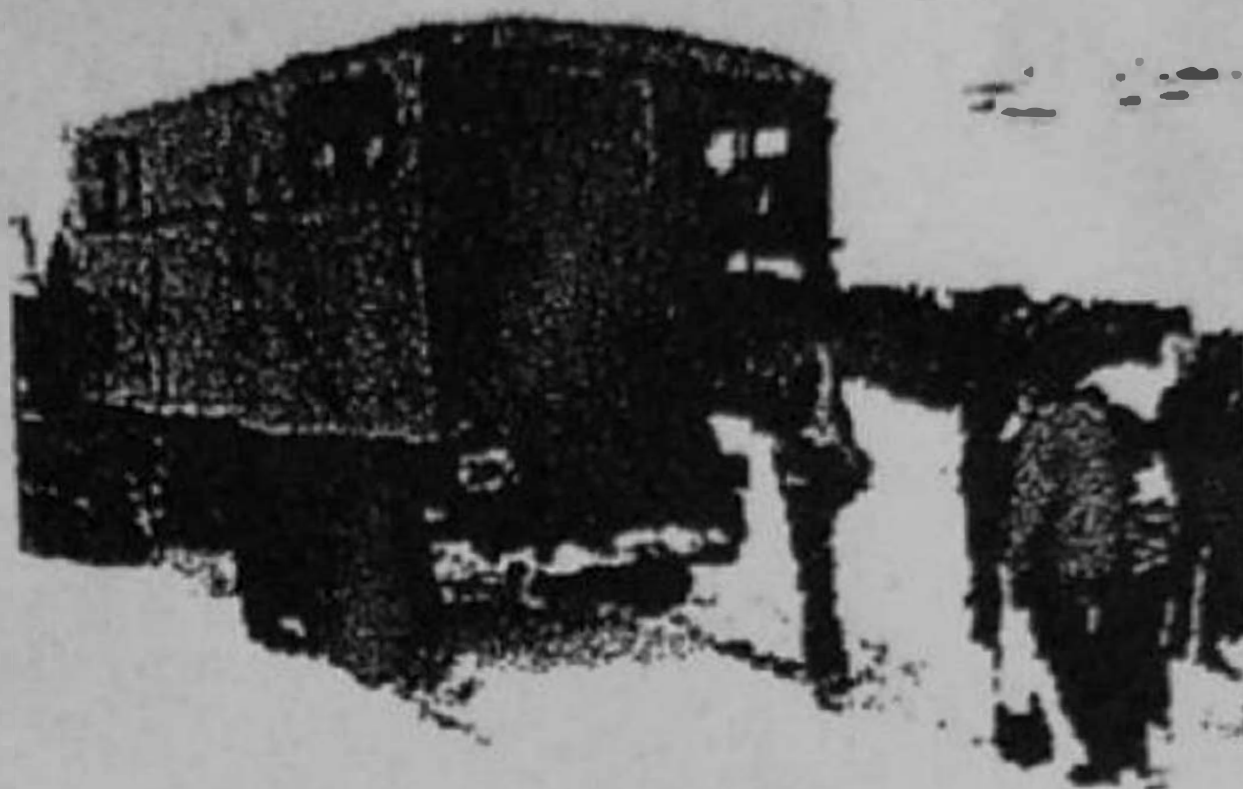
El tramo de 300 kilómetros de ripio, entre las poblaciones de Susques (Argentina) y San Pedro de Atacama (Chile) es "de riesgo", según informó la comuna de la capital de Jujuy. Hasta el primer poblado chileno no hay infraestructura de apoyo, salvo el puesto de Gendarmería en el Paso de Jama, a 4.200 metros. La ruta serpentea por alturas similares y luego comienza una fuerte pendiente hacia San Pedro de Atacama, considerado un oasis en el desierto más árido del mundo y la capital arqueológica de Chile.

El jefe de Gendarmería dijo que los pasajeros están bien, pero que 16 de ellos fueron llevados a un hospital jujeño para un control porque en la noche del domingo padecieron temperaturas bajo cero. Defensa Civil los trasladó en micro hasta San Salvador de Jujuy y ya partió un camión con ayuda para los cinco choferes que continúan varados con sus vehículos.

Pasajeros de autobús peruano fueron rescatados de tormenta de nieve

martes, 26 de junio, 2007 - 10:35:12

Unos 50 pasajeros de un autobús, la mayoría de nacionalidad peruana, fueron rescatados por gendarmes argentinos en territorio chileno luego de quedar varados en una carretera a raíz de un temporal de nieve, informaron fuentes oficiales.



. Andes fueron trampa para viajeros. (Foto: Clarin.com)

Según informaron fuentes de la Gendarmería de Argentina, los Carabineros de Chile les pidieron ayuda "al no poder llegar al lugar del suceso porque sus máquinas estaban bloqueadas por la nieve".

El autobús peruano quedó varado en cercanías del paso fronterizo de Jama, que comunica la zona norte de Argentina y Chile, y los gendarmes argentinos ingresaron 78 kilómetros en territorio chileno para rescatar a los pasajeros.

Además de ciudadanos peruanos, en el autobús viajaban un sudafricano, un ecuatoriano y un venezolano, mientras que hoy todavía quedaban por rescatar tres camioneros paraguayos y los dos chóferes del vehículo.

"Todos estaban bien", apuntaron fuentes de Gendarmería. El autocar había salido el pasado domingo de Buenos Aires con destino a Lima, para lo cual debió cruzar a Chile por el paso de Jama, y quedó varado al ser sorprendido por una fuerte nevada a unos 60 kilómetros de la frontera argentino-chilena.

Joaquín Ormeño, presidente del directorio de la empresa, sostuvo que todos los peruanos están a salvo y han recibido la atención respectiva como comida y abrigo.

Sin más cargo, informó que el bus sí se encuentra atrapado en la nieve y recién podrá ser liberado en el transcurso de la noche.

Aclaró que el incidente se registró en el Paso Cristo Redentor y no en el Paso Jama, como informaban algunas agencias de noticias.

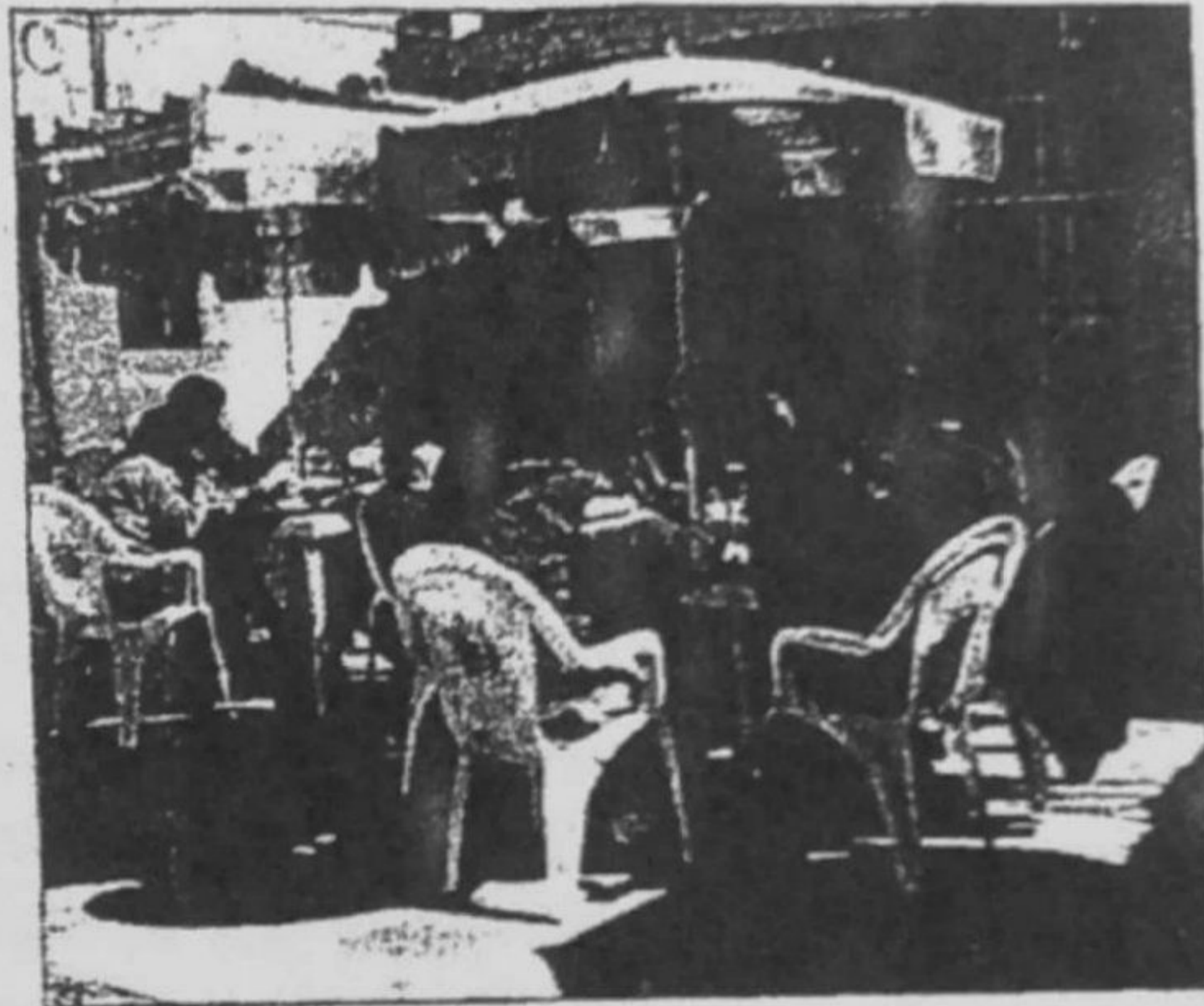


Es una anécdota que nunca olvidarán, dicen

Turistas varados en ande argentino llegaron a Tacna

Después de varios días de vivida y cansada travesía, ayer arribó a nuestra ciudad peruano los 47 pasajeros del autobús de la empresa Ormeño, que el pasado domingo en horas de la tarde se detuvo en la provincia de Jujuy, quedando atrapados en medio de la nieve.

El ecuatoriano Yovanni Gonzales Rodríguez, en declaraciones a CAPLINA, indicó que tanto era la desesperación por sobrevivir, que llegó a caminar sobre el hielo por más de 30 kilómetros para pedir ayuda, llegando a ser auxiliado por una patrulla de la gendarmería de Argentina.



Los 47 pasajeros recibieron las atenciones respectivas por la empresa Ormeño en nuestra ciudad.



El ecuatoriano Yovanni Gonzales Rodríguez, contó que tuvo que caminar más de 30 kilómetros para pedir ayuda.

"Ver a mi esposa delicada día salud, me armó de valor y salí en busca de ayuda, pensé que iba a encontrar la muerte en medio de la nieve, pero gracias a Dios, en el camino me encontré con la policía argentina, y fuimos socorridos todos los pasajeros hacia el Cuartel del Regimiento de Infantería Mecanizado 20, donde nos proporcionaron abrigo y alimentación", refirió.

Trascendió que en el momento del rescate de los pasajeros la nieve había alcanzado cerca de los 3 metros de altura, llegando a cubrir casi la totalidad del bus de la empresa Ormeño.

Los 47 pasajeros al arribar a nuestra ciudad, fueron recibidos por el administrador de dicha empresa Guido Falcón, quien a nombre de la empresa lamentó dicho imprevisto suceso, proporcionándoles las respectivas atenciones como ser, la alimentación a los 47 pasajeros los mismos que posteriormente continuaron con su recorrido hacia la capital de la República.

"Es una anécdota que nunca olvidaremos, pero gracias a Dios todo salió bien y ahora nos reuniremos con los nuestros," señalaron los pasajeros, antes de su partida.

Con el programa Vecino Vigilante organizado por la PNP Delincuencia desminuyó en el C.P.M La Natividad

"Producto al programa "Vecino Vigilante" la delincuencia en el sector del Centro Poblado La Natividad, ha desminuido enormemente" fueron las palabras

de un grupo de habitantes de dicho sector, al ser sorprendidos por CAPLINA, en instantes que iniciaban sus rondas por dicha zona, en coordinación con

la Policía Nacional.

El Programa mencionado ha llenado de satisfacción a los pobladores de la Natividad, al verse reflejado sus esfuerzos en el bajo índice de actos delictivos.

Según indicó el comisario de la dependencia policial de dicho sector, PNP Ponce Sal...

ARZOBISPADO DE AREQUIPA

CRIMINAL INTERDIOCESANO

NOT

El narcotráfico ca a la juventud esferas políticas micas de niud. La ecol viene siendo de hace más en forma irre ese accionar tra densa ser ca, por su tem geografía de es el escenar cogido por los la droga para gal de hoja d tal fin, no dud tran a su base

Mediante nota Comercio, ind miento de sus cantes y bani de prensa sot sectores públi que estará a c jo. Se realiza l

El presidente Luis Zúñiga, c la comercializ de este produ Según dijo, s que pidió la r tura, para no

Entre el 29 y : y Estadio Pal titanes, oshco ciones de ser Tarata. Canca Juegos Nacio des Campesir ruano del Dep

La Asociación al gobierno qd Energía-MEM el Perú, llevar desperfectos so que en los marca. sólo

A mover Chile

ORD : N° 275/ ANEXO 1-M

MAT : Informa situación Red
Vial II Región 000046
Antofagasta.

CALAMA, 28 de Junio de 2007.

DE : JEFE PROVINCIAL (S) VIALIDAD EL LOA

A : DIRECTOR DE VIALIDAD - SANTIAGO

Me permito informar a Ud., situación actual de la Red Vial de la Provincia de El Loa.

INFORME AL 28 JUNIO DEL 2007, A LAS 08:30 HRS. A.M.

CAMINO INTERNACIONAL 23-CH CALAMA - PASO SICO

TRANSITABILIDAD : Intransitable.
RESTRICCIONES : Con restricción, por caída de nieve
HABILITADO PARA : Ningún tipo de vehículos.
ESTADO DEL TIEMPO : Parcial Despejado.

CAMINO INTERNACIONAL 27-CH SAN PEDRO DE ATACAMA - PASO JAMA

TRANSITABILIDAD : Intransitable.
RESTRICCIONES : Con restricción, por caída de nieve.
HABILITADO PARA : Ningún tipo de vehículos.
ESTADO DEL TIEMPO : Parcial Despejado.

CAMINO INTERNACIONAL 21-CH CALAMA-OLLAGUE

TRANSITABILIDAD : Transitable.
RESTRICCIONES : Sin restricción
HABILITADO PARA : Todo tipo de vehículos.
ESTADO DEL TIEMPO : Parcial Despejado.

om ext. aduana.cl: 7001/SicomexinWeb/presentacion/din/IngresoDin/IngresoItem/inprimirDin.do

10.0

CAMINO CALAMA - TOCONCE RUTA B-165

TRANSITABILIDAD : Transitable.
RESTRICCIONES : Sin restricción
HABILITADO PARA : Todo tipo de vehículo.
ESTADO DEL TIEMPO : Parcial Despejado



Avda. O' Higgins N° 1251, Calama
Teléfonos (55) 422321 www.mop.cl
Email contacto: OIRS.paola.alvarez@mop.gov.cl



30 DE JUNIO DE 2007
30 DE JUNIO DE 2007

INFORME

000054

A : ANTONIO ZAMORA CUCHO
 JEFE DE PERSONAL

DE : JUAN REYES MUÑANTE
 PILOTO BUS 1190

ASUNTO : SOBRE EL VIAJE DE BUENOS AIRES A LIMA EXPRESO
 INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.

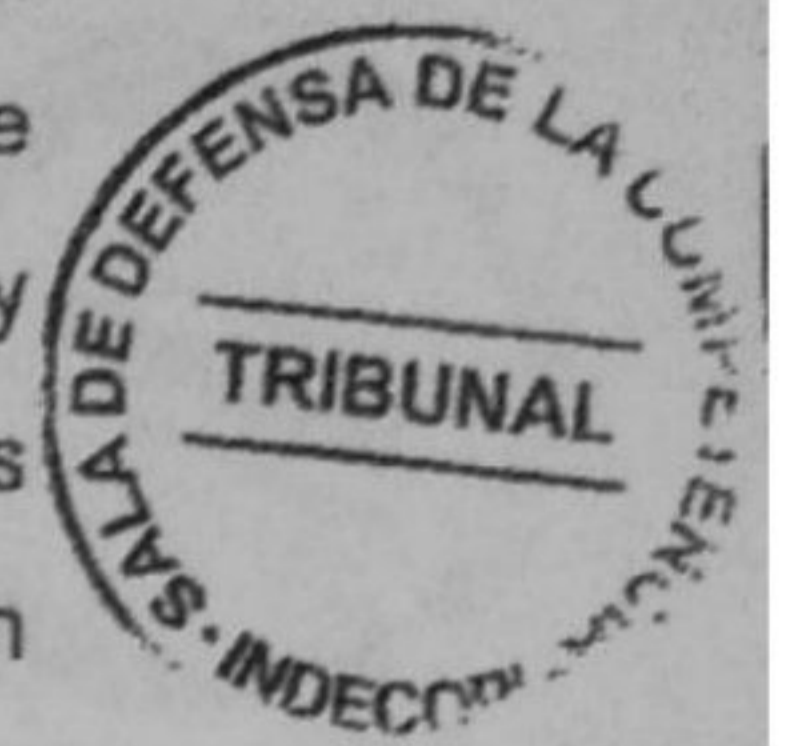
FECHA : 04 DE JULIO DE 2007.



Por medio de la presente tengo a bien informarle que el día sábado 23 de junio de 2007 salí de Buenos Aires hacia el destino a Lima en el horario de las 18:00 horas. El viaje se realizaba sin ninguna novedad; el día domingo llegamos al control de "Jama" (Argentina) hicimos el control de la documentación de los 44 pasajeros, Policía Argentina dio su visto bueno y autoriza la continuación del viaje y efectivos de Aduanas nos informó de la probable existencia de un temporal y se nos recomendó que tengamos cuidado y tomemos nuestras previsiones, se nos indicó que si no contábamos con las cadenas tendríamos que regresar a la ciudad de Susques, ubicado a 240 kilómetros del lugar, y así recién pasaríamos luego de 3 ó 4 días; como el bus se encontraba implementado con cadenas suficientes para las llantas del ómnibus, botiquín de primeros auxilios, extinguidores y otros accesorios de seguridad proseguimos el viaje. Al llegar al lugar denominado "La Pascana" a 80 kilómetros del Control, nos encontramos con un temporal muy fuerte, el viento pasaba de entre 80 y 90 km por hora, el viento que era demasiado blanco y la nieve imposibilitaban avanzar por lo cual colocamos las cadenas a las llantas, en ese momento, la nieve se vino con mayor intensidad y ni siquiera pudimos dar vuelta para regresar porque había demasiado barranco y la pista ya no se veía, eran aproximadamente, las 18:00 horas del día domingo, razón por la cual procedimos a permanecer en el lugar con el motor del bus encendido pues debíamos mantener la temperatura adecuada en la cabina ya que afuera la temperatura bordeaba los 27° grados bajo cero aproximadamente

000055

En el punto indicado permanecemos hasta el día martes 26 en que alrededor de las 7:00 horas nos rescata gendarmería argentina, cuyos efectivos nos avisan que habían estado tratando de llegar a nosotros pero les había sido imposible por la cantidad de nieve en la vía, y que incluso policía chilena también se había plegado a esa labor. Así, el rescate se realizó de la siguiente manera: primero fueron trasladados 22 pasajeros hacia la ciudad de Susques y la otra mitad a la ciudad de Jujuy, mientras mi compañero y yo nos quedamos en el bus tratando de sacarlo de la nieve. Los pasajeros y tripulación fueron luego instalados en el cuartel de infantería en espera de que otro bus de la empresa les recogiese para trasladarlos a Lima.



Finalmente, hago de su conocimiento que jamás se había presentado un temporal de esta magnitud que ocasionó que varios vehículos también se queden atrapados en otros puntos. Es todo cuanto debo informarle con relación al percance que tuvimos en el viaje.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Juan Reyes Muñante", written over a horizontal line.

Juan Reyes Muñante
Piloto Bus 1190
Expreso Internacional Ormeño S.A.

Chumacero

Jose Luis Laquidara [jlaqui@mecon.gov.ar]
Miércoles, 05 de Septiembre de 2007 08:24 a.m.
Eva Cespedes; Evelyn Chumacero; Adriana Zolezzi
Denuncia sobre transporte Buenos Aires - Lima

~~LO TESTADO
NO VALE~~

ALEXO
1-N

00177

da Eva y compañeras de INDECOPI:

En respuesta a vuestra inquietud, les comento que me comuniqué con el Jefe de Gabinete Principal LAGGER de Gendarmería Nacional del Escuadrón 53 de Salvador de Jujuy, que tiene jurisdicción sobre el Paso de Jama y me comentó que tiene muy presente el caso del Expreso Internacional Ormeño por el cual ellos tuvieron que internarse 70 km. dentro del territorio argentino para rescatar por medio de Defensa Civil de Jujuy a los pasajeros del omnibus y a otras personas que viajaban en camiones por el Paso de Jama. Me comentó que el Paso de Jama, distante a 300 km. de la ciudad de Salvador de Jujuy y a 4200 mts. sobre el nivel del mar no estaba abierto en esa fecha, pero se puso en conocimiento de los conductores argentinos que dentro del territorio de Chile no hay ninguna población hasta 150 km. del paso y que las autoridades chilenas no habían informado nada sobre las condiciones climáticas en su territorio que posibilitaran evitar un eventual cierre del Paso. Según me comentó, los conductores decidieron continuar aludiendo contar con cadenas para los vehículos, pero en el trayecto les afectó un viento blanco -70 km. por hora- en el Paso de Chile-

Al día siguiente, la empresa avisó que estaban varados y las autoridades argentinas dijeron que no se harían cargo del rescate, razón por la cual la Gendarmería argentina y Defensa Civil fueron a rescatar a los pasajeros, quienes fueron alojados en el Regimiento 20 de Jujuy por Defensa Civil -durante 1 semana- donde tuvieron que permanecer sin alimentos, hasta que las mismas autoridades argentinas rescataron las camionetas.

De acuerdo a lo señalado por Gendarmería, la empresa no se hizo cargo del alojamiento ni de las demás necesidades de los pasajeros, a la vez recalcaron las dificultades que la geografía del lugar ofrece a los pasajeros.

Espero que estos datos podrán ser de utilidad para que puedan Uds. solicitar explicaciones a la empresa sobre el particular.

Saludos afectuosos y quedo a vuestra disposición.

José Luis Laquidara

Jefe del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Ministerio de Economía y Producción

República Argentina





"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEMOCRÁTICA"

ANEXO A-A
MTC
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

ANEXO 10

00707



FAX N° 467 -2006-MTC/15

Al : Dr. RAUL CUENCE
Director Nacional de Transporte Automotor, Sub-Secretaria de
Transporte Automotor - Sub-Secretaría de Transporte del
Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
de la República de Argentina

FAX N° 005411-43497244, 43497146
FAX N° 4656908 SUNAT
FAX N° 52-714410 SUNAT TACNA

FECHA : Lima, 04 OCT 2006

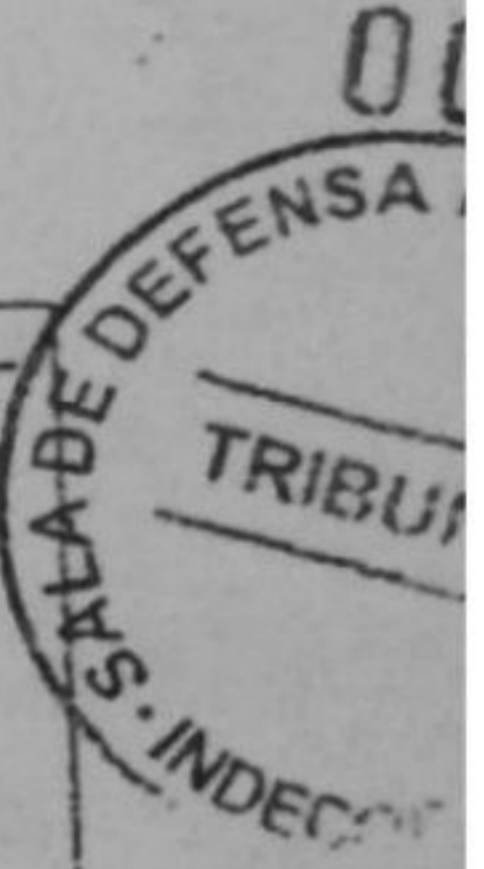
Por el presente, me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que la **EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.**, se encuentra autorizada para realizar Servicio Público de Transporte Internacional de Pasajeros por Carretera, en el marco de los Países Miembros del Cono Sur, de acuerdo al siguiente detalle:

N°	SERVICIO AUTORIZADO	FLOTA HABILITADA
1	Documento de Idoneidad N° 0087-CS-96-MTC/15.15 Autorizado con RD. N° 2183-99-MTC/15.18 (17.08.1999) Renovado con R.D. N° 3683-04-MTC/15 (03.09.2004) Ruta: LIMA-BUENOS AIRES y vic. Itinerario: ARICA-SANTIAGO DE CHILE-MENDOZA Frecuencias: 3 Semanal. Vencimiento: 23-08-2009.	UO-1736, UO-1737, UO-1738, UO-1739, UO-1740, UO-3483, UO-4016, UO-4132, UQ-5244, VG-1677, VG-1698.
2	Documento de Idoneidad N° 069-94-CS-TCC/15.15 Autorizado con RD. N° 1887-99-MTC/15.18 (16.07.1999) Renovado con R.D. N° 3682-04-MTC/15 (03.09.2004) Ruta: LIMA- BUENOS AIRES y vic. Itinerario: TACNA-EL SALVADOR-CARABINEROS DE LAGUNA VERDE-PASO SAN FRANCISCO-FIAMBALA-TINOGASTA-TUCUMAN-CORDOVA Frecuencias: 2 Semanal. Vencimiento: 15-07-2009.	UO-4132, UQ-5244, VG-1677, VG-1698, VG-3369, VG-3370, VG-3371, VG-3372, VG-3374.
3	Documento de Idoneidad N° 0016-89-TC/15.15 Autorizado con RD. N° 2184-99-MTC/15.18 (17.08.1999) Renovado con R.D. N° 3470-04-MTC/15 (25.08.2004) Ruta: LIMA-SANTIAGO DE CHILE y vic. Itinerario: ARICA Frecuencias: 2 Semanal. Vencimiento: 15-08-2009.	UQ-5248, UQ-5249 y UQ-5250.
4	Documento de Idoneidad N° 0136-CS-02-MTC/15.18 Autorizado con RD. N° 503-2002-MTC/15.18 (28.06.2002) Ruta: CUSCO - LA PAZ y vic. Itinerario: JULIACA - PUNO Frecuencias: 2 Diario Vencimiento: 28-06-2007.	VG-5371, VG-5375, VG-5377, VG-5378



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEMOCRÁTICA"

5	Documento de Idoneidad N° 0118-CS-2000-MTC/15.18 Autorizado con RD. N° 895-2000-MTC/15.18 (13.06.2002) Renovado con R.D. N° 4623-2005-MTC/15 (22.09.2005) Ruta: LIMA-LA PAZ y vic. Itinerario: MOQUEGUA-DESAGUADERO Frecuencias: 1 Diario. Vencimiento: 12.06.2010.	UQ-5247, UQ-5251, UQ-5252, UQ-5253.
6	Documento de Idoneidad N° 0145-CS-03-MTC/15 Autorizado con RD. N° 3537-2003-MTC/15 (24.06.2003) Ruta: AREQUIPA-IQUIQUE y vic. Itinerario: TACNA-ARICA Frecuencias: 3 Semanales. Vencimiento: 24.06.2008.	UI-8751, UC-4017, VG-2061, VG-5371, VG-5372, VG-5374, VG-5375, VG-5376, VG-5377, VG-5378 y VG-5391.



Por aplicación del Acuerdo 1.70 – Habilitación Genérica de Vehículos, adoptado en la XVI Reunión de Ministros de Obras Públicas y Transporte de los Países Miembros del Cono Sur y el numeral 2) del Acta de la Reunión Bilateral Argentina – Perú, realizada el 24 de julio de 1991 en la ciudad de Buenos Aires, el transportista en mención podrá utilizar sus vehículos habilitados en cualquiera de los servicios de transporte internacional autorizados, independientemente del país en el cual cuente con Permiso Complementario.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración.

Atentamente,



Patrick P. Allemant F.
Director General
Dirección General de Circulación Terrestre

000003 PIR

Pag. Anterior | Nueva Búsqueda



Social: EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.
 Número de RUC: 201J0049261
 Dirección: Av. Javier Prado Este N° 1059 - La Victoria
 Domicilio: SIN DATO
 Representante Legal: JOAQUIN ORMEÑO CABRERA
 Tipo de Personería: Persona Jurídica
 Estado: Habilitado
 Vigente Hasta: 28/6/2012

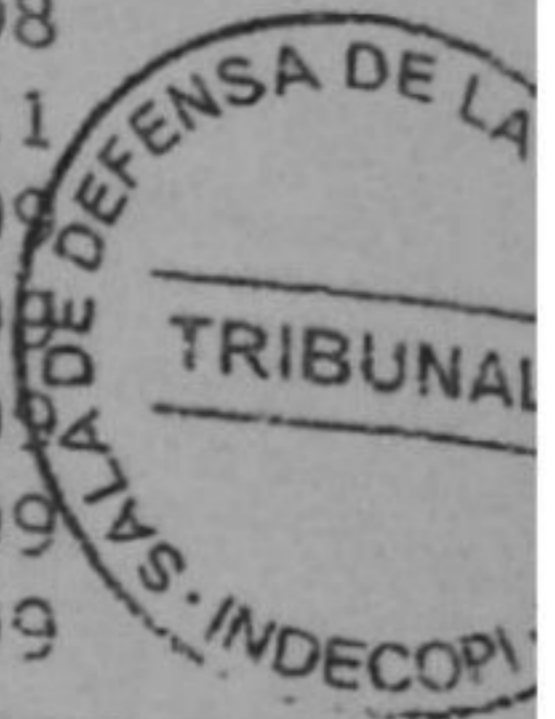
Placa	Año de Fabricación	Habilitado	Vigente Hasta
UI8751	1991	SI	24/06/2008
U01736	1993	SI	23/08/2009
U01737	1993	SI	23/08/2009
U01738	1993	SI	23/08/2009
U01739	1993	SI	23/08/2009
U01740	1993	SI	23/08/2009
U03483	1994	SI	23/08/2009
U04016	1994	SI	23/08/2009
U04017	1994	SI	24/06/2008
U04132	1994	SI	23/08/2009
U05192	1994	SI	12/12/2011
UQ5244	1992	SI	23/08/2009
UQ5247	1992	SI	12/06/2010
UQ5248	1992	SI	15/08/2009
UQ5249	1992	SI	15/08/2009
UQ5250	1992	SI	15/08/2009
UQ5251	1992	SI	12/06/2010
UQ5252	1992	SI	12/06/2010
UQ5253	1992	SI	12/06/2010
VG1677	1995	SI	23/08/2009
VG1698	1995	SI	23/08/2009
VG2061	1998	SI	24/06/2008
VG3369	1997	SI	12/12/2011
VG3370	1997	SI	12/12/2011
VG3371	1997	SI	12/12/2011
VG3372	1997	SI	12/12/2011
VG3374	1997	SI	12/12/2011
VG5372	2000	SI	24/06/2008
VG5373	2000	SI	12/12/2011
VG5374	2000	SI	24/06/2008
VG5375	2000	SI	24/06/2008
VG5376	2000	SI	12/12/2011
VG5377	2000	SI	24/06/2008
VG5378	2000	SI	24/06/2008
VG5382	2000	SI	12/12/2011
VG5383	2000	SI	12/12/2011
VG5384	2000	SI	12/12/2011
VG5385	2000	SI	12/12/2011

00711

Página 2

VG5386	2000	SI
VG5387	2000	SI
VG5390	2000	SI
VG5391	2000	SI
VG5399	2000	SI
VG8439	2006	SI
VG8489	2006	SI
VG8490	2006	SI
VG8491	2006	SI
VG8492	2006	SI

14/03/2009
14/03/2009
14/03/2009
24/05/2008
12/12/2011
23/08/2009
23/08/2009
23/08/2009
23/08/2009
23/08/2009



1203 / Lima 1 Peru Central: 3157800

Última modificación
2006 Webmaster ITC. Todos los Derechos Reservados
Elaborado por la Dirección de Informática

00713



Universidad Nacional de San Agustín



Instituto de Transporte Vial



CERTIFICADO DE OPERATIVIDAD Nº 009-158

(Directiva 0003-2002-MTC/15)

Habiéndose efectuado la evaluación técnica al vehículo de las siguientes características registrables:

R19099

Ficha Técnica 8674

Razón Social: EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A

Código de Identificación vehicular Nº: YV31M2D13-NA030149

Nº Motor: THD102KD-576-51778

Nº Serie: YV31M2D13-NA030149

Placa: UQ-5251

Clase: OMNIBUS

Marca: VOLVO

Año de fabricación: 1992

Modelo: B10MMKIII

Combustible: DIESEL

Circuito: METROPOLITANO

Ejes: 3

Asientos: 67

Capacidad: 6

Ruedas: 8

Pasajeros: 65

Carga útil: 0.00

Peso Seco: 0.00

Peso Bruto: 16000

Longitud: 14.50

Altura: 3.82

Ancho: 2.60

Color: BLANCO / ROJO / VERDE

Conste por el presente documento que las características técnicas del vehículo, no afectan negativamente la seguridad del mismo, el tránsito terrestre, el medio ambiente y cumplen con las condiciones técnicas establecidas en la normativa vigente en la materia.

El vehículo materia de evaluación fue originalmente diseñado y construido para desahogar el transporte de PERSONAS.

Fecha de Inspección: 13/11/2006

Fecha de Vencimiento: 13/11/2007

EQUIPA 14 DE NOVIEMBRE DEL 2006

Lugar y fecha



Oleg Kamyshnikov
INGENIERO MECÁNICO

AL SEÑOR
JOAQUIN ORMEÑO CABRERA
PROPIETARIO EMPRESA ORMEÑO BUS
S / D

000056



DE MI MAYOR CONSIDERACION ME DIRIJO A USTED, LOS FINES DE INFORMARLE, QUE EL PERSONAL DE GENDARMERIA NACIONAL ARGENTINA QUE TRABAJA EN EL PASO INTERNACIONAL JAMA, PROCEDIO AL AUXILIO Y SOCORRO DE UN BUS DE SU PROPIEDAD, EN EL MES DE JUNIO DEL AÑO 2007, EL CUAL QUEDO ATRAPADO POR UN TEMPORAL DE NIEVE EN EL SECTOR DE CHILE DENOMINADO LA PACANA, DONDE PROCEDIMOS A TRASLADAR AL TOTAL DEL PASAJE CUARENTA Y CUATRO (44) Y A LOS DOS (2) CHOFERES, BRINDANDOSE ALOJAMIENTO Y COMIDA.

QUE DE LLAMADO TELEFONICO DEL REPRESENTANTE LEGAL EN ARGENTINA SEÑOR CARLOS BROCALES, MANIFESTO QUE LA EMPRESA ASUMIA TODOS LOS GASTOS QUE DEMANDARE EL TRASALADO, ALOJAMIENTO Y COMIDA DE LOS PASAJEROS, PARA QUE SOPORTEN LO MEJOR POSIBLE EL INCONVENIENTE SUFRIDO, CON LO CUAL SE BRINDO LO MEJOR DE NUESTRA ATENCION. LO CUAL SUME EL MONTO A TRES MIL CIEN PESOS ARGENTINOS (\$3100) O MIL TREINTA Y CINCO DOLARES (U\$S 1.035)

ASI TAMBIEN NOS OFRECIO EN GESTO DE AGRADECIMIENTO DOS (2) PASAJES ATRAVES DE SU EMPRESA DESDE BUENOS AIRES A LIMA Y VICEVERSA, CON FECHA ABIERTA PARA PODER VIAJAR EN CUALQUIER EPOCA DEL AÑO EN DIFERENTES FECHAS Y HORA, TOTALIZANDO 20 PASAJES .-

ASIMISMO HAGÓ SABER QUE SUS PASAJEROS Y TRIPULANTES EN TODO MOMENTO ESTUVIERON BIEN ATENDIDOS Y CON EXCELENTE BIENESTAR.

ENVIO ESTA NOTA CONFORME LO HABLADO CON EL SEÑOR CARLOS BROCALES, REPRESENTANTE LEGAL EN ARGENTINA .

ATENTAMENTE .

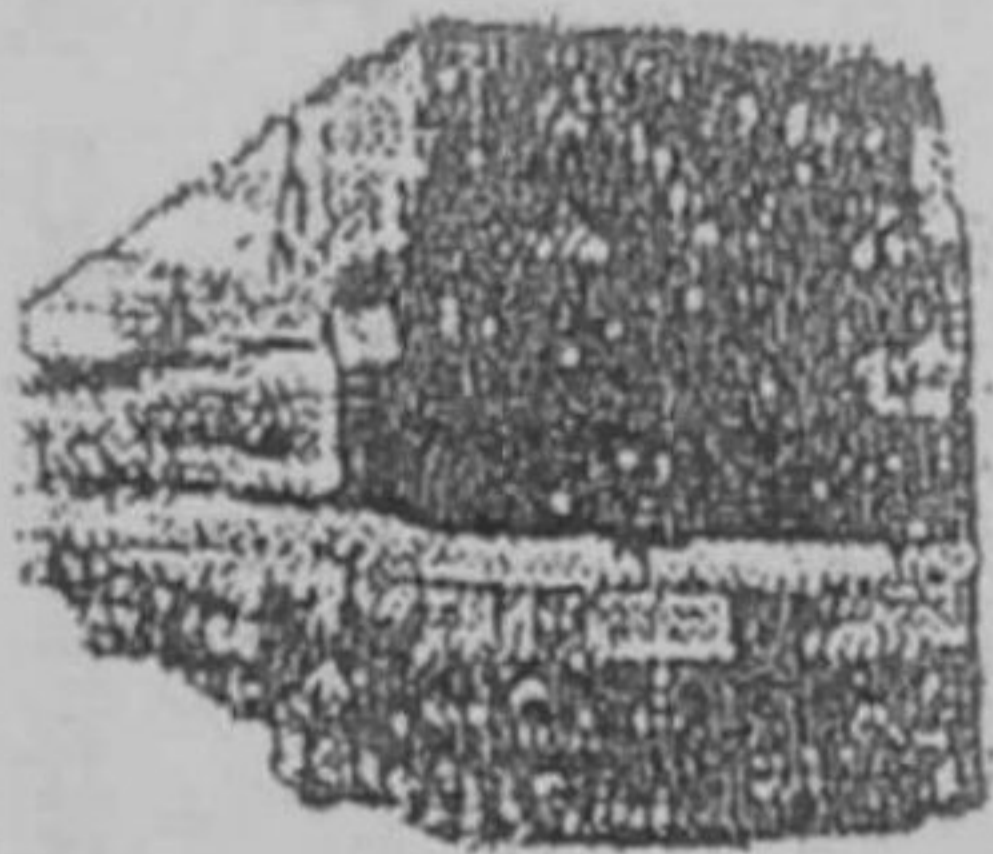
MARCELO GUSTAVO ALBORNOZ
IER ALF
JEFE PASO INER NACIONAL JAMA

EXPRESO INTERNACIONAL

ORMEÑO

X

RECIBO



DOCUMENTO
NO VALIDO
COMO
FACTURA

Nº 07640

Terminal de Omnibus Retiro
Oficina 184
Tel.: 4313-2259
Fax 4315-0796.

FEYES

Buenos Aires 13 AGOSTO de 2007

Recibí de EXPRESO INTERNACIONAL

ORMEÑO S.A

la suma de MIL TREINTA Y CINCO

DOLARES AMERICANOS.

en concepto de HOSPEDAJE Y ALIMENTACION

PASAJEROS ORMEÑO POR PROBLEMA

TEMPORAL DE NIEVE EN PASO TALLA

SON 1035 U.S.S.

FRMA

MARCELO GUSTAVO AUBORNOS 23 137 338
FEY ALV - "JAMO"

ANEXO 1-T
0072



Santiago, 29 de Junio de 2007

Señores:
AVANZADA DE SAN PEDRO DE ATACAMA
Atención: Aduana de Chile - Jefe de Turno

De nuestra consideración:

La presente tiene el fin de comunicarles nuestra preocupación por la unidad identificada con patente peruana VG 1677, código interno 1241, siendo los conductores el señor Armando Romero y el señor Julio Lobo que se encontraba en la avanzada de San Pedro de Atacama desde el día de ayer Jueves 28 del presente, quienes se debían dirigirse con suma urgencia a la ciudad de Jujuy en la República de Argentina a buscar a nuestros pasajeros que esperaban un pronto traslado a su destino.

Dichos pasajeros se encontraban en Jujuy atendidos por la División de Rescate de Gendarmería Argentina de San Salvador de Jujuy a cargo del Comandante Luis Lager, a la espera de reanudar su viaje a la ciudad de Lima - Perú procedentes de Buenos Aires, el cual fue interrumpido debido a las condiciones climáticas de la zona (Paso de Jama) esta semana.

Por tanto, solicitamos a ustedes nos informen por escrito los motivos por los cuales no pudieron dar autorización el día de ayer a nuestro bus para que continuara su trayecto a Jujuy.

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

GERMÁN FUENTES DÁVALOS
Representante Comercial
Expreso Internacional Ormeño S.A. - Chile



- C/c:
- Sr. Juan Prieto Sedó - Cónsul General del Perú en Chile
 - Dr. Elvis Tuesta - Asuntos Legales Consulado General del Perú en Chile
 - Sr. Marcos Carter Bertolotto - Presidente de FENABUS Chile
 - Dr. Joaquín Ormeño Cabrera - Gerencia General EIOSA Perú
 - Dra. Mercedes Ormeño Maloae - Dpto. Legal EIOSA Perú
 - Sr. Antonio Zamora - Apoderado EIOSA Perú

ANEXO
1-U

007

**SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
DIR. REGIONAL ADUANA ANTOFAGASTA
AVANZADA SAN PEDRO DE ATACAMA**

151

FAX



MAT.: Da respuesta Carta 29.06.07.

ANT.: Ord. 275/28.06.05.

ANTOFAGASTA,

04 JUL 2007

DE : DIRECTOR REGIONAL ADUANA ANTOFAGASTA (S).
A : SEÑOR GERMAN FUENTES DAVALOS
R.L. EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.

En relación con lo indicado en la materia, y recibida su carta de fecha 29.06.07 en la que consulta los motivos del no paso de la unidad VG-1677 de la empresa que representa en dirección a Jujuy el día 28 recién pasado, me es grato dirigirme a usted para comunicarle que efectivamente el citado vehículo se mantuvo en esta avanzada aduanera a la espera del mejoramiento de la ruta Internacional hacia Jama.

Debo señalar que la Aduana y demás Servicios fiscalizadores de la frontera de San Pedro de Atacama, en cada oportunidad y cuando las condiciones climáticas son adversas, recibe de parte de la autoridad competente, en este caso la Dirección de Vialidad, documentos formales que señalan el estado de caminos sus condiciones y restricciones de cada uno.

Para el caso que nos consulta, tengo el agrado de remitir a usted los Ord. 275 del 28.06.07 y 277 29.06.07, por medio de los cuales la autoridad Provincial de Vialidad Ministerio de Obras Públicas, nos comunica que el día 28.06.07, la ruta 27 CH, esta intransitable, y no habilitado para el tránsito de ningún tipo de vehículos, y con fecha 29.06.07, se nos comunica nuevamente desde Vialidad, pero la apertura del camino fecha última en que se autorizó de acuerdo a lo señalado, el tránsito de todos los vehículos que se encontraban bajo la mismas condiciones.

Saluda atentamente a Ud.,

[Handwritten Signature]
LAUREANO SOTO VEGA
DIRECTOR REGIONAL ADUANA (S)

