

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

RESOLUCIÓN N° 0283-2005/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 254-2004/CPC

PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)
DENUNCIANTE	:	ASOCIACIÓN PERUANA DE AUTORES Y COMPOSITORES (APDAYC)
DENUNCIADA	:	EXPRESO CRUZ DEL SUR S.A. (CRUZ DEL SUR)
MATERIA	:	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD DEL SERVICIO GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD	:	TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS POR CARRETERA

SANCION: 0,5 UIT

Lima, 9 de marzo de 2005

I ANTECEDENTES

El 3 de marzo de 2004, APDAYC denunció a Cruz del Sur por la presunta infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia APDAYC señaló que había adquirido tres pasajes para realizar la ruta Lima - Huancayo el 11 de febrero de 2004 en un ómnibus de la empresa de transportes denunciada. De conformidad con lo señalado por la denunciante, el ómnibus se detuvo en la ciudad de Huarochirí debido a que se había roto una pieza gastada del vehículo. Asimismo, manifestó que el ómnibus de reemplazo enviado a solicitud de los pasajeros llegó tres horas después de producido el incidente, lo cual ocasionó que el personal de su institución no pudiera asistir a la reunión que había motivado el viaje.

En sus descargos, Cruz del Sur señaló que el problema verificado en el vehículo que transportaba al personal de la denunciante era consecuencia de un caso fortuito. En tal sentido, la denunciada manifestó que la pieza dañada era la horquilla de la caja de cambios del sistema de transmisión, el cual había sido materia de revisión y mantenimiento el 29 de diciembre de 2002. Asimismo, Cruz del Sur señaló que su empresa cumplía con efectuar mantenimientos periódicos a sus vehículos, lo que reducía considerablemente el riesgo de falla en sus unidades de transporte.

En la Resolución N° 689-2004/CPC, la Comisión declaró que Cruz del Sur era responsable por infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que no había quedado acreditado que los desperfectos presentados por el vehículo materia de denuncia hubiesen sido ocasionados por causas ajenas a la denunciada, es decir, por un caso fortuito o fuerza mayor. Por tales motivos sancionó a Cruz del Sur con una

multa ascendente a 0,5 UIT. Asimismo, ordenó a la denunciada como medida correctiva la devolución del precio pagado por los tres pasajes materia de denuncia. Finalmente, la Comisión ordenó a Cruz del Sur que asuma las costas y costos en los que hubiera incurrido la denunciante durante la tramitación del presente procedimiento.

El 19 de julio de 2004, Cruz del Sur apeló la Resolución N° 689-2004/CPC sobre la base de los siguientes argumentos:

- i) su empresa dispone de un estricto control de calidad y rendimiento de cada una de las piezas de sus unidades de transporte, en tal sentido, la Comisión debió efectuar una verificación sobre el mantenimiento que otorga a sus vehículos, a efectos de que pueda acreditarse que el desperfecto se ocasionó debido a un supuesto de caso fortuito;
- ii) es falso que su empresa no hubiera cumplido con atender adecuadamente a los pasajeros una vez verificado el desperfecto, ya que envió una unidad de emergencia al informársele acerca de los problemas presentados por una de sus unidades de transporte en la ciudad de Huarochirí. En tal sentido, de conformidad con lo señalado por Cruz del Sur, la unidad de emergencia había reanudado el traslado de pasajeros a las 12:00 horas, tiempo prudencial tomando en consideración la distancia y el tráfico existente en la carretera; y;
- iii) su empresa cumplió con trasladar a los pasajeros de la ciudad de Lima a la ciudad de Huancayo, motivo por el cual no puede ordenárseles la devolución del monto pagado por los pasajes.

II CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si ha quedado acreditado que Cruz del Sur cumplió con el deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y, en tal sentido, si corresponde confirmar la Resolución N° 689-2004/CPC en todos sus extremos.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

De la revisión del material probatorio que obra en el expediente ha quedado acreditado que la falla presentada en el vehículo de transporte de Cruz del Sur ocasionó una demora de tres horas en la hora de llegada prevista inicialmente. En tal sentido, un consumidor razonable no esperaría que el ómnibus de la empresa con la cual contrata incumpla las condiciones establecidas al momento de adquirir el servicio de transporte.

Cruz del Sur ha alegado durante la tramitación del procedimiento que en el

presente caso nos encontraríamos ante un supuesto de rotura del nexo causal por caso fortuito, en tanto, la rotura de la horquilla de la caja de cambios del sistema de transmisión sería atribuible al impacto de una piedra existente en la carretera. En esa línea, la denunciada ha presentado tres copias legalizadas de las órdenes de trabajo realizadas los días 2, 10 y 11 de febrero de 2004 en la unidad de transporte en la que viajaba el personal de APDAYC, las cuales evidenciarían el control y mantenimiento que se le habría dado a dicho vehículo¹. Asimismo, ha presentado un informe de la Gerencia de Operaciones de su empresa, el cual señalaría que la vida útil del sistema de transmisión era del 74,6%. Por tanto, corresponde determinar si en el presente caso nos encontramos ante un supuesto de caso fortuito.

A efectos de establecer si del material probatorio presentado por la denunciada puede acreditarse la existencia de un eximente de responsabilidad, resulta importante destacar la diferencia entre la ausencia de culpa y el caso fortuito. Al respecto, debe señalarse que ambos términos hacen referencia a conceptos distintos toda vez que el primero se encuentra vinculado a un tema de culpabilidad, mientras que el segundo está referido a la causalidad. En esa línea, Messineo indicó lo siguiente:

*“(..) 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, como un terremoto o la propagación de un incendio de una cosa próxima (...).”*². (Subrayado añadido)

Asimismo, De Trazegnies ha manifestado que:

*“(...) la ausencia de culpa es un factor que se define negativamente (por una ausencia), el caso fortuito se define positivamente (por un evento). Entonces, para que pueda hablarse de caso fortuito no basta que no exista culpa; tiene que haberse producido un evento de características excepcionales”*³. (Subrayado añadido)

¹ El 16 de setiembre de 2004, APDAYC presentó un escrito en el que solicitó la tacha de los documentos presentados por Cruz del Sur toda vez que cuestionaba la veracidad de dichos medios probatorios. Sin embargo, de conformidad con la revisión del material probatorio que obra en el expediente ha podido establecerse que las copias de las órdenes de trabajo presentadas se encuentran legalizadas notarialmente, motivo por el cual ha quedado desvirtuado el argumento desarrollado por la denunciante.

² **Messineo, Francesco**. Manual de Derecho Civil y Comercial. Ediciones Jurídicas Europa – América. Buenos Aires, 1979, p.526.

³ **De Trazegnies**, Fernando. La Responsabilidad Extracontractual. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 2001. p. 333

En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que Cruz del Sur acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia, sino que acredite la existencia de un acontecimiento que interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto. En relación con este tema, Trimarchi ha señalado:

*“ (...) la prueba del caso fortuito no equivale a la prueba de la falta de culpa, en tal sentido, probar el caso fortuito significa probar un evento determinado que debe tener una característica de exterioridad (...)”⁴
(Subrayado añadido)*

Por tanto, a efectos de acreditar la existencia de un supuesto de caso fortuito resulta indispensable no sólo probar la existencia de un evento inusual, sino que éste posea una característica de exterioridad, es decir, que se presente como una “*causa ajena*”, la cual, de conformidad con lo señalado por De Trazegnies, debe entenderse como un hecho que no debe constituir un riesgo “*típico*”, motivo por el cual, en el caso de la responsabilidad objetiva, sólo el riesgo atípico tendrá valor exoneratorio.

Así, tratándose de un supuesto de responsabilidad por hecho de cosas inanimadas, únicamente se configura la liberación de responsabilidad cuando el caso fortuito o fuerza mayor es externo a la cosa. En tal sentido, cuando el daño se origina en el riesgo o vicio de la cosa, se considera propio de ella y, en consecuencia, no se configura el caso fortuito⁵.

Sobre la base de lo señalado en los párrafos anteriores, la Sala ha establecido que en el presente caso no puede alegarse un supuesto de caso fortuito, ya que la denunciada no ha cumplido con acreditar la existencia de una causa ajena que permita considerar que se ha quebrado el nexo causal, sino que se ha limitado a intentar demostrar que no existe culpabilidad. Asimismo, debe considerarse que el daño producido se ha originado en un desperfecto presentado por el ómnibus – rotura de una pieza –, es decir, en un vicio o riesgo de éste, motivo por el cual, no puede argumentarse la existencia de un caso fortuito, el cual sólo se configura cuando el hecho es “*externo a la cosa*”.

Adicionalmente, debe indicarse que los argumentos desarrollados por Cruz del Sur no resultan válidos ya que “ (...) *no hay caso fortuito cuando su apreciación depende de circunstancias que sólo se refieren al sujeto involucrado. Lo extraordinario (caso fortuito) no es algo fuera de lo común*”.

⁴ **Pietro Trimarchi**. Rischio e Responsabilità Oggettiva. A Giuffrè. Milano, 1961. En: De Trazegnies. Fernando. La Responsabilidad Extracontractual. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 2001. p. 184

⁵ Temas de Derecho Civil. Editorial Universidad Buenos Aires, 1980.

*para el sujeto sino fuera de lo común para todo el mundo (...) El caso fortuito es siempre un hecho manifiesto, de gran magnitud, de carácter general*⁶. Por tal motivo, no constituye un supuesto de caso fortuito la rotura de una pieza del ómnibus.

En tal sentido, un consumidor razonable esperaría que la empresa de transportes que contrata disponga de vehículos en estado de operatividad plena, que le permitan realizar su viaje de conformidad con las condiciones establecidas y, en este sentido, dentro del plazo previsto. No habiéndose acreditado la existencia de un supuesto de ruptura del nexo causal, la denunciada resulta responsable por no haber cumplido con las expectativas válidamente generadas en los consumidores, los cuales no se encontraban en la posibilidad de prever la ocurrencia de los desperfectos presentados.

Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Cruz del Sur con una multa ascendente a 0,5 UIT y le ordenó que asuma el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido APDAYC durante la tramitación del presente procedimiento.

Finalmente, Cruz del Sur señaló que había cumplido con trasladar al personal de APDAYC a la ciudad de Huancayo, motivo por el cual no debería habérseles ordenado la devolución del monto pagado por los boletos de viaje. Al respecto, debe señalarse que las medidas correctivas⁷ tienen por objetivo evitar que la conducta infractora produzca sus efectos negativos o evitar que éstos se vuelvan a producir, sin embargo, en el

⁶ De Trazegnies. Op. Cit. p. 339

⁷ **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 42.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; y/o,
- f) Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

(Texto modificado por la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor)

presente caso no es posible revertir los efectos. En tal sentido, la medida correctiva ordenada por la Comisión tiene naturaleza indemnizatoria al intentar colocar a los denunciantes en la situación en la que se hubieran encontrado de no haberse producido el incumplimiento. Por tales motivos, corresponde revocar la medida correctiva ordenada por la Comisión.

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: confirmar la Resolución N° 689-2004/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 1 de julio de 2004 en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: confirmar la Resolución N° 689-2004/CPC en el extremo que sancionó a Expreso Cruz del Sur S.A. con una multa ascendente a media (0,5) Unidad Impositiva Tributaria.

TERCERO: dejar sin efecto la medida correctiva ordenada en la Resolución N° 689-2004/CPC que ordenó a Expreso Cruz del Sur S.A. que cumpla con devolver a la Asociación Peruana de Autores y Compositores - APDAYC el precio pagado por los tres pasajes materia de denuncia.

CUARTO: confirmar la Resolución N° 689-2004/CPC en el extremo que ordenó a Expreso Cruz del Sur S.A. que asuma las costas y los costos en los que hubiera incurrido la Asociación Peruana de Autores y Compositores - APDAYC durante la tramitación del presente procedimiento.

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

JUAN FRANCISCO ROJAS LEO
Presidente