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

Calle De La Prosa N° 104 – San Borja

Notificación Nº 15332-2016/SPC-INDECOPI

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 23 de agosto de 2016

Exp. N° 000545-2014/CC2

Señor(es)
RUÍZ CORDERO, MILAGROS IRENE
Tomás Ramsey 925
Magdalena del Mar.-

De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución Nº 2904-2016/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 9 de agosto de 2016.

Atentamente,

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

Adj.: Copia de la Resolución Nº 2904-2016/SPC-INDECOPI

- La presente Resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con los dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 218° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, respectivamente.
- La presente Resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, inciso 1) de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Ingreso en Sala Nº 000415-2016/SPC

2016-SPC-N017563

PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	MILAGROS IRENE RUIZ CORDERO
DENUNCIADAS	:	INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA - PROTRANSPORTE LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A.
MATERIAS	:	DEBER DE IDONEIDAD TRATO PREFERENTE DEBER DE INFORMACIÓN DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDADES	:	OTRAS ACTIVIDADES DE TIPO SERVICIO NCP OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus Internacional 1 S.A., al quedar acreditado que: (i) brindó facilidades necesarias para que la denunciante pudiera acceder a uno de sus buses, considerando su condición de persona con discapacidad; y, (ii) no cometió algún acto de discriminación contra la denunciante por su condición de persona con discapacidad.

Asimismo, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus Internacional 1 S.A. e Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte, respecto de que no brindaron una atención oportuna ni adecuada a la denunciante, luego de que esta sufriera una caída en uno de sus buses, toda vez que no quedó acreditada la conducta infractora denunciada.

Igualmente, se confirma la mencionada resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar de manera oportuna, adecuada y completa, toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano".

Por otra parte, se revoca la señalada resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Lima Bus Internacional 1 S.A. y, reformándola, se declara fundada la misma, al no quedar acreditado que cumplió con brindar a la denunciante -en su condición de persona con discapacidad- las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro.

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

SANCIONES:

50 UIT - Lima Bus Internacional 1 S.A.

3 UIT - Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte

Lima, 9 de agosto de 2016

ANTECEDENTES

1. El 29 de mayo de 2015, la señora Milagros Irene Ruiz Cordero (en adelante, la señora Ruiz) denunció a Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte[1] (en adelante, Protransporte) y a Lima Bus Internacional 1 S.A.[2] (en adelante, Lima Bus), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

   (i) El 18 de enero de 2014, luego de haber verificado la página *web* del servicio "Metropolitano", en la cual se establecía que el acceso a los buses alimentadores para usuarios con discapacidad se realizaba a través de rampas, decidió tomar el vehículo con placa de rodaje A5R 793, en la ruta AN - 12, siendo que al pretender abordar a la referida unidad vehicular, el conductor se negó a bajar la rampa aduciendo que le quitaría demasiado tiempo, por lo que logró acceder al vehículo en atención a la ayuda de sus amigas, quienes cargaron su silla de ruedas;
   (ii) la unidad vehicular no contaba con un espacio para sillas de ruedas ni con los seguros necesarios para su posicionamiento, por lo cual ante una maniobra del vehículo su silla de ruedas cedió por la velocidad, arrojándola al piso, luego de lo cual la silla le cayó encima;
   (iii) al llegar a la Estación Naranjal pidió ser atendida por encontrarse adolorida, siendo que, tras obtener el libro de reclamaciones, le informaron que para presentar alguna queja debía acercarse a la Estación Central, a pesar de que necesitaba ser revisada urgentemente a causa de su osteoporosis;
   (iv) una vez que arribó a la Estación Central, se le aplicó una inyección para el dolor; no obstante, al no presentar mejora alguna, solicitó ser atendida en un centro de salud, ante lo cual le indicaron que debía esperar la llegada del conductor, quien se había llevado el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT de la unidad vehicular;

---

[1] RUC: 20510407670. Domicilio fiscal: Jr. Cuzco Nro. 286 (Esquina Lampa y Carabaya) Lima - Lima - Lima.

[2] RUC: 20492418952. Domicilio fiscal: Av. Los Incas Nro. 0 (Final Parque Sinchi Roca) Lima - Lima - Comas.

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

(v) mientras esperaba la llegada del conductor, personal de Protransporte le indicó que todos los buses eran accesibles para personas con discapacidad; sin embargo, al percatarse que el vehículo con placa de rodaje A5R 793 no cumplía con las características de accesibilidad, cambió de versión, manifestándole que dos (2) de cada 3 (tres) buses eran accesibles;

(vi) luego de tres (3) horas de espera, el personal de Protransporte decidió llevarla a la Clínica Maison de Santé en la tolva de una camioneta, negándose a ello, por lo cual finalmente fue trasladada en el asiento de la misma;

(vii) en la clínica le diagnosticaron contusiones y contracturas musculares severas que implicaban una terapia de rehabilitación, siendo que en la actualidad se encontraba recibiendo terapia de rehabilitación en la Clínica San Gabriel de San Miguel; y,

(viii) personal de Protransporte le indicó que asumiría todos los gastos y el costo de una silla de ruedas; no obstante, la silla que le fue entregada no era adecuada, pues por su tamaño le impedía moverse con facilidad, motivo por el cual tuvo que devolverla[3].

2. En sus descargos, Protransporte manifestó lo siguiente:

(i) Carecía de legitimidad para obrar pasiva, toda vez que los hechos ocurridos sucedieron dentro del vehículo con placa de rodaje A5R 793, propiedad de Lima Bus, la misma que prestaba el servicio de transporte en base a un contrato de concesión suscrito con su representada en junio del 2008; siendo que en la cláusula octava del referido contrato se estableció como una de sus obligaciones la de transportar sin discriminación a toda persona, indemnizar cualquier daño que se les causara, entre otras;

(ii) los buses del servicio "Metropolitano", en su servicio troncalizado, tenían acceso universal para las personas con discapacidad y usuarios preferentes en un 100%, siendo que facilitaban el ingreso directo de todos los pasajeros; sin embargo, en el caso de los buses alimentadores, que daban servicio en los terminales del Naranjal y Matellini, solo el 10% de la flota -de acuerdo con el contrato de concesión de operación de buses- contaba con elevadores de silla de ruedas y espacio para dar seguridad a los usuarios durante el viaje;

[3] Mediante Resolución 1 de fecha 27 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Nº 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ruiz contra Protransporte por presuntas infracciones del Código. Posteriormente, por Resolución 2 de fecha 23 de julio de 2014, la Secretaría Técnica resolvió incluir de oficio a Lima Bus como codenunciada bajo los mismos cargos imputados a Protransporte.

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

(iii) los buses de la troncal y los alimentadores que contaban con elevador para usuarios con discapacidad motriz, se encontraban debidamente señalizados, ello con el fin de dar un servicio efectivo a los usuarios;
(iv) la caída de la denunciante se produjo en el servicio de un bus alimentador que no contaba con elevador para personas con discapacidad en silla de ruedas, siendo que la usuaria abordó el bus con pleno conocimiento de que no era adecuado para su condición, contando con la ayuda de sus acompañantes y del mismo conductor;
(v) en el momento del traslado, debido a un bache, el conductor realizó una maniobra que provocó que la denunciante sufriera una caída que le generó algunas contusiones;
(vi) luego de ocurridos los hechos, la señora Ruiz se dirigió al Terminal Naranjal, donde se le ofreció apoyo; sin embargo, la denunciante lo rechazó, interponiendo el Reclamo 0010009 en el libro de reclamaciones;
(vii) al llegar a la Estación Central, la denunciante informó sobre lo ocurrido a la orientadora de turno, quien la trasladó al tópico del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL de esa estación, donde le brindaron los primeros auxilios y le colocaron una inyección para el dolor;
(viii) posteriormente, trasladó a la señora Ruíz a la Clínica Maison de Santé, donde recibió atención médica especializada y se le diagnosticó "policontuso pierna y brazo izquierdo", descartándose la existencia de fracturas, siendo que dicha atención se efectuó a través del SOAT de la unidad vehicular;
(ix) el personal de la Unidad de Atención al Usuario - UAU apoyó en todo momento a la denunciante, hasta que fue dada de alta en la mencionada clínica; asimismo, brindó apoyo a la señora Ruiz en las gestiones en la delegación policial, compañía de seguros, con la documentación que exigía la clínica y con las consultas posteriores;
(x) efectuó las gestiones con el concesionario del bus en relación con la adquisición de una silla de ruedas, la misma que fue entregada a la denunciante; e,
(xi) informó a la denunciante que su personal de campo venía siendo capacitado en talleres de sensibilización y trato adecuado para personas con discapacidad, realizados con el apoyo del Instituto de Comunicación y Desarrollo para la Inclusión.

3. Por su parte, en su defensa, Lima Bus señaló lo siguiente:

(i) El 18 de enero del 2014, la denunciante, un familiar que la acompañaba, los pasajeros y hasta las personas que se encontraban en el paradero ejercieron presión contra el chofer del vehículo con placa de rodaje A5R 793 a fin de que permitiera a la señora Ruiz abordar la

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

unidad vehicular, pese a que no se encontraba acondicionada para el transporte de personas con discapacidad, lo cual fue informado a la señora Ruiz; sin embargo, el conductor cedió ante la presión;

(ii) de conformidad con el anexo 13 del contrato de concesión suscrito con Protransporte, su obligación era poner a disposición del sistema el 10% de sus unidades con dispositivos adecuados para el transporte de personas con discapacidad -plataforma elevadora, pasamanos con contraste, señal sonora audible, anclas, entre otros-; sin embargo, el bus abordado por la denunciante no era uno de ellos;

(iii) todos los vehículos acondicionados para el traslado de personas con discapacidad eran ampliamente conocidos por los usuarios y sobre todo por las personas con discapacidad;

(iv) el accidente se produjo como consecuencia de que la ruta designada por Protransporte presentaba baches y se encontraba en mal estado, siendo la autoridad municipal y, en particular Protransporte, responsables del mantenimiento de las vías;

(v) en atención a que la unidad vehicular que abordó la denunciante no era uno habilitado para personas con discapacidad, la señora Ruíz fue ubicada en la parte posterior del vehículo, ya que reunía las mejores condiciones para su traslado. La denunciante en todo momento estuvo acompañada de un familiar que pudo haberla apoyado en cualquier circunstancia de riesgo;

(vi) no constituía obligación de los concesionarios, sino del concedente, brindar información a los usuarios;

(vii) la denunciante sabía, en todo momento, que la unidad no contaba con rampa (plataforma elevadora), puesto que no se trataba de uno de sus buses acondicionados para el transporte de personas con discapacidad, los cuales se diferenciaban de los buses normales;

(viii) de los reportes médicos presentados no se desprendía que la denunciante haya sufrido contusiones y contracturas severas, toda vez que el diagnóstico de la Clínica Maisón de Santé fue de "policontuso-leve- traumatismos superficiales múltiples", lo cual no involucraba algún tipo de lesión ósea;

(ix) luego del accidente, la señora Ruiz fue socorrida y restablecida en su asiento, siendo trasladada a la Estación Naranjal para proceder con la adopción de las medidas correspondientes; sin embargo, la denunciante en todo momento mostró hostilidad, poca disposición para recibir el apoyo que se le ofrecía y en todo momento estuvo efectuando sus reclamos de modo personal, lo cual descartaba cualquier gravedad de sus contusiones. El conductor le indicó que podía ser atendida bajo la cobertura del SOAT, lo que fue rechazado por la denunciante prefiriendo ir a la Estación Central;

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

(x) su empresa a través del SOAT cubrió los gastos derivados del tratamiento ambulatorio referente al control por traumatología, farmacia, consulta por medicina física y rehabilitaciones;
(xi) de manera voluntaria y solidaria efectuó la entrega de una silla de ruedas a la denunciante, la misma que fue devuelta por no cumplir con sus especiales exigencias;
(xii) a la fecha, seguía cubriendo los gastos derivados de las sesiones de terapias realizadas en la Clínica Maisón de Santé que requería la denunciante; y,
(xiii) su empresa no realizaba prácticas discriminatorias siendo que, por el contrario, prestaba el servicio de transporte público a todos los usuarios del sistema indistintamente, brindando un trato adecuado a las personas con discapacidad que utilizaban silla de ruedas a fin de salvaguardar su integridad física.

4. Mediante Resolución 2331-2015/CC2 del 17 de diciembre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

(i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Protransporte y Lima Bus, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 41° del Código, en los extremos referidos a que: (a) no habrían cumplido con brindar las facilidades necesarias para que la denunciante pudiera acceder a uno de sus buses, considerando su condición de persona con discapacidad; (b) no habrían cumplido con brindar a la denunciante -en su condición de persona con discapacidad- las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro; y, (c) no habrían brindado una atención oportuna ni adecuada a la denunciante, luego de que esta sufriera una caída en uno de sus buses;
(ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Protransporte, por infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar de manera oportuna, adecuada y completa, toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano"; sancionándola con una multa de 3 UIT;
(iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus, por presunta infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código, en el extremo relacionado a que no habría brindado de manera oportuna, adecuada y completa, toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano";
(iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Protransporte y Lima Bus, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código, en el extremo referido a que no habrían puesto a disposición de la denunciante las facilidades de acceso ni la infraestructura necesaria

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

para poder recibir el servicio de transporte contratado, pese a su condición de persona con discapacidad;

(v) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora Ruiz;

(vi) ordenó a Protransporte que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la referida resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascendían a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se pusiera fin a la instancia administrativa, la denunciante podía solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual debía presentar una solicitud de liquidación de costas y costos; y,

(vii) dispuso la inscripción de Protransporte en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.

5. El 19 de enero de 2016, Protransporte interpuso recurso de apelación contra la Resolución 2331-2015/CC2, reiterando los argumentos esgrimidos en el numeral 2 puntos (ii), (iii) y (iv) de la presente resolución. Asimismo, agregó lo siguiente:

(i) La Comisión no se pronunció en la parte resolutiva de la resolución impugnada sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva que formuló;

(ii) el órgano resolutivo consignó, en la parte considerativa de la resolución apelada, que su representada no había brindado una información veraz respecto de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano"; sin embargo, en la parte resolutiva de la misma, estableció que su empresa no había cumplido con brindar de manera oportuna, adecuada y completa dicha información, lo cual resultaba contradictorio;

(iii) la información del servicio "Metropolitano" para personas con discapacidad se encontraba precisada en su página *web*, de libre acceso para cualquier ciudadano; sin embargo, la Comisión tomó en cuenta la información consignada en una página *web* no oficial, la misma que fue consultada el 21 de agosto de 2013 y no en enero de 2014, cuando ocurrió el accidente en cuestión;

(iv) cuestionó la graduación de la sanción impuesta en atención a los argumentos expuestos en los puntos (ii) y (iii) del presente numeral. Añadió que la multa impuesta afectaba sus estados financieros, los cuales se encontraban compuestos por fondos de naturaleza pública, repercutiendo en el cumplimiento de metas de los Planes Operativos y Estratégicos de su institución; y,

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

(v) en tanto no era responsable por la conducta infractora denunciada, no correspondía disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; asimismo, ello afectaba su imagen y buen nombre.

6. El 20 de enero de 2016, la señora Ruiz también apeló Resolución 2331-2015/CC2, manifestando lo siguiente:

(i) La Comisión indicó que Lima Bus no era responsable por la idoneidad del servicio otorgado ni por no haberle brindado un trato preferente por ser una persona con discapacidad, en atención al anexo 13 del contrato de concesión, el cual establecía que un mínimo del 10% de los buses alimentadores asignados a la ruta contaban con elevadores para sillas de ruedas; sin embargo, no consideró que el numeral 7.5. del referido anexo regulaba otras condiciones de accesibilidad generales aplicables a todos los buses para personas en diferentes situaciones de discapacidad;

(ii) Lima Bus vulneró el artículo 41°.2 del Código y la Ley 27408, Ley de Atención Preferente, al no cumplir con adecuar en todos sus buses un espacio determinado para personas con discapacidad ni con implementar las medidas que garantizaran su acceso y seguridad, más allá de si había sido pactado en el contrato de concesión celebrado con Protransporte;

(iii) lo antes descrito también implicó un trato discriminatorio por parte de Lima Bus a las personas con discapacidad, quienes ante tal situación se veían impedidas de ingresar al bus y disfrutar de servicio de transporte;

(iv) Protransporte debió exigir en el contrato de concesión que el 100% de los buses del "Metropolitano" contaran con elevador para silla de ruedas, de conformidad con el artículo 44°.1 de la antigua Ley General de la Persona con Discapacidad;

(v) la Comisión no analizó los siguientes hechos que sustentaron la mala atención brindada por Lima Bus y Protransporte ante el accidente sufrido: (a) tuvo que ir hasta la Estación Central para presentar su queja y le pudieran brindar la atención médica requerida, siendo trasladada en un bus que tampoco contaba con medidas de accesibilidad interna; (b) tuvo que esperar la llegada del conductor con el SOAT de la unidad vehicular para ser trasladada a un centro de salud; (c) personal de Protransporte le indicó que todos los buses eran accesibles para personas con discapacidad; sin embargo, posteriormente cambió de versión, manifestándole que dos (2) de cada 3 (tres) buses eran accesibles; y, (d) el personal de Protransporte decidió llevarla a la Clínica Maison de Santé, pretendiendo subirla en la tolva de una

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

camioneta, negándose a ello, por lo cual finalmente fue trasladada en el asiento de la misma;

(vi) el acta de entrega de fecha 4 de abril de 2014 había sido firmada por coacción; y,

(vii) la Comisión no consideró que, si bien se le entregó una nueva silla de ruedas, esta no resultó adecuada porque su tamaño no le permitía moverse adecuadamente ni tener estabilidad en su asiento por lo que fue devuelta, siendo que la misma no había sido restituida.

7. El 5 de mayo de 2016, Lima Bus presentó un escrito reiterando sus argumentos de defensa. Agregó que no coaccionó a la señora Ruiz a firmar la constancia de atención médica que se le entregó.

8. El 6 de mayo de 2016, la señora Ruiz presentó un escrito indicando que la página *web* consultada era la oficial y que la consulta había sido realizada el mismo día del accidente. Asimismo, la denunciante solicitó que se le conceda el uso de la palabra.

9. La Sala citó a las partes a un informe oral a realizarse el 27 de julio de 2016, diligencia que fue reprogramada para el día 9 de agosto de 2016, llevándose esta a cabo con la participación de las representantes de la denunciante y de Lima Bus.

10. Tomando en consideración que la señora Ruiz no ha cuestionado los extremos de la Resolución 2331-2015/CC2 que declararon infundada su denuncia contra: (i) Protransporte, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 41° del Código, en los extremos referidos a que: (a) no habría cumplido con brindar las facilidades necesarias para que la denunciante pudiera acceder a uno de sus buses; y, (b) no habría cumplido con brindar a la denunciante las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro; (ii) Lima Bus, por presunta infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código; y, (iii) Protransporte, por presunta infracción del artículo 1°.1 literal d) y 38° del Código; los mismos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la integración de la resolución recurrida

11. En su recurso de apelación, Protransporte indicó que la Comisión no se pronunció en la parte resolutiva de la resolución impugnada sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva que formuló.

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

12. El artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutiva sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla[4].

13. Al respecto, esta Sala advierte que, en la parte considerativa de la resolución impugnada, la Comisión decidió desestimar la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva efectuada por Protransporte.

14. Sin embargo, de la revisión de la parte resolutiva de dicho pronunciamiento, se aprecia que la primera instancia no consignó de manera expresa cuál era su decisión en relación con tal extremo.

15. Por lo anterior, corresponde integrar la resolución venida en grado en el extremo que la Comisión omitió indicar en su parte resolutiva, que correspondía desestimar la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva efectuada por Protransporte, debiéndose tener por consignado ello.

(ii) Sobre la presunta incongruencia contenida en la Resolución 2331-2015/CC2

16. En su recurso de apelación, Protransporte manifestó que la Comisión consignó, en la parte considerativa de la resolución apelada, que su representada no había brindado una información veraz respecto de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano"; sin embargo, en la parte resolutiva de la misma, estableció que su empresa no había cumplido con brindar de manera oportuna, adecuada y completa dicha información, lo cual resultaba contradictorio.

17. Al respecto, de la revisión de la parte considerativa de la resolución impugnada, esta Sala advierte que, en relación con el extremo referido a la vulneración del deber de información por parte de Protransporte, la Comisión estableció lo siguiente:

> *"(...) en el caso concreto, la señora Ruiz no pudo acceder a una información oportuna, suficiente, veraz, y así efectuar un uso adecuado de los servicios de la denunciada, en la medida que la información consignada en la página web de Protransporte antes de la ocurrencia de los hechos materia de denuncia*

[4] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370°.- Competencia del Juez superior.**
El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.
(...).

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

indicaba que todos los buses alimentadores contaban con acceso para personas con discapacidad, lo cual se ha acreditado que no es cierto.
(...)
Por las razones expuestas, habiendo quedado acreditado que Protransporte consignó una información que no era veraz, puesto que indicaba que todos los buses cuentan con acceso para personas con discapacidad, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia interpuesta contra Protransporte."

18. Asimismo, en la parte resolutiva de la resolución apelada, la Comisión consignó lo siguiente:

> *"**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte por infracción al artículo 1.1. literal b) de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar de manera oportuna, adecuada y completa toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del Metropolitano."*

19. De la lectura integral de la Resolución 2331-2015/CC2, este Colegiado considera que la misma no contiene contradicción alguna, pues si bien la Comisión indicó que la información brindada por Protransporte en relación con la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano" no era veraz; ello fue considerando que la denunciada había omitido consignar que únicamente el 10% de su flota contaba con acceso para personas con discapacidad a través de rampas, lo cual se tradujo en una información inoportuna, inadecuada e incompleta para la consumidora, quien habría abordado la unidad vehicular de Lima Bus en atención a la información brindada por Protransporte en su portal virtual.

20. En atención a lo expuesto, corresponde desestimar el alegato de la denunciada en este extremo.

Sobre el deber de idoneidad y el trato preferente

21. El artículo 2º inciso 2 de nuestra Constitución establece que "*Toda persona tiene derecho a (...) la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.*

22. Nuestro Tribunal Constitucional ha señalado que el derecho a la igualdad consagrado por esta norma tiene dos dimensiones: una formal y otra material. En su dimensión formal, impone una exigencia al legislador para que éste no realice diferencias injustificadas; pero también a la

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

Administración Pública y aun a los órganos de la jurisdicción, en el sentido de que la ley no puede aplicarse en forma desigual frente a supuestos semejantes (igualdad en la aplicación de la ley). Respecto de la dimensión material del derecho a la igualdad, el máximo intérprete de la Constitución ha señalado lo siguiente:

> *"En su dimensión material, el derecho de igualdad supone no sólo una exigencia negativa, es decir la abstención de tratos discriminatorios; sino, además, una exigencia positiva por parte del Estado, que se inicia con el reconocimiento de la insuficiencia de los mandatos prohibitivos de discriminación y la necesidad de equiparar situaciones, per se, desiguales. Tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales, pues, no se traduce en el derecho a ser objeto del mismo trato, con independencia del contexto o la circunstancias en las que un sujeto se encuentre, sino a que se realice un tratamiento diferenciado si es que dos sujetos no se encuentran en una situación igual"*[5].

23. Así, se ha reconocido que el derecho a la igualdad, en su faz material, también implica la exigencia de ser tratado en forma distinta, cuando un sujeto no se encuentra en una situación igual a la de los demás, teniendo en cuenta las circunstancias de aquél. A mayor abundamiento, a nivel doctrinario se ha señalado que uno de los problemas de la igualdad sustancial o material es determinar qué tipo de desigualdades de hecho cabe alegar como fundamento de un trato desigual, siendo que "las desigualdades que han de ser compensadas son las desigualdades inmerecidas"[6].

24. De otro lado, el Tribunal Constitucional ha recordado en varios pronunciamientos que los derechos fundamentales (entre ellos, el derecho a la igualdad) vinculan no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina "eficacia horizontal de los derechos fundamentales". En efecto, dicho órgano colegiado ha señalado que:

> *"Conforme al artículo 38° de la Constitución, "Todos los peruanos tienen el deber [...] de respetar, cumplir y defender la Constitución", norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública"*[7].

---

5 Sentencia del Tribunal Constitucional Nº 0606-2004-AA/TC publicada el 15/08/2005. Ver: http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00606-2004-AA.html

6 **PIETRO SANCHIS, Luis**, "Los derechos sociales y el principio de igualdad sustancial", en: *Revista del Centro de Estudios Constitucionales* Nº 22. Madrid, septiembre-diciembre-1995, p. 31-37. Ver: http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/15/RCEC_22_007.pdf

7 Sentencia del Tribunal Constitucional Nº 1848-2004-AA/TC publicada el 15/03/2005. Ver: http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html

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

25. Lo antes señalado, constituye precisamente el fundamento del artículo 41º del Código[8], el cual establece de manera expresa la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Asimismo, señala que el proveedor está obligado a adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando el acceso y seguridad de las personas que merecen un trato preferente.

26. En virtud de lo expuesto, en el presente caso debe considerarse la especial condición de la denunciante, es decir, el ser una persona con discapacidad[9] y efectuar el análisis en atención a las disposiciones normativas como el Código que predisponen una especial protección en su actuación en el mercado y en las relaciones de consumo.

27. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el artículo 18º del Código[10] define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo

---

8 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad**
41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:
a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.
41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

9 **LEY 29973. LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD. Artículo 2°.- Definición de la persona con discapacidad.-** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Respecto de la definición de Persona con discapacidad, la norma técnica A.120 de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores dispone:

Artículo 3°.- Para los efectos de la presente Norma se entiende por:
Persona con discapacidad: Aquella que, temporal o permanentemente, tiene una o más deficiencias de alguna de sus funciones físicas, mentales ó sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales.
(...)

10 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es 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.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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

que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19º de la referida norma[11] establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

28. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

(i) Sobre las facilidades brindadas por Lima Bus para que la denunciante pudiera acceder al bus

29. La señora Ruiz denunció a Lima Bus, toda vez que no le brindó las facilidades necesarias para que pudiera acceder a uno de sus buses, considerando su condición de persona con discapacidad.

30. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus en este extremo, al no considerar acreditada la conducta infractora denunciada.

31. En su recurso apelación, la señora Ruiz indicó que si bien el contrato de concesión celebrado entre Lima Bus y Protransporte establecía que un mínimo del 10% de los buses alimentadores asignados a la ruta debían contar con elevadores para sillas de ruedas; el numeral 7.5. del referido anexo regulaba otras condiciones de accesibilidad generales aplicables a todos los buses para personas en diferentes situaciones de discapacidad.

32. Adicionalmente, la señora Ruiz manifestó que Lima Bus vulneró el artículo 41°.2 del Código y la Ley de Atención Preferente, al no cumplir con las medidas que garantizaran su acceso a la unidad vehicular de la denunciada, más allá de si había sido pactado en el contrato de concesión celebrado con Protransporte.

---

[11] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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

33. Sobre el particular, esta Sala considera pertinente acotar que, a fin de analizar la conducta infractora denunciada, en primer lugar debe determinarse si ante el requerimiento de la denunciada de tomar el servicio de transporte en cuestión, el personal de Lima Bus tomó las medidas necesarias a fin de que la consumidora pudiera ingresar a la unidad vehicular de la denunciada, más allá de verificar el cumplimiento, por parte de Lima Bus, de las disposiciones a que se hubiere obligado en relación con las condiciones de accesibilidad de sus buses frente a Protransporte, en atención al contrato de concesión suscrito con esta.

34. De este modo, a lo largo del procedimiento la denunciante manifestó que decidió tomar el vehículo con placa de rodaje A5R 793 de Lima Bus, en la ruta AN - 12, siendo que, al pretender abordar a la referida unidad vehicular, el conductor se negó a bajar la rampa aduciendo que le quitaría demasiado tiempo, por lo que logró acceder al vehículo en atención a la ayuda de sus amigas, quienes cargaron su silla de ruedas.

35. Sin embargo, la denunciante no presentó medio de prueba alguno que acredite, ni siquiera de manera indiciaria, que el personal de la denunciada se haya negado a brindarle las facilidades necesarias para que pudiera ingresar a la unidad vehicular en cuestión, más allá de sus alegaciones, siendo importante considerar que finalmente la señora Ruiz pudo acceder al referido vehículo y hacer uso de servicio de transporte ofrecido.

36. En este punto, cabe resaltar que el artículo 162º.2 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[12] (en adelante, LPAG), dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas de sus afirmaciones[13]; no obstante, la denunciante no ha cumplido con ello.

37. Finalmente, si bien la denunciante manifestó que Protransporte debió exigir en el contrato de concesión que el 100% de los buses del "Metropolitano" contaran con elevador para silla de ruedas, de conformidad con el artículo 44°.1 de la antigua Ley General de la Persona con Discapacidad; lo cierto es que tal hecho no ha sido materia de denuncia, por lo que no corresponde a este Colegiado emitir un pronunciamiento al respecto.

---

12 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162º.- Carga de la prueba.** (...) **162.2** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

13 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º. Carga de la prueba.** 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.

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

38. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus en este extremo.

(ii) Sobre las facilidades brindadas por Lima Bus para posicionar la silla de ruedas de la denunciante dentro del bus

39. En el presente caso, la señora Ruiz denunció a Lima Bus, pues no cumplió con brindarle las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad.

40. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus en este extremo, al no considerar acreditada la conducta infractora denunciada.

41. En su recurso de apelación, la señora Ruiz indicó que si bien el contrato de concesión celebrado entre Lima Bus y Protransporte establecía que un mínimo del 10% de los buses alimentadores asignados a la ruta debían contar con elevadores para sillas de ruedas; el numeral 7.5. del referido anexo regulaba las otras condiciones de accesibilidad generales aplicables a todos los buses para personas en diferentes situaciones de discapacidad.

42. Asimismo, la denunciante alegó que Lima Bus vulneró el artículo 41°.2 del Código y la Ley de Atención Preferente, al no cumplir con adecuar en todos sus buses un espacio determinado para personas con discapacidad, más allá de si había sido pactado en el contrato de concesión celebrado con Protransporte.

43. Al respecto, a lo largo del procedimiento Lima Bus reconoció que el bus al que tuvo acceso la señora Ruiz no se encontraba habilitado para personas con discapacidad, siendo que la denunciante fue ubicada en la parte posterior del vehículo, ya que reunía las mejores condiciones para su traslado y se encontró acompañada de un familiar en todo momento.

44. Cabe anotar que Lima Bus sustentó tal circunstancia en las disposiciones contenidas en el anexo 13 del contrato de concesión suscrito con Protransporte, según las cuales únicamente respecto del 10% de sus unidades, se encontraba obligada a haber implementado dispositivos adecuados para el transporte de personas con discapacidad.

45. Al respecto, el numeral 7.4. del "Anexo N° 13 Especificaciones de Buses troncales y Alimentadores" correspondiente al "Contrato de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de

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

Buses de Alta Capacidad (COSAC I)" celebrado entre Lima Bus y Protransporte en junio de 2008, establece lo siguiente[14]:

> ***"7.4. Buses Convencionales y Buses Convencionales de Menor Tamaño equipados con elevador para silla de ruedas***
>
> *Un mínimo del 10% de los buses Alimentadores asignado a la ruta, contara con elevadores para sillas de ruedas para facilitar el acceso de personas con discapacidad." (Subrayado Agregado)*

46. De la disposición antes descrita, esta Sala estima que la misma únicamente hace referencia al mínimo de buses alimentadores que deben contar con elevadores para sillas de ruedas, lo cual no implica de modo alguno que únicamente dichos buses deben encontrarse debidamente acondicionados en el interior, para transportar pasajeros con algún tipo de discapacidad.

47. Así, el numeral 7.5. del referido anexo, establece la siguiente estipulación[15]:

> ***" 7.5 Condiciones de Accesibilidad***
>
> *Los buses deberán cumplir los siguientes requerimientos de Accesibilidad:*
>
> 1. *Se deberá ubicar en el primer cuerpo del autobús y lo más cercano a la puerta de acceso, un espacio destinado y debidamente marcado específicamente para discapacitados en sillas de ruedas.*
> 2. *El piso o superficie del autobús debe distribuirse de tal forma que permita el fácil acceso tanto a los pasajeros sin discapacidad como aquellos que tengan algún tipo de movilidad reducida, incluyendo a los que lo hagan en su propia silla de ruedas.*
> 3. *El espacio para discapacitados deberá contar con cinturón de seguridad de tres puntos y ser fijados a la carrocería del autobús y colocados a una altura del piso del vehículo de 680 mm aprox.*
>
> *(...)*
>
> 5. *Se deberá contar con un sensor en el cinturón de seguridad o en el sistema de anclaje de la silla de ruedas el cual indique al conductor, con una señal audible y luminosa, hasta que la silla de ruedas no este debidamente anclada y su ocupante no este sujeto a la misma con su respectivo cinturón de seguridad.*
> 6. *El recorrido desde la puerta de ascenso o ingreso al interior del autobús hasta el espacio de alojamiento de las sillas de ruedas debe tener un espacio mínimo de 800 mm libre de obstáculos.*
>
> *(...)" (Subrayado Agregado)*

[14] En la foja 156 del expediente.

[15] En la foja 156 del expediente.

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

48. De la disposición antes mencionada, se evidencia que Lima Bus se obligó a contar con diversas condiciones de accesibilidad en todos sus buses para personas con discapacidad; sin embargo, la propia denunciada ha reconocido que la unidad vehicular en la que abordó la denunciante no se encontraba habilitada para transportar pasajeros con dicha condición.

49. Ahora bien, esta Sala considera que en tanto la denunciante abordó el ómnibus de la denunciada, siendo esta una persona con discapacidad y, ante la carencia de una infraestructura adecuada para brindar el servicio de transporte a pasajeros con dicha condición; el personal de Lima Bus debió adoptar las medidas de seguridad que estuvieron a su alcance a fin de evitar que la señora Ruiz sufriera un accidente ante las posibles incidencias que podían acontecer con la unidad vehicular en movimiento; no obstante, la denunciada no presentó medio de prueba alguna a fin de acreditar ello.

50. En atención a lo antes expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus en este extremo; y, reformándola, se declara fundada la misma, al quedar acreditado que no cumplió con brindar a la denunciante las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad.

(iii) Sobre la presunta atención no oportuna ni adecuada a la denunciante luego de su caída en el bus

51. En el presente caso, la señora Ruiz manifestó que Lima Bus ni Protransporte le brindaron una atención oportuna ni adecuada luego de que sufriera una caída en uno de sus buses.

52. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus y Protransporte en este extremo, al no considerar acreditada la conducta infractora denunciada.

(a) Sobre la responsabilidad de Protransporte

53. Sobre el particular, de la revisión del numeral 8.16 de la cláusula octava correspondiente al "Contrato de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I)" celebrado entre Lima Bus y Protransporte en junio de 2008, se aprecian las obligaciones que Lima Bus tenían frente a los pasajeros[16]:

16 En la foja 156 del expediente.

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

"El Concesionario debe:

(i) Transportar sin discriminación toda persona que haya adquirido un Medio de validación de Acceso del Operador de la Unidad de Recaudo, cumpliendo los requisitos y estándares de calidad y seguridad previstos en el Anexo N° 8 y haya sido validado por la Unidad de Recaudo, salvo que medien razones de seguridad, salud e integridad de los demás Pasajeros.

(ii) Indemnizar cualquier daño que se cause a los Pasajeros directamente o mediante la compañía aseguradora. Por la vía del contrato de transporte con los Pasajeros. El Concesionario será responsable frente a los Pasajeros siempre y cuando el hecho que cause el daño le sea imputable.

(...)"

54. De la referida cláusula esta Sala aprecia que es Lima Bus y no Protransporte, la empresa responsable del servicio de transporte y quien responde frente a los consumidores sobre las consecuencias derivadas de la prestación del mismo.

55. En tal sentido, toda vez que Protransporte no resulta responsable frente a los consumidores sobre la idoneidad del servicio de transporte cuestionada, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Protransporte, en este extremo.

(b) Sobre la responsabilidad de Lima Bus

56. En su recurso de apelación, la señora Ruiz manifestó que la Comisión no analizó los siguientes hechos que sustentaron la mala atención brindada por la denunciada ante el accidente sufrido:

(a) Tuvo que ir hasta la Estación Central para presentar su queja y le pudieran brindar la atención médica requerida, siendo trasladada en un bus que tampoco contaba con medidas de accesibilidad interna;
(b) tuvo que esperar la llegada del conductor con el SOAT de la unidad vehicular para ser trasladada a un centro de salud;
(c) personal de Protransporte le indicó que todos los buses eran accesibles para personas con discapacidad; sin embargo, posteriormente cambió de versión, manifestándole que dos (2) de cada 3 (tres) buses eran accesibles; y,
(d) el personal de Protransporte decidió llevarla a la Clínica Maison de Santé, pretendiendo subirla en la tolva de una camioneta, negándose a ello, por lo cual finalmente fue trasladada en el asiento de la misma.

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

57. Al respecto, es preciso indicar que no es un asunto controvertido el hecho de que, luego de suscitado el accidente en cuestión, la señora Ruiz fue trasladada a la Estación Naranjal.

58. Sin embargo, la señora Ruiz refirió que, al llegar a la Estación Naranjal, pidió ser atendida por encontrarse adolorida, siendo que, tras obtener el libro de reclamaciones, le informaron que para presentar alguna queja debía acercarse a la Estación Central, a pesar de que necesitaba ser revisada urgentemente a causa de su osteoporosis.

59. Por su parte, Lima Bus negó lo indicado por la denunciante, manifestando que luego del accidente, la señora Ruiz fue socorrida y restablecida en su asiento, siendo trasladada a la Estación Naranjal para proceder a la adopción de las medidas correspondientes. Sin embargo, la denunciante en todo momento mostró hostilidad, poca disposición para recibir el apoyo que se le ofrecía y en todo momento estuvo efectuando sus reclamos de modo personal. Agregó que el conductor le indicó que podía ser atendida bajo la cobertura del SOAT, lo que fue rechazado por la denunciante prefiriendo ir a la Estación Central.

60. Obra a fojas 39 del expediente, copia de la Hoja de Reclamación 001009-2013-LDR-0038 del 18 de enero de 2014, a las 2:15 horas, a través del cual se aprecia el reclamo interpuesto por la señora Ruiz en la Estación Naranjal. Sin embargo, en dicho documento la denunciante no expresó la presunta negativa de la denunciada de ser atendida en el referido terminal del "Metropolitano" ante el accidente sufrido.

61. Asimismo, si bien, a fin de acreditar su afirmación, la señora Ruiz adjuntó copias de las declaraciones testimoniales de las señoras Alba Paloma Carrillo Serna y Juana Susana Melendez Gonzales, las mismas que obran a fojas 37 y 38 del expediente; lo cierto es que estas constituyen declaraciones de parte, que no generan convicción en este Colegiado respecto del alegato de la denunciante. Cabe indicar que, conforme a lo señalado en el artículo 229º del Código Procesal Civil[17], norma de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo, dichas personas se encontraban impedidas de declarar como testigos, dado que por la existencia de una cercanía con la señora Ruiz -al tratarse de sus amigas, conforme a lo señalado por la propia

[17] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 229°.- Prohibiciones.-** Se prohíbe que declare como testigo:
1. El absolutamente incapaz, salvo lo dispuesto en el Artículo 222;
2. El que ha sido condenado por algún delito que a criterio del Juez afecte su idoneidad;
3. El pariente dentro del cuarto grado de consaguinidad o tercero de afinidad, el cónyuge o concubino, salvo en asuntos de derecho de familia o que lo proponga la parte contraria;
4. El que tenga interés, directo o indirecto, en el resultado del proceso; y,
5. El Juez y el auxiliar de justicia, en el proceso que conocen.

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

denunciante- se asume que tienen un interés en el resultado del procedimiento.

62. En tal sentido, esta Sala no puede determinar fehacientemente lo acontecido en la Estación Naranjal, siendo que no puede tomar por cierta la alegación de la denunciante en este extremo.

63. Sin perjuicio de lo antes señalado, ambas partes han coincido en señalar que una vez que la denunciante llegó a la Estación Central le aplicaron una inyección para el dolor, siendo posteriormente trasladada a la Clínica Maison de Santé.

64. En este punto, cabe anotar que si bien la señora Ruiz manifestó que: (i) tuvo que esperar la llegada del conductor con el SOAT de la unidad vehicular para ser trasladada a un centro de salud; (ii) personal de Protransporte le indicó que todos los buses eran accesibles para personas con discapacidad; sin embargo, posteriormente cambió de versión, manifestándole que dos (2) de cada 3 (tres) buses eran accesibles; y, (iii) el personal de Protransporte decidió llevarla a la Clínica Maison de Santé, pretendiendo subirla en la tolva de una camioneta, negándose a ello, por lo cual finalmente fue trasladada en el asiento de la misma; no presentó medio de prueba alguna para sustentar dichas afirmaciones.

65. Así, obra a fojas 258 y 259 del expediente, el documento con fecha de siniestro 18 de enero del 2014, a las 16:21 horas, emitido por ISA Group, en el que se consigna como diagnóstico: "Policontuso Leve" "Traumatismos Superficiales Múltiples", así como pronóstico: "Favorable".

66. Igualmente, obra a foja 196 del expediente el documento de fecha 20 de enero de 2014, suscrito por la señora Ruiz, mediante el cual indica lo siguiente:

> *"De la atención en la Clínica Maison de Santé de Lima, que en coordinación con el INSTITUTO METROPOLITANO DE LIMA PROTRANSPORTE, haber recibido atención por consultoría en la especialidad de traumatología, recibiendo los medicamentos y ampolla respectiva.*
> *Como corresponde al Seguro por SOAT.*
> *Quedando conforme con la cita firmo en conformidad."*

67. Asimismo, obran a fojas 197 y 198 del expediente, los documentos de fechas 31 de enero y 6 de febrero de 2014, suscritos por la señora Ruiz, a través de los cuales manifestó haber recibido en su domicilio los medicamentos correspondientes, en atención a la receta médica emitida por el Dr. Javier Altamirano de la Clínica Maison de Sante, quedando conforme; así como,

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

haber sido atendida por consulta en la Especialidad de Medicina Física, por el doctor Luis Vargas en la Clínica San Gabriel - San Miguel.

68. De igual modo, de la revisión de las cartas de fechas 21, 29 de enero, 28 de febrero, 22 de abril, 4, 19 junio y 23 de julio de 2014, remitidas por Rímac Seguros a las Clínicas Maison de Santé y San Gabriel, en atención a la cobertura por SOAT 2003 170923 2014, a fin de cubrir los gastos derivados por los tratamientos y terapias brindados a la señora Ruiz en virtud del accidente sufrido[18].

69. De la misma forma, obra a fojas 272 y 273 del expediente, el documento denominado "Acta de Entrega" del 4 de abril de 2014, suscrita por Lima Bus y la denunciante en señal de conformidad, a través de la cual se consignó lo siguiente:

> *"OBJETO*
>
> *Si bien no se han producido daños físicos ni materiales, LA EMPRESA, además de haber cumplido en su momento con el auxilio y traslado a un centro médico usando la cobertura del SOAT, quiere resarcir el mal momento que pasó LA RECEPTORA y ofrece la donación de una Silla de Ruedas nueva y asimismo le expresa sus disculpas por el lamentable evento.*
>
> *LA RECEPTORA declara que se encuentra satisfecha por las acciones adoptadas por LA EMPRESA y recibe a satisfacción la Silla de Ruedas. (...)"*

70. Si bien la señora Ruiz indicó que el acta de entrega de fecha 4 de abril de 2014 había sido firmada por coacción; lo cierto es que no presentó medio de prueba alguno que acredite su afirmación.

71. Igualmente, si bien la denunciante manifestó que devolvió la silla de ruedas brindada, en tanto no resultó adecuada porque su tamaño no le permitía moverse adecuadamente ni tener estabilidad en su asiento, siendo que la misma no había sido restituida; es preciso indicar que tal evento no enerva de modo alguno tomas las además acciones adoptadas por Lima Bus en atención al accidente sufrido por la señora Ruiz.

72. En virtud a lo expuesto, esta Sala estima que ha quedado acreditado que la señora Ruiz fue atendida por Lima Bus, luego de haber sufrido la caída en el interior del bus, de manera oportuna y adecuada, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo.

---

[18] En las fojas 41, 42, 260 a la 270 del expediente.

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

Sobre el deber de información

73. El literal b) del artículo 1°.1 del Código establece que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como a efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

74. El artículo 2°.1 del Código[19] establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma[20], dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

75. En su denuncia, la señora Ruiz indicó que Protransporte no cumplió con brindar de manera oportuna, adecuada y completa toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano".

76. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Protransporte en este extremo, al considerar acreditado la comisión de la conducta infractora denunciada.

77. En su recurso de apelación, Protransporte indicó que la información del servicio "Metropolitano" para personas con discapacidad se encontraba precisada en su página *web*, de libre acceso para cualquier ciudadano; sin embargo, la Comisión tomó en cuenta la información consignada en una página *web* no oficial, la misma que fue consultada el 21 de agosto de 2013 y no en enero de 2014, cuando ocurrió el accidente en cuestión.

78. Por su parte, la señora Ruiz manifestó que la página *web* consultada era la oficial y que la consulta había sido realizada el mismo día del accidente.

---

19 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.** El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

20 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.** (...)2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

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

79. Al respecto, obra en el expediente el *print* de la página "Waybackmachine internet archive" en relación con la página *web* "http://metropolitano.com.pe/index.php./preguntas-frecuentes", de fecha 21 de agosto de 2013, en la cual se consignó la siguiente información:

> *"3. ¿Los buses están implementados para dar acceso a las personas con discapacidad?*
>
> *Todos los buses del Metropolitano, tanto articulados como alimentadores, cuentan con sitios especiales destinados a usuarios con discapacidad.*
>
> *En el caso de los buses articulados los usuarios con discapacidad pueden acceder a ellos directamente, dado que el ingreso a los buses se encuentra al mismo nivel de las estaciones. En el caso de buses alimentadores, el acceso a los mismos se realiza a través de rampas."*

80. Cabe anotar que Lima Bus indicó a lo largo del procedimiento que no todos los buses alimentadores del "Metropolitano" se encontraban acondicionados para transportar pasajeros con discapacidad y que solo el 10% de su flota contaba con elevadores para silla de ruedas.

81. En tal sentido, se evidencia que la información brindada a través de la página *web* "http://metropolitano.com.pe/index.php./preguntas-frecuentes" no resultaba acorde con la realidad, siendo que se omitió indicar que no todos los buses de Lima Bus se encontraban implementados para dar acceso a personas con discapacidad.

82. Si bien Protransporte indicó que la página *web* consultada no era la oficial; lo cierto es que la dirección del portal virtual consultado hace alusión al servicio de transporte brindado el "Metropolitano", lo cual da cuenta de que dicha página *web* corresponde al mencionado servicio, siendo que la consumidora tuvo acceso a dicha información a través del *internet*. Adicionalmente, la denunciada no ha presentado medio de prueba alguno para acreditar su afirmación.

83. Igualmente, si bien no se puede establecer de manera certera la fecha en la que la denunciante efectuó la consulta de información a través de la página *web* del servicio "Metropolitano"; cabe indicar que la misma se encontró divulgada en dicho portal virtual desde agosto de 2013, siendo que Protransporte no ha presentado medio de prueba alguno para acreditar que a la fecha de suscitado el accidente de la denunciante en el bus de Lima Bus, la información contenida en su página *web* había sido modificada.

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

84. En atención a lo expuesto, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Protransporte en este extremo.

Sobre la presunta discriminación

85. En el ámbito del derecho del consumidor el artículo 1°.1 literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole[21]. Por su parte, el artículo 38° de dicho cuerpo legal[22] establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

86. Las normas antes expuestas establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.

87. Cabe resaltar que el artículo 39° del Código establece reglas probatorias específicas[23] al respecto. Así, el consumidor deberá, en primer lugar,

---

21 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.-**
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)
d. Derecho a un trato justo y equitativo en oda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
(...)

22 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.-**
38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

23 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor

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

acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual.

88. En su denuncia, la señora Ruiz indicó haber sido víctima de acto de discriminación por parte de Lima Bus, toda vez que esta no había puesto a su disposición las facilidades de acceso ni la infraestructura necesaria para poder recibir el servicio de transporte contratado, pese a su condición de persona con discapacidad.

89. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Lima Bus en este extremo, al no considerar acreditada la conducta infractora denunciada.

90. En su recurso de apelación, la señora Ruiz indicó que el hecho de que Lima Bus no le haya brindado las facilidades necesarias para que pudiera acceder a uno de sus buses ni posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad, implicó un trato discriminatorio por parte de la denunciada a las personas con discapacidad, quienes ante tal situación se veían impedidas de ingresar al bus y disfrutar de servicio de transporte.

91. Por su parte, Lima Bus manifestó que no realizaba prácticas discriminatorias siendo que, por el contrario, prestaba el servicio de transporte público a todos los usuarios del sistema indistintamente, brindando un trato adecuado a las personas con discapacidad que utilizaban silla de ruedas a fin de salvaguardar su integridad física.

92. En este punto, es necesario aclarar que si bien se ha declarado fundado el extremo de la denuncia relacionado con la falta de idoneidad en el servicio brindado por Lima Bus, así como su negativa de trato preferente, al no brindar a la denunciante las facilidades necesaria para que posicionara su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular; lo cierto es que dicha conducta infractora no acredita la existencia de un presunto trato discriminatorio por parte de la denunciada sino únicamente una vulneración de los artículos 18°, 19° y 41° del Código.

93. Por lo cual, esta Sala procederá a evaluar si de la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente se verifica que la señora Ruiz fue víctima de discriminación por su condición de persona con discapacidad.

---

demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

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

94. Así, es importante resaltar que para poder determinar si en el presente caso existió o no discriminación por parte de la denunciada, corresponde evaluar si las pruebas que obran en el expediente permiten acreditar o dar indicios suficientes de la presunta infracción materia de denuncia.

95. Sin embargo, de la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, esta Sala no verifica alguno que pueda acreditar la infracción denunciada o que aporte indicios de su comisión, pues no se ha verificado que Lima Bus se haya negado a brindarle el servicio de transporte a la denunciante o haya cesado la prestación del mismo, menos aún por su condición de persona con discapacidad.

96. En atención a los argumentos expuestos, y considerando que no existen indicios suficientes que den cuenta de la existencia del trato discriminatorio denunciado, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo.

Sobre la graduación de la sanción

97. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar[24].

98. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad[25] y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

---

24 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.(...)

25 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser

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

99. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

(i) Sobre la sanción a imponer a Lima Bus

100. Toda vez que se ha determinado la responsabilidad de Lima Bus por infracción de los artículos 18°, 19° y 41° del Código, al no cumplir con brindar a la denunciante las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad; corresponde que esta Sala evalúe la sanción a imponer a la denunciada en virtud de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 112° del Código.

101. Ahora bien, la conducta infractora detectada originó un daño físico a la denunciante al sufrir un accidente dentro del bus de Lima Bus, como consecuencia de la falta de diligencia de su personal al no adoptar las medidas de seguridad necesarias para asegurar la silla de ruedas de la consumidora, ante la falta de una estructura adecuada para trasladar personas con discapacidad; lo que conllevó a que la señora Ruiz cayera de su silla de ruedas ante una maniobra del conductor, sufriendo contusiones.

102. Así, la gravedad de la infracción cometida en perjuicio de la señora Ruiz, reflejada en el daño físico ocasionado a la consumidora, justifica una sanción severa, puesto que se verificó una vulneración del derecho fundamental a la salud de una persona que debía beneficiarse de un trato preferente por su especial condición e integrante de una población protegida por las normas de inclusión social, las mismas que buscan garantizar que las personas con discapacidad puedan desarrollar sus actividades cotidianas en condiciones

---

aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
b) El perjuicio económico causado;
c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
e) El beneficio ilegalmente obtenido; y ,
f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

(Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1029, publicado el 23 de junio de 2008 por el Diario Oficial "El Peruano").

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

seguras, de modo que en su desenvolvimiento en la sociedad no se encuentren expuestas a sufrir accidentes.

103. De otro lado, debe considerarse el beneficio ilícito, que se configuró con el ahorro obtenido por parte de la denunciada, derivado de no contar con personal ni infraestructura idónea en sus buses, a fin de brindar el servicio de transporte a personas con discapacidad en condiciones seguras.

104. Igualmente, la conducta infractora de la denunciada genera una desconfianza de los consumidores y, en particular, de las personas con discapacidad, en el servicio de transporte brindado por parte de la denunciada, al sentirse expuestos a sufrir accidentes cuando se encuentren en el interior del bus en movimiento, como consecuencia de la falta de adopción de medidas de seguridad.

105. En tal sentido, esta Sala considera que una multa de 50 UIT resulta suficiente para desincentivar que conductas infractoras, como la detectada en el presente procedimiento, se produzcan en el futuro; así como, para incentivar a que los administrados desarrollen sus actividades con respeto a las normas de protección al consumidor, en especial, cuando se establezcan relaciones de consumo con personas con derecho a un trato preferente. Por lo tanto, corresponde sancionar a Lima Bus con una multa de 50 UIT en este extremo.

(ii) Sobre la sanción impuesta a Protransporte

106. La Comisión sancionó con una multa de 3 UIT a Protransporte por no brindar de manera oportuna, adecuada y completa, toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano".

107. En su recurso de apelación, Protransporte cuestionó la graduación de la sanción impuesta en atención a la presunta incongruencia de la resolución impugnada alegada en el numeral 16 de la presente resolución y los argumentos expuestos en el numeral 77 de la presente resolución para acreditar su falta de responsabilidad por la conducta infractora denunciada en este extremo. Asimismo, la denunciada añadió que la multa impuesta afectaba sus estados financieros, los cuales se encontraban compuestos por fondos de naturaleza pública, repercutiendo en el cumplimiento de metas de los Planes Operativos y Estratégicos de su institución.

108. Al respecto, en la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación en el extremo referido a la multa de 3 UIT impuesta, más allá de los argumentos antes expuestos, los mismos que han sido desvirtuados

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

precedentemente, así como, no ha acreditado la afectación alegada en sus estados financieros; este Colegiado hace suyas las consideraciones de la recurrida sobre los mencionados extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la LPAG[26]. En consecuencia, se confirma la resolución venida en grado en el referido extremo.

109. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera que la multa impuesta a la denunciada no se encuentra acorde con la gravedad de la conducta infractora verificada, toda vez que la información omitida por Protransporte resultaba de vital importancia para una población vulnerable y protegida por las normas de inclusión social, como lo es el grupo de personas con discapacidad, del cual forma parte la señora Ruiz, quien decidió informarse si existían facilidades de acceso al servicio del "Metropolitano" respecto de sus buses alimentadores, con miras a proteger su integridad; no obstante, el artículo 237°.3 de la LPAG, regula la prohibición de la reforma peyorativa o el Principio *Reformatio In Peius*, el cual impide la imposición de sanciones más graves para el sancionado cuando haya sido este quien impugne la resolución adoptada[27].

Sobre la medida correctiva

110. El artículo 114º del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores[28].

111. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115° del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo

---

26 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).

27 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.- Resolución.** (...)
237.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

28 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.**
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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

116° del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente[29].

112. Toda vez que se ha determinado la responsabilidad de Lima Bus por infracción de los artículos 18°, 19° y 41° del Código, al no cumplir con brindar a la denunciante las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad; este Colegiado considera que corresponde ordenar a Lima Bus que cumpla con tomar las medidas que estime pertinentes a fin de garantizar que el servicio de transporte brindado en sus buses sea adecuado y seguro para personas con discapacidad.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de las denunciadas en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

113. En tanto se ha determinado la responsabilidad de Lima Bus por infracción de los artículos 18°, 19° y 41° del Código, al no cumplir con brindar a la denunciante las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro dentro de su unidad vehicular, considerando su condición de persona con discapacidad, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y condenarla al pago de las costas y costos del procedimiento.

114. Por otra parte, en relación con Protransporte, en atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que no ha fundamentado su apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi dictadas en su contra, más allá de la alegada ausencia de la infracción denunciada, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la LPAG. Por tanto, corresponde confirmar la resolución impugnada en dichos extremos.

---

29 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
(...).

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

115. En este punto cabe precisar, en concordancia con lo anteriormente señalado, que ambas denunciadas deberán asumir el pago de las costas y costos del procedimiento.

Publicación de la presente resolución

116. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi[30], a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, el Consejo Directivo del Indecopi podrá ordenar la publicación de resoluciones en el Diario Oficial "El Peruano" cuando lo considere necesario por ser de importancia para proteger a los consumidores.

117. Dada la relevancia jurídica del presente caso, por cuanto concierne al derecho de las personas con discapacidad de disfrutar de un servicio de transporte en condiciones seguras, corresponde solicitar al Consejo Directivo del Indecopi la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2 del 17 de diciembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Lima Bus Internacional 1 S.A., por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al quedar acreditado que brindó facilidades necesarias para que la denunciante pudiera acceder a uno de sus buses, considerando su condición de persona con discapacidad.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 2331-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Lima Bus Internacional 1 S.A., por infracción de los artículos 18º, 19º y 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara fundada la misma, al no quedar acreditado que cumplió con brindar a la

[30] **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TITULO VII. PUBLICACION DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. Artículo 43°.-** Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

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

denunciante -en su condición de persona con discapacidad- las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro.

TERCERO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Lima Bus Internacional 1 S.A. e Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de que no brindaron una atención oportuna ni adecuada a la denunciante, luego de que esta sufriera una caída en uno de sus buses, toda vez que no quedó acreditada la conducta infractora denunciada.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte, por infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar de manera oportuna, adecuada y completa, toda la información necesaria respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del "Metropolitano".

QUINTO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros Irene Ruiz Cordero contra Lima Bus Internacional 1 S.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al quedar acreditado que no cometió algún acto de discriminación contra la denunciante por su condición de persona con discapacidad.

SEXTO: Sancionar a Lima Bus Internacional 1 S.A. con una multa de 50 UIT, por infracción de los artículos 18°, 19° y 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no quedar acreditado que cumplió con brindar a la denunciante -en su condición de persona con discapacidad- las facilidades para que pudiera posicionar su silla de ruedas en un lugar adecuado y seguro.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que sancionó a Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Ordenar a Lima Bus Internacional 1 S.A., como medida correctiva, que cumpla con tomar las medidas que estime pertinentes a fin de garantizar que el servicio de transporte brindado en sus buses sea adecuado y seguro para personas con discapacidad.

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

NOVENO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que condenó a Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte al pago de las costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO: Condenar a Lima Bus Internacional 1 S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

UNDÉCIMO: Disponer la inscripción de Lima Bus Internacional 1 S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18º, 19º y 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DUODÉCIMO: Confirmar la Resolución 2331-2015/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO TERCERO: Solicitar al Consejo Directivo del Indecopi la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y José Enrique Benjamín Palma Navea.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

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