

**RESOLUCION N° 102-97-TDC
EXPEDIENTE N° 327-96-C.P.C.**

(Publicada el 25 de abril de 1997)

Denunciante:	Liliana Carbonel Cavero
Denunciado:	Finantour S.R.L.
Materia:	Derecho a la información Carga de la prueba Idoneidad del bien o servicio

Lima, 16 de abril de 1997

I.- ANTECEDENTES

El 06 de agosto de 1996, la señora Liliana Carbonel Cavero denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor -en adelante la Comisión- a la agencia de viajes Finantour S.R.L., por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Admitida a trámite la denuncia y presentados los descargos de Finantour S.R.L., se llevó a cabo una Audiencia de Conciliación en la que, sin embargo, no se llegó a acuerdo alguno. Mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de diciembre de 1996, la Comisión declaró fundada la denuncia antes mencionada por infracción a los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo N° 716, sancionando a Finantour S.R.L. con una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (U.I.T.'s). Dicha resolución fue apelada por la denunciada y, en consecuencia, el expediente fue elevado a la Sala. Vencido el plazo para la absolución de la apelación y llevada a cabo la audiencia privada ordenada por la Sala el día 2 de abril de 1997, con la inasistencia de la denunciada, el expediente se encuentra expedito para ser resuelto.

De la evaluación del expediente y de lo expresado por las partes, se desprende que el 28 de febrero de 1996, la señora Carbonel adquirió de la denunciada tres pasajes aéreos de ida y vuelta, para ella y sus dos menores hijas, de aerolíneas LACSA con la ruta Lima - San José - Los Angeles. Adicionalmente, según lo expresado por la señora Carbonel, se acordó con la agencia de viajes denunciada que al llegar a la ciudad de Los Angeles, ella y sus hijas serían alojadas en un hotel por cuenta de LACSA, para poder abordar al día siguiente el vuelo de conexión en la aerolínea Korean Air, con destino a Japón.

La señora Carbonel señaló que nunca se le informó que el itinerario de vuelo incluía escalas en Panamá y México. A decir de la denunciante, esta ruta resultó ser demasiado larga, lo que fue perjudicial para sus dos menores hijas. Por otro lado, afirmó que a su llegada a la ciudad de Los Angeles tuvo que alojarse por su cuenta en el hotel Holiday Inn, puesto que la compañía no le entregó el voucher para el alojamiento que había sido cancelado por ella en Lima. Por tal motivo, la denunciante decidió no regresar a Lima por intermedio de LACSA, tomando un vuelo directo de la compañía Aero Perú. Finalmente, manifestó que ante sus reclamos, la denunciada se había limitado a reintegrarle US\$ 31.00 (treinta y un Dólares de los Estados Unidos de América). La señora Carbonel reclama la devolución del valor de los tres pasajes aéreos de regreso de Los Angeles a Lima.

En sus descargos, Finantour S.R.L. manifestó que en reiteradas oportunidades puso en conocimiento de la denunciante las limitaciones a que se sujetaba su pasaje por tratarse de un vuelo de carácter económico, por lo que la decisión de la señora Carbonel de tomar los servicios de la aerolínea Aero Perú era de naturaleza muy personal. Del mismo modo, sostuvo que la señora Carbonel contaba con la suficiente experiencia en este tipo de transacciones comerciales como para conocer los costos y limitaciones existentes. Asimismo expresó que las condiciones de expedición de los boletos de la aerolínea LACSA eran sumamente claras, por cuanto en ellos se especificaba expresamente que dichos pasajes no eran endosables ni reembolsables.

En la Resolución N° 1, la Comisión consideró que, "si bien es cierto que los pasajes tienen la condición de "no endosable" y "no reembolsable", ello se aplica respecto de la aerolínea LACSA, sin embargo, no exime de responsabilidad a la empresa denunciada ya que incumplió con el deber de informar adecuadamente a la denunciante, lo cual influiría en su decisión final de contratar o no el servicio, razón por la cual debió devolver a la denunciante el monto de los pasajes no utilizados".

Como fundamento de su apelación Finantour S.R.L. sostuvo que la resolución apelada debió sustentarse en hechos concretos debidamente acreditados, y no en consideraciones de índole subjetiva, por más amplias que sean las concepciones de la ley. Por otro lado señaló que como expendedores de boletos aéreos, no pueden asumir responsabilidad por lo sucedido.

II.- CUESTIONES EN DISCUSION

Del análisis del expediente, y conforme se desprende de los antecedentes expuestos, esta Sala debe determinar:

- a) si procede pronunciarse sobre la solicitud del denunciante de que se ordene una indemnización en su favor como consecuencia de los hechos denunciados;
- b) si Finantour S.R.L. cumplió con brindar la información necesaria acerca de las características del servicio contratado por la Señora Carbonel, a fin de que ésta efectuara una elección de consumo adecuadamente informada, conforme a lo señalado en los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo N° 716;
- c) si existe responsabilidad del proveedor por no haber entregado a la denunciante el voucher de hospedaje adquirido en la ciudad de Lima, según lo establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716; y,
- d) si la sanción impuesta es la adecuada, tomando en consideración los criterios establecidos en el artículo 42 del Decreto Legislativo 716.

III.- ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION

III.1. Pretensión indemnizatoria.

En su escrito de denuncia, la señora Carbonel solicita que el INDECOPÍ ordene se le devuelva el importe de los pasajes comprados y no utilizados.

Tanto la Comisión, como esta Sala, son órganos administrativos, y como tales, reciben, tramitan y resuelven procedimientos administrativos. Sus competencias y facultades se encuentran definidas en la Ley, y cualquier acto que lleven a cabo más allá de las competencias que les corresponden, estará viciado de nulidad, tal como establece el artículo 43, inciso a) de la Ley General de Procedimientos Administrativos [\(1\)](#).

Si bien la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716, reconoce el derecho del consumidor a reclamar indemnizaciones, así como devoluciones de cantidades pagados por los consumidores en ciertos casos, ello no implica que el órgano administrativo está en facultad de tramitar y resolver las pretensiones de dicha naturaleza.

Ello se desprende inequívocamente del artículo 39 del Decreto Legislativo N° 716 que establece claramente la independencia entre las sanciones administrativas y las acciones civiles o penales [\(2\)](#). Por lo tanto, siendo la pretensión de la denunciante una de naturaleza civil, corresponde sólo a los jueces y tribunales civiles pronunciarse sobre tales extremos.

Este principio es ratificado por los artículos 42 y 46 del mismo cuerpo legal, que se refieren expresamente sólo a las sanciones administrativas, no existiendo norma legal que asigne la posibilidad de pronunciarse sobre pretensiones de naturaleza civil, como la planteada por la denunciante en el presente caso [\(3\)](#).

Finalmente, la Sala ha considerado pertinente destacar que los órganos funcionales del INDECOPI sí están facultados por la ley para promover la autocomposición de los conflictos por medio de conciliaciones, mediaciones o arbitrajes, estando facultados para sancionar a los proveedores en caso de incumplimiento de los acuerdos, laudos o resoluciones que pongan fin al procedimiento. Sin embargo, tal facultad no le permite ordenar devoluciones o indemnizaciones, facultad otorgada por ley de manera exclusiva al Poder Judicial, estando la denunciante facultada a iniciar dichas acciones si lo estima pertinente.

III.2. De la información en la venta de bienes y servicios.

Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades (4), la protección al consumidor se basa en la asimetría de información existente entre los proveedores y consumidores. Los problemas que esta legislación especial pretende enfrentar parten de la premisa que una categoría de agentes económicos -los proveedores- se encuentra en una posición ventajosa frente a la otra -los consumidores o usuarios- como resultado de su capacidad para adquirir y procesar información, consecuencia de su experiencia en el mercado y su situación frente al proceso productivo. Quien conduce un proceso productivo y/o de comercialización de bienes y servicios cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera información relevante y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la Ley. Esto no implica que toda la asimetría de información deba ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi. De hecho, si el mercado funciona adecuadamente, éste puede generar la suficiente cantidad de información relevante para que los agentes económicos tomen decisiones racionales y adecuadamente informadas, sin que sea necesario que desarrollen una capacidad de manejo de información similar a la de los proveedores.

Así, los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo N° 716 establecen para los proveedores la obligación de consignar de manera veraz, la información sobre los productos y servicios ofertados (5).

En opinión de la Sala, la obligación anotada en el párrafo anterior se traduce en el deber de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquélla pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

Asimismo, la Sala considera que el cumplimiento o no de esta obligación debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es, tomando en cuenta lo que normalmente esperaría un consumidor razonable en las circunstancias que rodean la adquisición de un producto o la contratación de un servicio. Esta definición permite determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de la operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente. Para ello se acudirá a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes. Así, en lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios por los cuales suelen adquirirse o contratarse según el nivel de expectativa que tendría un consumidor razonable.

Por ejemplo, el consumidor que contrata un servicio de confecciones de un traje esperará como mínimo que como resultado del trabajo tenga una prenda de vestir que se ajuste a su talla, que la duración del trabajo sea la normalmente previsible, que las costuras tengan un nivel aceptable de resistencia, etc. Quien adquiere un televisor esperará que este funcione adecuadamente, tenga una señal meridianamente clara, y tenga una vida útil aceptable. La determinación precisa de estas características dependerá de las circunstancias y de los usos y costumbres comerciales existentes en la plaza.

Sin embargo, en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquél. Es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles como consecuencia de su experiencia en el mercado. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el consumidor alegase que el pasaje adquirido es de primera clase y no de clase económica como el que recibió, él deberá demostrar que tal condición efectivamente le fue ofrecida y se incorporó al contrato.

Por el contrario, en caso que sea el proveedor el que alegase que el bien o servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él. Es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el proveedor sostuviese que el pasaje aéreo vendido es uno condicionado a que haya espacio disponible, le corresponderá demostrar que ello fue efectivamente ofrecido y/o informado al consumidor y, por tanto, que tal condición se incorporó al contrato.

En pocas palabras, la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual.

Las razones que inspiran este principio radican en la necesidad de garantizar la seguridad en las operaciones de consumo sin elevar los costos de transacción en el mercado correspondiente. Así, se considera que lo pactado es lo que normalmente hubiera aceptado un consumidor razonable dadas las circunstancias. Esto evita generar pruebas o documentación excesiva en este tipo de contratación estandarizada, dinámica y masiva. Por el contrario, si alguien alegara que en realidad las condiciones son distintas a las previsibles y que dicha diferencia lo beneficia, entonces tendrá la carga de demostrar lo que afirma. El consumidor que alega que se le ha ofrecido más, deberá cuidar de obtener las pruebas que le permitan demostrar que ello es así, y el proveedor que alegue haber ofrecido menos también tendrá la carga de demostrar que su afirmación es cierta.

La Sala reconoce que en mercados de bienes y servicios homogéneos, la determinación de lo que un consumidor razonable podría normalmente esperar dadas las circunstancias resulta una tarea menos complicada. Así, por ejemplo, es más sencillo determinar qué esperan el común de los consumidores de productos como arroz o servicios como el lustrado de zapatos en los que las prestaciones tienen un nivel mayor de estandarización. Por el contrario, en mercados de bienes y servicios heterogéneos, como ocurre en el caso de servicios de transporte aéreo o de bienes como automóviles, es más difícil determinar qué es lo que podría esperar un consumidor razonable. La variedad y complejidad de los bienes y servicios hacen más difícil determinar qué podría esperar o prever un consumidor razonable respecto de las garantías y términos implícitos de la transacción. Los diferentes horarios, itinerarios, categorías, tipos de pasajes y otros factores similares hacen mucho más difícil la tarea de establecer cuál es el paquete o conjunto de características y prestaciones que han sido contratadas.

Así en el tipo de servicio como el que es materia del presente caso, existe un mayor número de factores que normalmente no son conocidos o conocibles por un consumidor razonable empleando su diligencia ordinaria. En este orden de ideas, la Sala considera que, como regla general, para determinar la responsabilidad en materia de protección al consumidor, debe atenderse al estándar de lo que razonablemente podría prever un consumidor empleando su diligencia ordinaria.

En el caso de bienes y servicios heterogéneos, la Sala considera que deberá prestarse más atención a elementos como las circunstancias en que fueron contratados para poder determinar, caso por caso, qué es lo que realmente podía esperar el consumidor, y, por tanto, qué puede ser considerado un bien o servicio idóneo y adecuado.

Siendo que de los documentos que obran en el expediente y de las actuaciones realizadas no es posible determinar si se informó o no el número de escalas que haría el vuelo que transportó a la denunciante y a sus menores hijas, la discusión se centra en torno a si el número de escalas era el que normalmente podría esperar un consumidor razonable dadas las circunstancias. De considerarse que ello no es así y que, por tanto, habrían más escalas de las previsibles, podrá considerarse que la denunciada incumplió su obligación de informar adecuadamente al consumidor.

La denunciada ha expresado que: "Nunca se me dijo en Lima que el itinerario del avión era otro: Lima - Panamá - Costa Rica - México - Los Angeles; un vuelo demasiado largo y que resultó tremendamente perjudicial para mis dos menores hijas...". No existen pruebas fehacientes respecto a si se le informó o no a la denunciante acerca de las escalas del vuelo contratado, existiendo únicamente el dicho de las partes: la denunciante expresa que no se le informó y la denunciada, por el contrario, que sí cumplió con informarle al respecto.

La Sala es de la opinión que, un consumidor en los términos antes señalados, podría prever que en un vuelo de Lima a Los Angeles exista una o hasta dos escalas, en función de la información que le proporciona el mercado, ya sea por su propia experiencia o por la de terceras personas. En tal sentido, atendiendo a lo expresado anteriormente, la carga de la prueba sobre si se informó o no al consumidor respecto de la existencia de escalas que no eran previsibles empleando su diligencia ordinaria debe ser asumida por aquél que maneja esta información y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre tal hecho: el proveedor es quien se encuentra en mejor posición para poder demostrar si efectivamente informó al consumidor sobre estas circunstancias no previsibles. En el presente caso, sin embargo, la denunciada no ha presentado prueba alguna que demuestre que informó al consumidor del número de escalas existentes.

Por los motivos expuestos, la Sala considera que debe confirmarse la resolución impugnada en este extremo por haberse vulnerado el derecho del consumidor a recibir la información adecuada previsto en los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo N° 716.

III.3. Incumplimiento de la entrega del voucher para el servicio de hospedaje.

Conforme lo ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva, señalando que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen (6). Esta norma, sin embargo, no impone al proveedor un deber de brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino, por el contrario, simplemente el deber de prestarlos en los términos y condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables (7).

Al respecto, cabe traer a colación el precedente de observancia obligatoria establecido por la Sala mediante Resolución 085-96-TDC (Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L.) (8), en el que se señala que:

"De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperarían un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados."

Por otro lado, la idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperarían un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados expresamente por el Consumidor se desprenda algo distinto.

En el presente caso, la denunciante ha expresado que contrató con la agencia de viajes denunciada que al llegar a la ciudad de Los Angeles, ella y sus hijas serían alojadas en un hotel para poder abordar al día siguiente el vuelo de conexión en la aerolínea Korean Air, con destino a Japón. No obstante ello, a su llegada a la ciudad de Los Angeles tuvo que alojarse por su cuenta en el hotel Holiday Inn, puesto que la denunciada no le entregó el voucher para el alojamiento que había sido cancelado por ella en Lima, reintegrándole, posteriormente, la suma de US\$ 31.00 (treinta y un Dólares de los Estados Unidos de América) por dicho concepto.

La empresa denunciada no se ha pronunciado al respecto, ni en su escrito de descargo (fojas 39 y ss.) ni en sus posteriores escritos. De esta manera, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 442 inciso 2) del Código Procesal Civil, cuya aplicación es supletoria al presente procedimiento, la Sala estima que el silencio de la denunciada debe ser apreciado como un reconocimiento de los hechos alegados por la señora Carbonel (9).

De esta manera, en opinión de la Comisión, cuando se contrata un servicio de hospedaje en otro país, la expectativa mínima del consumidor es que al llegar a su destino pueda efectivamente alojarse en las condiciones pactadas. El incumplimiento presentado permite concluir que el servicio contratado no resulta idóneo para satisfacer las expectativas de un consumidor razonable en las circunstancias descritas.

Por las razones expuestas, la Sala considera que debe confirmarse la Resolución impugnada en este extremo.

III.4. Graduación de la sanción.

Esta Sala considera que lo expuesto amerita una evaluación de la sanción impuesta por la Comisión. En el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 716 se establece que para la graduación de la sanción se debe atender a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor (10).

Como se señalara anteriormente, debe tenerse en cuenta que la responsabilidad administrativa en la que ha incurrido la denunciada es objetiva. Así, el citado artículo 42 establece que para graduar la sanción a imponerse, mas no para determinar la existencia de una infracción, deberá tomarse en cuenta la intencionalidad del infractor. Ello implica que la sanción variará dependiendo si el infractor actuó con culpa leve, culpa inexcusable o dolo al incurrir en la falta sancionada.

De esta manera, la intencionalidad del agente constituye un criterio establecido en la Ley para graduar la sanción a imponerse en función a un factor subjetivo, cual es el nivel de participación de la voluntad del agente en la acción que causó el daño. Así, en el presente caso, la Sala considera que no se ha acreditado que la denunciada haya actuado con culpa inexcusable o dolo al no entregar a la denunciada el comprobante de hospedaje contratado en Lima o al no informarle el número de escalas que tendría el vuelo correspondiente.

Por otro lado, teniendo en cuenta criterios adicionales como el perjuicio generado al consumidor, debe modificarse la sanción impuesta de dos (2) U.I.T.'s a una (1) U.I.T..

III.4 Difusión de la presente resolución.

Finalmente, en aplicación del artículo 43° del Decreto Legislativo N° 807 y atendiendo a que la presente resolución interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, corresponde declarar que ésta constituye un precedente de observancia obligatoria en la aplicación del principio que se enuncia en la parte resolutive. Adicionalmente, corresponde oficiar al Directorio del Indecopi para que éste ordene la publicación de la misma en el diario oficial El Peruano.

IV.- RESOLUCION DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar en parte la Resolución N° 1 de fecha 16 de diciembre de 1996, que declara fundada la denuncia presentada por la señora Liliana Carbonel Cavero contra Finantour S.R.L., modificando la sanción impuesta de dos (2) U.I.T.'s a una (1) U.I.T..

SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807, considerar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria en la aplicación del siguiente principio:

"1. Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquélla pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria. Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acudirá a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes. En lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios por los cuales éstos suelen adquirirse o contratarse según el nivel de expectativa que tendría un consumidor razonable.

2. La prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual. De esta manera, en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquél -es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles-. Por el contrario, en caso que sea el proveedor el que alegase que el bien o servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él -es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar.- "

TERCERO.- Decretar que la Secretaria Técnica pase copias de la presente resolución, así como de la resolución de primera instancia, al Directorio de Indecopi para su publicación en el diario oficial El Peruano de acuerdo a los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 43° del Decreto Legislativo N° 807.

Con la intervención de los señores vocales: Alfredo Bullard González, Hugo Eyzaguirre Del Sante, Jorge Vega Castro y José Antonio Payet Puccio.

(1) Artículo 43 del D.S. N° 02-94-JUS:

"Son nulos de pleno derecho los actos administrativos:

a) dictados por órgano incompetente. (...)"

(2) Artículo 39 del Decreto Legislativo N° 716:

"Los proveedores que violen las normas establecidas en la presente ley serán sancionadas administrativamente, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar."

(3) Artículo 42 Decreto Legislativo N° 716:

"La aplicación y la graduación de la sanción será determinada por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI de acuerdo con la escala a la que refiere el artículo anterior, atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor."

Artículo 46 del Decreto Legislativo N° 716:

"La autoridad competente para conocer de los procedimientos administrativos y la imposición de las sanciones previstas en la presente norma, es la Comisión de Protección al Consumidor. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa de rango legal."

(4) Ver Resolución N° 101-96-TDC (Cheenyi contra Konica), publicada en el diario oficial El Peruano el día 1 de enero de 1997.

(5) Artículo 5 inciso b) del Decreto Legislativo N° 716:

"En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios; (...)"

Artículo 15 del Decreto Legislativo N° 716:

"El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos."

(6) Ver Resolución N° 099-96-TDC, en el proceso seguido por Nora Olivero Pacheco de Noejovich contra la empresa United Airlines, por infracciones en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros. En dicha oportunidad se sancionó a la empresa denunciada al considerarse que era objetivamente responsable por la inejecución de parte de las obligaciones que como empresa de transporte aéreo le correspondían. Se consideró que, a pesar de la existencia de un caso fortuito, el mismo que impidió la realización oportuna de parte de las prestaciones materia del contrato, un consumidor razonable no se encontraba en posición de prever que,

aún en dicha circunstancia, se vería privado de contar con su equipaje, máxime si tendría que retrasarse su vuelo hacia la ciudad de destino por un día entero.

(7) Artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716:

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

(8) Publicada en el diario oficial El Peruano el día 30 de noviembre de 1996.

(9) Artículo 442 del Código Procesal Civil:

"Requisitos y contenido de la contestación a la demanda.- Al contestar el demandado debe:

(...)

2.- Pronunciarse respecto de cada uno de los hechos expuestos en la demanda. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica pueden ser apreciados por el Juez como reconocimiento de verdad de los hechos alegados;

(...)"

(10) Artículo 42 del Decreto Legislativo N° 716:

"La aplicación y la graduación de la sanción será determinada por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI de acuerdo con la escala a la que refiere el artículo anterior, atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor."