

# CONOCE TUS DERECHOS DE CONSUMIDOR

## OCTUBRE

### LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE TIENEN EL DEBER DE SEGURIDAD CON LOS PASAJEROS

Mediante Resolución N° 0012-2017/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI sanciona a una empresa de transporte terrestre por no haber cumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas legalmente en perjuicios de sus usuarios conforme lo señala el acta de inspección realizado por los funcionarios del INDECOPI. Según la Sala, el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó

cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor. Así, una vez acreditado el defecto en el servicio denunciado corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable. En el caso de servicios de transporte terrestre de pasajeros, los parámetros de idoneidad aplicables a este tipo de servicios, incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial para que estos sean brindados en condiciones seguras.

Los parámetros de idoneidad pueden variar en función a los medios o la forma como se genera tal expectativa, así estaremos frente a una garantía implícita cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, o frente a una garantía expresa cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor, o frente a una garantía legal cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente. Esto último en la medida que una condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que para ello sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.



Ahora bien, en cuanto a la normativa sectorial, debe indicarse, refiere la Sala, que el 1 de julio de 2009 entró en vigencia Reglamento Nacional de Administración de Transportes, el cual establece una serie de obligaciones exigibles a las empresas de transporte terrestre, entre ellas, las relativas a las medidas de seguridad que deben implementarse en los servicios de transporte interprovincial.



Así, el artículo 42.1.19° del Reglamento Nacional de **ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE** señala que las empresas de transporte terrestre deben verificar que los usuarios del servicio, antes de abordar el ómnibus, no lleven consigo armas de fuego, punzocortantes, inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.

En esa línea, el artículo 42.1.24° de la misma norma, prevé que las empresas dedicadas al transporte terrestre de pasajeros tienen por obligación utilizar medios tecnológicos como filmadoras y detectores de metales, para grabar y revisar a los usuarios y sus equipajes antes del embarque, dentro de los terminales terrestres o estaciones de ruta, así como adoptar las medidas de seguridad necesarias respecto al equipaje que se transporta, por lo que para cumplir con dicha condición de permanencia las empresas del rubro deberán adoptar tales implementos para resguardar la vida y seguridad de sus usuarios.

De esta manera, se establece como una condición de operación exigible a los operadores de transporte público de personas bajo la modalidad de transporte regular de ámbito nacional y regional, la revisión tanto del pasajero como de su equipaje de mano con mecanismos electrónicos como detectores de metales y filmadoras, a efectos de corroborar que no lleven consigo elementos que puedan poner en riesgo la vida y seguridad de todos los pasajeros.

En el presente caso, se halló responsable a la empresa de transporte por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, antes del embarque de unos de sus ómnibus a través del cual se brindaría el servicio en la ruta Cajamarca-Trujillo, no cumplió con adoptar las medidas de seguridad establecidas legalmente, pues el detector de metales destinado a revisar a los pasajeros y sus equipajes de mano, no funcionaba correctamente.

La Sala también señala que el acta de inspección es concebida como el documento fidedigno que se redacta para dejar constancia de los hechos verificados por la autoridad administrativa con la finalidad de dar cuenta de que el operativo fue realizado, recabando la versión del representante del investigado.

Asimismo, añade que del acta de inspección se observa que en la diligencia de inspección la denunciada respondió afirmativamente a la pregunta de si empleaba detectores de metales, se aprecia que para el servicio inspeccionado el detector no funcionaba correctamente. En ese sentido, se puede concluir que incumplió con su obligación de verificar que los pasajeros no portaban armas de fuego, punzocortantes, inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares; en tanto el instrumento destinado a tal fin, se encontraba inoperativo, situación que le impidió cumplir con su deber de salvaguardar la integridad y seguridad de los pasajeros y sus pertenencias.



# SANCIONAN A EMPRESA DE BEBIDAS POR ENVASE DE AGUA NO APTA PARA EL CONSUMO HUMANO

Mediante Resolución N° 0021-2017/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI, sancionó a una empresa de bebidas por haber infringido el artículo 18, 19 y 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al haberse acreditado que elaboró un bidón con agua mineral de una marca reconocido que tenía partículas extrañas de color negro en su interior, y que el mencionado producto no era apto para el consumo humano. Asimismo, se le sancionó por haber infringido el artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la empresa no brindó respuesta al reclamo presentado por el denunciante.



Según la Sala, el artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. En concordancia con lo anterior, la Sala agrega que, el artículo 30° del Código reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Asimismo, la Sala señala que la puesta a disposición de los consumidores de alimentos envasados involucra una cadena de proveedores (fabricantes, distribuidores y comerciantes minoristas) con distintos niveles de responsabilidad frente al consumidor sobre la aptitud, información y condiciones de comercialización de los productos ofertados. Ello exige de parte de la autoridad de consumo identificar, en cada caso, qué proveedores están involucrados en las infracciones investigadas para garantizar una efectiva tutela de los derechos del

consumidor respetando siempre el debido procedimiento y el derecho de los proveedores a exponer sus argumentos de defensa y ofrecer las pruebas necesarias para tales efectos. Así tenemos que en lo que respecta a la empresa de bebidas, la Sala refiere que el Informe N° 483-2015/FISC/DHAZ/DIGESA del 24 de noviembre de 2015, emitido por DIGESA, el cual señala que el bidón de 7 litros con agua mineral, objeto del presente procedimiento, había sido elaborado por la empresa denunciada y adquirido por el denunciante en un

conocido supermercado. Tal informe también indicaba que dicho producto tenía cuerpos extraños en su interior y no era apto para el consumo humano.. Además, obra en el expediente administrativo el “Acta de Verificación de Estado Físico de Prueba” del 27 de enero de 2016, elaborada por personal de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor. En dicha acta se dejó constancia que el bidón de 7 litros con agua mineral que el denunciante adquirió, se encontraba cerrado y tenía partículas de color negro en su interior.

Asimismo, obra en el expediente el Dictamen Pericial Bio-Bromatológico Forense del 16 de marzo de 2016 y el Dictamen Pericial de Examen Físico del 19 de marzo de 2016, los cuales fueron elaborados por la DIREICAJ luego de efectuar la verificación del sellado de la tapa del producto adquirido por el denunciante, así como el análisis microbiológico de dicho producto. Concluyen que la muestra examinada (envase de agua mineral) presenta tapas y precinto de seguridad sellados y que no es apto para el consumo humano.



Finalmente, refiere la Sala, debe tenerse presente que el artículo 7° del Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que un alimento será considerado inocuo cuando: (a) no sea nocivo para la salud; (b) sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y, (c) No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.

Contrario sensu, teniendo en cuenta que la DIGESA y la DIREICAJ concluyeron, luego de someter al producto objeto del presente procedimiento a un análisis físico-químico, macroscópico, así como microbiológico, que dicho producto no era apto para el consumo humano, este Colegiado estimo que el bidón con agua mineral, adquirido por el denunciante, no era inocuo. En consecuencia, la empresa denunciada habría infringido los artículos 18, 19 y 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.